



BAKKAL AMCA



Esnaflık ve Sanatkarlık, Ahilik geleneklerini yaşayarak, bilgi ve teknolojiyi kullanarak, AB standartlarının üzerine çıkabilir. Hasan YANÇIL

SAYI : 33

www.bakkallarodasi.org

MAYIS 2007

VİZYON GEZİSİ

21.04.2007 tarihinde, Balıkesir Bakkallar ve Bayiler Esnaf Odası önderliğinde, üyelerimizin görgü ve bilgilerinin artması amacıyla Tüyaş gıda fuarına ve Metro Gross markete, 82 meslektaşımızın katılımıyla gezi düzenlenmiştir.



Birlik olsak, güç olsak, büyük marketler açsak, her ilde bir tane açsak, bir değil 10'ar tane açsak, işveren olsak, işçiler çalıştırsak, zengin olsak, rahat yaşasak, çocuklarımıza gelecek hazırlasak istemez misiniz?



Vizyon, değişimin farkında olmaktır.



Her fuar yeni bir vizyondur.

Gider gezersen tabi..

"Bir iş yapıldığında, Allah (CC) o işin güzel yapılmasını sever." Hz.Muhammed (SAV)



Ürünlerde farklılaşma burada.



Bakkallar üretici firma ile görüşüyor. İşte vizyon.



Çorum Bakkallar Odası Başkanı Osman Nuri SOYACAK vizyonunu yeniliyor.



Evet, Adapazarı Başkanı Ahmet AKDARDOĞAN ve Uşak Başkanı Ahmet AMCAOĞLU'da vizyon tazeliyor.



Birlik olsak bizde açşak.



Hayal! Olsun çok istersen gerçek olur.



"İyi şeyler planlanırsa olur,
kötü şeyler kendiliğinden olur."
Crosby

MÜŞTERİYİ MEMNUN EDEN FAKTÖRLER

- * Nazik, kıbar ve profesyonelce davranan, bilgili ve eğitilmiş personel ile temas,
- * Zamanında hizmet,
- * Tam ve eksiksiz ilgi,
- * Kaliteli ürün ve hizmet,
- * Anlayış görmek,
- * Beklentilerini bulmak,
- * Her detaya dikkat edilmesi,
- * Uzun süreli hizmet ve servis imkanlarından yararlanmak,
- * Şikayet, övgü için açık iletişim kanalları,
- * Uygun fiyat,
- * İşbirliği ve övgü.



UNUTMA!
EĞER, SİZ MÜŞTERİYİ
MEMNUN EDEMEZSENİZ,
BİR BAŞKASI
MUTLAKA EDECEKTİR.

MÜŞTERİLERİN İŞLETMELERDEN BEKLENTİLERİ

- * Bekletilmemek,
- * Nazik, doğal tavırlar,
- * Doğru, pozitif sözcükler,
- * Satış baskısının olmaması,
- * Yalan söylenmemesi,
- * Verilen sözün tutulması,
- * Hoş şekilde uğurlanmak,
- * Ortada bırakılmamak,
- * Zamanına saygı gösterilmesi,
- * Çözüm üretilmesi..
- * İçten tebessüm,
- * İlgili görmek,
- * Sorulara tam yanıt,



Size nasıl davranılmasını istiyorsanız
sizde müşterilerinize öyle davranın.

DİKKAT!
İşyerinde ve ürünlerin üzerinde
fiyat tarifesi ve fiyat etiketi bulundurulması
yasal bir zorunluluktur.

BALIKESİR BAKKALLAR VE BAYİLER ESNAF ODASI



Esnaf ve Sanatkarlar Akademi üyesidir. Bilgi ve teknoloji kullanarak, AB standartlarına uyum sağlar. Hasan YANÇIL

Mesleki Eğitim ve Haber Gazetesi Sayı : 33 Mayıs 2007

Balıkesir Bakkallar ve Bayiler Esnaf Odası Yayın Organidir.

