



Arzum'dan Haberler



arzum



Değerli Arzum severler,

Yeniliklerle dolu, verimli, keyifli ve başarılarla dolu yılın ilk yarısını geride bıraktık. 53.yılımızı, tıpkı diğer yıllarda olduğu gibi dolu dolu geçiriyoruz. 2019'u büyük bir ivmeyle tamamlayacağımıza inancımız tam.

2019, bizim için büyük ve ses getiren işbirliklerine imza attığımız bir yıl...

Türkiye'de bir ilke imza atarak modayı elektrikli ev aletleri ile buluşturduk. Bize, Türkiye'de bir ilki gerçekleştirmenin gururunu yaşatan Arzum x Beymen Club Koleksiyonu ile sizlerin hayatına daha da fazla renk kattık. Bununla birlikte, dünyanın tanıdığı, yüksek performanslı, tarz sahibi İtalyan markası Ducati ile sektörde fark yaratacak bir beraberliğe imza attık. 53 yıllık sektör deneyimimiz ve güvenilirliğimiz, buna ek olarak saç bakım kategorisindeki pazar liderliğimiz bize Ducati gibi güçlü bir markayla işbirliği gerçekleştirme fırsatını sağladı. Ducati by Arzum'la bu büyüyen segmentte önemli bir yere geleceğimize hiç şüphemiz yok. Ambiente 2019 Fuarı'nda aynı zamanda OKKA Ailemizin 5. Yılı'nı kutladık ve en yeni üyelerimizi lanse ettik. Daha uzun yıllar Türk kahvesi lezzetinin altına imzasını atmaya devam edeceğiz.

Ödüller olmazsa olmazımız... Bu yıl da ödüllermize ödül katmaya devam ediyoruz. Son olarak çok değerli bir ödüle hak kazandık. Ticaret Bakanlığınca bu yıl 22.'si düzenlenen Geleneksel Tüketici Ödülleri'nde 'Tüketici Memnuniyeti-ni İlke Edinen Firma Ödülü'nün sahibi olduk. The Stevie Awards for Sales & Customer Service 2019'da Satış Sonrası Hizmetler yapımız ile 'Müşteri Hizmetleri Başarısı' kategorisinde Altın ödülün sahibi olduk. Ayrıca, dünyadaki en önemli tasarım ödülllerinden biri olan If Design Awards'da da Arzum Olimpia Power ile Tasarım Ödülü'nün sahibi olduk.

Baharı, Kiraz Çiçeği serimizle karşıladık... Baharın gelişinin ve tazelenişin simgesi olan, muhteşem görünümleri, renkli dokuları ve rüzgardaki dansları ile kiraz çiçeğini mutfaklarınıza taşımaya hızla devam ediyoruz.

Hepinize güzel bir yaz dilerim.

Sevgilerimle,
S. Mete Zadil



S. Mete ZADİL
İcra Kurulu Başkanı

Arzum ve Beymen Club'tan Türkiye'de Bir İlk: Arzum X Beymen Club Koleksiyonu



Arzum'un köklü geçmişini ve yenilikçi kişiliğini, Beymen Club'ın fark yaratan tarzı ile birleştirdik ve çok ses getiren bir işbirliğine imza attık. Türkiye'de bir ilke imza atarak modayı elektrikli ev aletleri ile buluşturduk. **Arzum X Beymen Club Koleksiyonu**, tüketicilerimizin yaşam alanlarına yepyeni bir tarz getirdik. En sevilen ürünlerimizden Estilo Su Isıtıcı, OKKA Minio Türk Kahve Makinesi, Shake'N Take Kişisel Blender, Harman Delux Çay Makinesi, Tostçu Delux Izgara ve Tost Makinesi, Beymen Artistik Direktörü Murat Türkili ve Beymen Club Tasarım Ekibi tarafından yeniden yorumlandı.

Ducati by Arzum ile Gücü Hisset!



53 yıllık sektör deneyimimiz ve güvenilirliğimiz, buna ek olarak saç bakım kategorisindeki pazar liderliğimiz bize Ducati gibi güçlü bir markayla işbirliği gerçekleştirme fırsatını sağladı. Sektörde fark yaratacağını düşündüğümüz bu birliktelik bizleri oldukça heyecanlandırıyor. Rengiyle yenilikçi, tarzıyla farklı, tavrıyla etkileyici **Ducati by Arzum**'un erkeklerin dünyasında özel bir yere sahip olacağını düşünüyoruz. Bakımına özen gösteren ve kendi stiline imza atmak isteyen erkeklerin sayısı gün ve gün artış gösteriyor. Erkek bakım setleri ve tıraş makineleri, kişisel bakım kategorisi pazarında %20'lik bir paya sahip. Ducati by Arzum'la bu büyüyen segmentte önemli bir yere geleceğimize hiç şüphemiz yok.

