



real,- Hipermarketleri Genel Müdürü

Ulf Groth

Konuşma Metni

4 Nisan 2008

İstanbul

-Konuşulan metin geçerlidir-

Değerli basın mensupları,

Öncelikle bizleri bu mutlu günümüzde yalnız bırakmadığınız için teşekkür ederiz. 2.000 çalışan ve onların yakınları ile birlikte 7.000 kişilik bir ailenin temsilcisi olarak karşınızda olmanın gururun yaşıyorum. Bugün sizlere her günü ayrı bir başarı hikayesi diye adlandırabileceğimiz 10 yılın muhasebesini yapacağız.

Real,- Hipermarketleri olarak bizde aradan geçen 10 yılımızı, ünlü zafer marşınız 10. yıl marşı edasında kutluyoruz. Bütün Türkiye'nin nüfusuna denk ve hatta 10 milyon da daha fazlası diyebileceğimiz bir müşteri rakamına ulaştık. 80 milyon müşteri bizi boşuna tercih etmedi. Biz onlara rahat, geniş ve aydınlık ortamda alışveriş imkanı sunduk. Müşterilerimizi ailemizin bir parçası olarak gördük,

Müşterilerimizi mağazalarımızda evlerinde gibi ağırlamak istedik. Bu yüzden giriş ve çıkışlarını mümkün olduğunca sorunsuz hale getirmeye çalıştık. Mağazamıza giren müşterilerimiz samimiyetimizi algılıyor. Perakendeciliğin altın kurallarından biri kuyrukta bekleme süresinin azlığıdır. Yaptığımız araştırmalara göre, mağazamızdan nakit alışveriş yapan tüketiciler kasalardan ortalama 3 dakika, kredi kartı ile alışveriş yapan bir müşteri ise 4 dakika 30 saniyede geçiş yapmaktadır.

Şu anda tüm marketlerin kasa departmanlarında, BART sistemi uygulanmaktadır. Bu sistem, yakın bir gelecekte tüm departmanlarda en etkin vardiya planlamalarını yapabilmek amacıyla kullanılacaktır. Müşterinin kuyrukta beklemesine son verecek bir sistemdir bu. Sistem geçmiş tarihlere ilişkin verileri kullanarak, çeşitli gün ve hafta tiplerine göre, ileriye dönük olarak kesilecek fiş/fatura sayısı ve her bir fişte yer alacak ürün satır sayılarına ilişkin isabetli tahminler yapıyoruz. Bu tahminler doğrultusunda, gün gün hangi zaman aralığında kaç kasa personelinin vardiyada bulunması gerektiği sistem tarafından hesaplanıyor ve vardiyalar oluşturuluyor.

Sevgili konuklarımız,

Real Hipermarketleri olarak bu 10 yıllık dönemde en fazla önem verdiğimiz konulardan biri de müşteri memnuniyeti ve tüketici haklarıdır. Bu zaman zarfında müşterilerimizden gelen talep ve s bizim de müşteri memnuniyeti ilkesi çerçevesinde 58.216 ürünü tekrar iade aldık. Müşteri şikayetlerini anında değerlendirmek üzere kendimizi konumlandırıdık. 5 dakika ile 1 gün içinde mutlaka müşteriye ulaşır ve sorunun çözümü için gerekli işlemleri yaparız. Müşterilerimize ev ziyaretine giderken yanımızda pasta ve çiçek götürüyoruz. Ayrıca bugüne kadar hiçbir mağazamız doğal afetten olumsuz etkilenmedi. Mağazamızdaki alışveriş ortamından bugüne kadar hiç şikayet almadık.

10 gurur yılımıza ait çarpıcı rakamlar vermeye devam etmek istiyoruz. Binbir emekle inşa ettiğimiz 11 mağazamızda toplam 21 bin adet otoyolu sorunsuz bir şekilde park edebiliyoruz. Bu rakam rahat alışveriş yapmanın önemine işaret etmektedir. İzninizle sadece real'de görebileceğiniz alışveriş manzaralarından söz etmek istiyorum.

Alman dana salamını Türk tüketicisi ile ilk kez real Hipermarketleri'nde buluşturduk. Üzerinde isim yazan porselen kupalar sadece real mağazalarında satılmaktadır. Perakende zincir mağazalar arasında taze paketli balıklar ilk ve tek olarak real mağazalarında satılıyor. Canlı istakoz akvaryumu ve satışı sadece real ve Metro mağazalarında yapılıyor.

Bildiğiniz üzere gıda dışı alanda önemli bir gelişme yaşanıyor. Burada fark yaratan ürünlerin başında diz üstü bilgisayarlar ve cep telefonları geliyor. Sunny ve Woon markalı Notebookları 29 Şubat tarihinde Türkiye'ye tanıttık. Aradan geçen 2 aylık sürede sadece bu 2 modelden 1.150 adet satış gerçekleştirdik. Cep telefonunda ise 2004 yılından günümüze kadar toplam 120 bin adet satış gerçekleştirdik.

Real Hipermarketleri sıcak ekmek kültürünün önemli olduğu Türkiye'de, fırını ile de müşterilerin gözünde taht kurdu. Geleneksel Türk ekmeklerinin yanısıra Berliner,

Alman Köy Ekmeđi, Alman Tahıl Ekmeđi ve daha 14 farklı ekmek çeşidi reyonlarımızda satışa sunuyoruz. 10 yılda pişirilen toplam ekmek 30.000.000 adeti bulmuştur. Yine pasta üretiminde çok iddialıyız. Çeşitli boyutlarda olmak üzere yaklaşık 1 milyon adet pasta üretip, sattık. Müşterilerimiz bizim elimizden çıkan her ürüne güven duyup, sağlıklı gıda olduğuna inanıyor. Bu bizim açımızdan en değerli kazanımlardan biridir.

Hijyenik gıda standartlarımız sayesinde 6.000 bin ton kıyma satışı gerçekleştirmişiz, ayrıca mağazalarımızda 22 bin ton meyve sebze satışı gerçekleştirilmiştir.

Son olarak sizlerle gelecek vizyonumuzu paylaşmak istiyoruz. Sürdürülebilir karlılık ve rekabet avantajı sağlayabilmek için günümüzün vazgeçilmez kavramı olan inovasyonu şirket stratejilerimiz arasına 2007 senesi itibariyle dahil ettik.

Eylem planlarımızı da bu strateji çevresinde oluşturmaya başladık. Tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de hızla yayılmakta olan bu kavramla real,- kendi inovasyon departmanını kuran ilk şirket olma özelliğini taşımaktadır.

6 ay gibi kısa bir süre içinde 2200 çalışanımızdan yaklaşık 1000 adet inovasyon ve iyileştirme fikirleri aldık ve bu fikirlerin 20 adedini hayata geçirmek üzere çalışmalarımıza başladık.

İlginiz için teşekkür ediyor, gelecek 10'ncu yılımızı hep birlikte kutlamak isteğimizi tekrar vurguluyoruz.