SAHİBİ: Balıkesir Bakkallar ve Bayiler Esnaf Odası Adına Yönetim Kurulu Başkanı Hasan YANÇIL

SORUMLU MÜDÜR: ABDURRAHMAN İNAN **YAYINA HAZIRLAYAN:** UMUT AKIN

YAYINA KATKIDA BULUNANLAR: AHMET AY, MEMDUH YILMAZ, HALİL KÖSE, ABDULLAH YENİLMEZ

Bu gazete basın meslek ikelerine imyama söz vermiştir. Dergiye gönderilen yazılar yayınlansın, yayınlanmasın geri verilmaz. Yazıların düğünsel sorumluluğu yazarlarına aittir. Talep edilmedikçe telif ücreti ödenmez. Gazetemiz para ile satılmaz.

Adres : Hasanbaba Çarşısı Kat: 3 No: 310 BALIKESİR

Telefax : 241 02 19 www.bakkallarodasi.org

Basım Yeri: PETEK OFSET MATBAACILIK LTD. ŞTİ. Tel: (0266) 221 30 35-36 Fax: 221 30 37

NİSAN AYI YENİ ÜYELERİMİZ

Nisan 2007 yılı içerisinde Bakkallık mesleğine adım atan 11 meslektaşımıza işlerinde başarılar ve bol kazançlar diliyoruz.



Zülfiye ÖZER



Yüksel ÖNCÜL



Oktay İNCE



Galip KUTAL



Yüksel HÜRYOL



Yahya KÖSEDAG



Hasan DENİZ



Gevriye SILAK



Vasfiye AKTÜRK



Mehmet YAŞAR



Osman KESKİN

İŞLETMELER NEDEN MÜŞTERİ KAYBEDER?

Her işletme bir yılda %18 oranında müşteri kaybına uğrar. Yapılan araştırmalar göstermektedir ki, işletmelerin müşteri kaybetmelerinin en önemli sebebi çalışanlardan kaynaklanmaktadır.



Müşteri kaybetme sebebi

1. Ölüm
2. Taşınma
3. Tanıdıkta satın alma
4. Fiyattan memnun olmama
5. Şikayetlerin Çözumsuz Kalması
6. Çalışanlardan Memnun olmama

Oran (Yüzde)

- % 1
- % 3
- % 5
- % 9
- % 14
- % 68

Bir mağaza müdürünün kaybettiği 200 müşteri üzerine yaptığı araştırmanın sonuçları aşağıdaki neticeleri vermiştir.

1. 46 müşteri SATICI ihmalden,
2. 24 müşteri kötü maldan,
3. 18 müşteri SATICININ yanlış hareketinden,
4. 17 müşteri SATICININ saygısızlığından,
5. 17 müşteri SATICININ ağır hareketlerinden,
6. 16 müşteri SATICININ nezaketsiz hareketlerinden,
7. 9 müşteri mağazanın şekli ve malların düzensizliğinden dolayı gelmediklerini belirtmişlerdir.



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÖNEMLİ Mİ?

Evet, Çünkü; Memnun müşteri, işletmenize sadık kalacak. Varolan müşteriyi elde tutmak yenisini kazanmaktan daha kolaydır ve ucuzdur. Kaybedilen bir müşterinin yerine benzerini koyabilmek için en az 5 kat daha fazla zaman, enerji ve para harcamak gerekir.

"Eldeki müşteriler daldaki müşterilerden daha değerlidir."

"Her kriz, beraberinde bir fırsat getirir. İyimsen insan her felakette bir fırsat, kötümser insanda her fırsatta bir felaket görür" Çin atasözü



BUNLARI BİLİYOR MUYDUNUZ?

- * Teknolojik gelişmelerin kısa sürede taklit edildiğini, ancak "müşteri ilişkileri"nin ise taklit edilmesinin çok zor olduğunu,
- * Müşteri tutmada %2'lik artışın genel giderlerdeki %10'luk bir azalışa aynı kar etkisine sahip olduğunu,
- * Kaybedilen bir müşterinin yerine benzerini koyabilmek için en az 5 kat daha fazla zaman, enerji ve para harcamak gerektiğini,
- * İşletmeden mutsuz olarak ayrılan bir kişinin ortalama 39 kişiyi de olumsuz etkilediğini,
- * Memnun olan bir kişinin ise memnuniyetini en fazla 3 kişiyle paylaştığını,
- * İşin %80'inin müşterilerin %20'sinden geldiğini.