Anneler Günü'nde Mutfakları Çiçeklerle Donattık



Baharın gelişinin ve tazelenişin simgesi olan kiraz çiçeğini Arzum Kiraz Çiçeği Serisi'ne taşıdık. Mutfakta harikalar yaratan annelerin keyfine keyif katacak, enerjisine ortak olacak bu koleksiyon, Arzum OKKA Minio, Arzum Tostçu Delux, Arzum Prostick ve Arzum Harman ürünlerimizden oluşuyor. Arzum'la tüm mutfakları renklendirmek ve çiçeklerle taçlandırmak bizim için bir mutluluk!

Yeni Arzum OKKA Minio Duo ile Dileylene Şekerli Dileylene Sade, Tek Seferde 8 Fincan Kahve

Arzum
OKKA
MINIO DUO

OKKA'Lİ BİR TÜRK KAHVESİ
DENEYİMİ, AFİYET OLSUN!

FİNCAN
KAPASİTELİ

İster sade, ister şekerli

5 yıldır OKKA Ailesi ile Türk kahvesinin ideal lezzetini, kültürünü dünyanın dört bir köşesine yayıyor ve OKKA Ailesi'ne yeni üyeler katmaya devam ediyoruz. En yeni ürünümüz olan Yeni Arzum OKKA Minio Duo, 8 fincan kapasitesi ile kalabalık misafirleri keyifli sohbetlere davet ediyor. Tek seferde dileylene şekerli dileylene sade 8 fincan kahve pişirebilmesiyle kalabalık misafirlerin kolayca ve zahmetsizce ağırlanmasını sağlayan kahve makinemiz, kompakt tasarımıyla da dikkatleri üzerine çekiyor. Ağır ateşte, ideal kıvamda pişmiş, bol köpüklü Türk kahvesi keyfini sunan Türk kahvesi makinesi, patentli yıkanabilir çift cezvesi ve taşma önleme sistemiyle de kullanıcılara rahatlık sunuyor.

Arzum Technoart Ailesi ile Mutfakta Performans İki Katına Çıkıyor



The advertisement features a central image of the Arzum Technoart Blender Set, including a hand blender, a mini blender, and a large pitcher, all set against a dark background with a splash of water. To the left, there are three circular icons: the top one shows a close-up of the blades with the text '6 BİÇAK TEKNOLOJİSİ', the middle one shows a hand holding a small container with the text 'TEK DOKUNUŞLA MİZ KONTROLÜ', and the bottom one shows a red and white logo. Below the icons are two small product images. To the right, the text reads: 'Mutfakta Arzum Technoart Blender var', '2 kat performansı ve 6 bıçak gücüyle nefis lezzetler var.', and '1500 W'.

Ödüllü, patentli ve özel tasarımı 6 bıçaklı el blender'ımız Technoart ile 'Mutfakta Hiçbir Şey Güç Değil' demeye devam ediyoruz ve yeni setlerimizle mutfakta işleri daha da kolaylaştırıyoruz. Arzum TechnoartMaxi Plus Blender Set ve Arzum Technoart Maxi El Blender Seti ile Technoart artık büyük bir aile. Farklı ihtiyaçlara cevap veren el blender setleri, 1500 ml'lik doğrayıcı kap ve 300 ml'lik mini hazne alternatifleriyle doğrama, çırpma ve el blender'ı fonksiyonlarını yerine getiriyor. Arzum Technoart Maxi Plus Blender Seti, 300 ml'lik mini haznesi sayesinde sarımsak ve maydanoz gibi doğranması güç besinlerde bile mükemmel performans sunuyor.

Brew'N Take ile Kahve Keyfin Hep Yanında



Arzum Brew'N Take kişisel filtre kahve makinesi ile istediğiniz an her yerde kahveniz yanınızda.

Özellikler

- Paslanmaz çelik termos bardak
- 3 Saate kadar sıcak tutma özelliği
- 410 ml kapasiteli
- Kompakt tasarım
- Susuz çalışmayı önleyen emniyet sistemi
- Kolay çıkarılabilir ve yıkanabilir filtre ile rahatça filtrenizi temizleyebilirsiniz.

Lezzet ve Keyfin Harmanı Arzum Harman Çay Makinesi



Arzum Harman ve Harman Delux'ün geniş kapasitesi ile tek seferde daha fazla çay hazırlayabilir, sevdiğinizle çay keyfinizi daha uzun sürdürebilirsiniz.

Özellikler

- Geniş kapasiteli
- Özel tasarımın mutfaklara modern dokunuşu
- Işıklı gösterge
- Susuz çalışmayı önleyen emniyet sistemi
- Paslanmaz çelik çay filtresi
- Enerji tasarrufu sağlayan kaynatma şalteri
- Kablo saklama haznesi

Çook Tatlısın sen, Arzum Waffly Max!

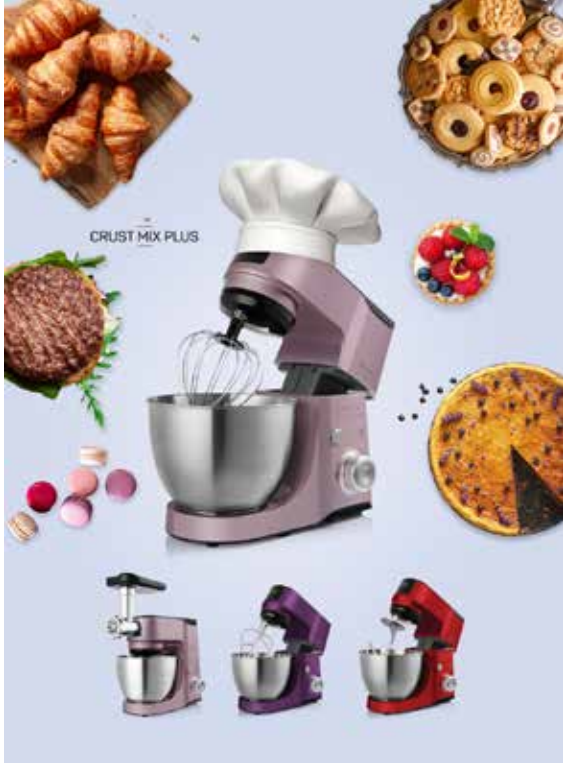
Waffle dediğin kokusu cezbedecek, tam pişecek, ağızda eriyecek. Tüm bunların hepsini Arzum Waffly Max Waffle Makinesi sizin için lezzete dönüştürecek.

Özellikler

- 800 W
- Yapışmaz granit efektli waffle plakaları
- Termostat ve ikaz ışığı
- Isıya dayanıklı ergonomik tutma sapı
- Yeni İç Tasarım
- Renk: Dreamline, Candy, Misty, Mürdüm,



Arzum Crust Mix Plus Stand Mikser - Mutfakta Şef Var



Arzum Crust Mix Plus ile mutfaklarda kolaylığı ve keyfi yaşarsınız, harikalar yaratırsınız. Yoğurur, çırpar, karıştırır, kıyma çeker.

Özellikler

- Max 1000 W
- 7 kademeli hız ayarı
- Pulse fonksiyonu
- 4,5 lt kapasiteli paslanmaz çelik kase
- 4 fonksiyonlu (Çırpıcı/Karıştırıcı Aparat, Hamur Yoğurucu Aparat, Kıyma Aparatı)
- Renk: Nar, Mürdüm, Dreamline

Arzum Gastromix Stand Mikser



GASTROMIX

AR1068 GASTROMIX STAND MIKSER



Özellikler

- Max 1200 W -
- 8 kademeli hız ayarı -
- 5 lt kapasiteli paslanmaz çelik kase -
- 3 fonksiyonlu (çırpıcı/karıştırıcı aparat, hamur yoğurucu aparat) -
- Döküm gövde -
- Renk: Nar, Mürdüm, Dreamline -