MESLEKİ EĞİTİM DANIŞMANLIĞI BİRİMİ ve İŞYERİ DENETLEME VE DANIŞMANLIK GRUBU TOPLANTISI YAPILDI

02.05.2007 tarihinde mesleki eğitim danışmanlığı birimi ve işyeri denetleme ve danışmanlık grubu, Başkan Hasan YANÇIL liderliğinde tanışma ve görev tebliği için, gündem maddeleri gereğince toplanmıştır.



İşyeri Mesleki Eğitim Birimi

Başkan Memduh YILMAZ
Üye Recep GÜLDAŞ
Üye Ahmet MENCÜ
Üye Ramazan Koç

İşyeri Denetleme ve Danışmanlık Grubu

Başkan Abdurrahman İNAN
Üye Süleyman GÜNEY
Üye Ömürhan İLGÜN
Üye Hüseyin TARGAL
Üye Tuncay ÇAVDAR

Genel Sekreter Gülcan KAYA
Eğitim Müdürü Selahattin UTKUN

GIDA GÜVENLİĞİ İÇİN TEMEL KURALLAR PERSONEL HİJYENİ

Ellerimizde her zaman bakteri bulunmaktadır. Eğer onları gıdalara bulaştırırsak, üremeleri için iyi bir ortam hazırlamış oluruz. Personel hazırlık alanlarına girmeden önce ellerini yıkayarak dezenfekte etmelidir. Aşağıdaki durumlarda eller mutlaka yıkanır.

- İşe başlarken,
- Farklı iş geçişlerinde,
- Çiğ et, tavuk veya balık ile temas ettikten sonra,
- Kirlı malzeme veya yüzeye dokunulduğunda,
- Her tuvalet çıkışında,
- Hapşırma ve öksürme sonrasında,
- Burun silme sonrasında,
- Herhangi bir şey yeme, içme ve sigara içme sonrasında,
- Paraya ve saça dokunduktan sonra,
- Molalardan sonra



El Yıkama Aşamaları

- Musluk açılır. Sıcak su ile elin dayanabileceği dereceye ayarlanır.
- Eller dirseklerle kadar ıslatılır.
- Dezenfektanlı sıvı sabun (antiseptik) ile köpürtülerek el ve bilekler sabunlanır.
- Ovuşturma ile parmaklar ve tırnaklar, tırnak Dirsekten itibaren eller suyun altında iyice durulanır.

Hazırlık alanında çalışan personel, işe özel kıyafet/ önlük giymeli.

Saçların kapatılması amacıyla kep/ bone/ şapka kullanılmıalı.

Hazırlık alanı içinde saat, yüzük (alyans dahil), kolye, küpe mücevherat kullanılmamalı.

Üretimde çalışan personelin tırnakları kısa ve temiz olmalı. Oje ve cila kullanılmamalı.

Hazırlık alanlarında çalışan personel önlük ceplerinde herhangi bir şey bulundurmamalı.

Hazırlık alanı içinde, sakız çiğnememeli, yemek vs. yenmemeli, içilmemeli ve sigara içilmemeli.

Hazırlık personeli, makyaj malzemesi kullanılmamalı.

Ellerinde açık yara, çiban, deri hastalığı olan kişiler gıdaya temas ettirilmemeli. Korumucu bant ve eldiven ile çalışmalı.

Yukarıda belirtilen kurallar tüm taşeron firma personeli içinde aynen geçerlidir.

Depolama, üretim ve hazırlık alanlarına yetkili personel dışındaki kişilerin girişi kontrol altında tutulmalı.

Personel işe alınmadan önce, bulaşıcı enfeksiyon içermediğini kanıtlayan (verem, zatlire gibi üst solunum yolu enfeksiyonunu) akciğer filmi ve portör muayenesi yaptırılmalı ve bu sonuçlar uygun işe işe alınmalı.

Bu kontroller periyodik olarak çalıştığı sürece devam eder. Portör ve akciğer grafi sonuçları ilgili kayıtları saklanmalı. Portör ve akciğer grafi kontrollerinin periyotları yönetmelik veya genelgelerde belirtilen sürelerle göre yapılmalı.