Ticaret Bakanlığı'ndan Çok Özel Bir Ödül

Hepiniz biliyorsunuz ki; satış sonrası profesyonel hizmetlerimizle tüketici memnuniyetini ilke edinen bir markayız. Ve bu alanda günden güne kendimizi geliştiriyoruz. Son olarak, Ticaret Bakanlığınca bu yıl 22.'si gerçekleştirilen Geleneksel Tüketici Ödüllerinde 'Tüketici Memnuniyetini İlke Edinen Firma Ödülü'nün sahibi olduk. Ticaret Bakanı Ruhsar Pekcan'ın katılımıyla 15 Mart'ta düzenlenen törende ödülümüz Arzum Yönetim Kurulu Başkanı Murat Kolbaşı'na takdim edildi. Müşterilerimiz bizim tüm operasyonlarımızın odak noktası ve merkezi, onlara her zaman 'Sizin memnuniyetiniz, bizim en büyük arzumuz' diyoruz. Müşteri hizmetlerimize sadece satış sonrası hizmetler departmanımız değil Arzum'un diğer departmanları da sürekli destek vermekte. 'İyi ki varsınız' mottomuzla, iletişimimizi ve hizmetlerimizi artırmak, çeşitlendirmek için sürekli çalışıyoruz. Arzum kullanıcıları, tüketicilerin yorumlarının ve şikayetlerinin yer aldığı popüler sitelerde bile Küçük Ev Aletleri sektöründe, müşteri memnuniyet düzeyi ve teşekkür oranında bizi lider konuma getirdiler. Bu güzel ödül sayesinde de ne kadar doğru yolda olduğumuzu görüyoruz.



The Stevie Awards 2019'da Altın Ödülün Sahibi Olduk



22 Şubat'ta Las Vegas'ta 13.sü düzenlenen ve dünyanın en başarılı kurumlarını ödüllendiren The Stevie Awards for Sales & Customer Service 2019'da Satış Sonrası Hizmetler yapımız ile 'Müşteri Hizmetleri Başarısı' kategorisinde Altın ödülün sahibi olduk.

Bir Ödül de If Design Awards 2019'dan...

Tasarım alanında dünyanın en prestijli yarışmalarından biri olan ve bu sene 66.sı gerçekleşen If Design Awards'da Olimpia Power ile Tasarım Ödülü'nün sahibi olduk. Yüksek 4A performansı, ileri teknolojisi ile temizlikte değişime imza atan elektrik süpürgeimiz Arzum Olimpia Power, bu ödülle birlikte bugüne dek kazandığı ödül sayısını 4'e çıkarmış oldu. Çeşitli kategorilerle evlerin her metrekaresine sahip çıkıyoruz ve yenilikçi ürünlerle tüketicilerimizin hayatlarını kolaylaştırıyoruz. Süpürge kategorimizdeki en gelişmiş ürün ailemiz Arzum Olimpia Serisi ile tüketiciler ve uluslararası birçok prestijli yarışmada dikkatleri üzerimize çekmeyi başardık. Bu ürünümüzle daha önce Design Week Turkey'de İyi Tasarım ve Plus X Award'da Kullanım Kolaylığı ve Tasarım dallarında ödül sahibi olmuştu. Tasarım ve inovasyon bizim vazgeçilmezimiz. Ürünlerimizin üstün performansının yanında işlevsellik, kullanım kolaylığı ve tasarım özellikleri ile de müşterilerimizin hayatlarına değer katmanın mutluluğunu yaşıyoruz.



A.L.F.A



Marketing Türkiye'nin Akademetre Research Company ile birlikte Türkiye temsili 12 ilde 1200 kişiyle gerçekleştirdiği 'Müşteri Deneyimini En İyi Yöneten A.L.F.A. Markalar Araştırmasında' KÜÇÜK EV ALETLERİ sektöründe ARZUM markamızla memnuniyet sıralamasında öne çıktık. ARZUM olarak bu başarımızla A.L.F.A. Müşteri Markası endeksinde İKİNCİ sırada yer almış bulunmaktayız.



Arzum Waffly Max İş Birlikleri



Merve İpek Öztürk: Arzum Waffly Max iş birliğimizin ilk paylaşımını Merve İpek Öztürk ile gerçekleştirdik. Kızı Melina ile mutfakta Arzum Waffly Max ürünümüzle waffle hazırladıkları bir gönderi paylaştı. Biz de paylaşımı hesabımızdan repost ettik. Merve İpek Öztürk'ün hesabından yayınladığı bu paylaşımı 3.7K beğeni, 33 yorum, DM olarak bu içeriği başkasına gönderen 1 kişi oldu. Gönderisi 40.9K kişiye erişim sağladı.

Cansu Efe: Bir diğer Waffly Max iş birliğimizi Cansu Efe ile gerçekleştirdik. Kızıyla beraber Arzum Waffly Max ile waffle yaptıklarını gösterdikleri içeriği hesabından yayınladı. Cansu Efe'nin bu paylaşımını biz de hesabımızdan repost ederek takipçilerimiz ile paylaştık. Cansu Efe'nin hesabından yayınladığı postu 3.9K beğeni, 142 yorum, DM olarak bu içeriği başkasına gönderen 214 kişi oldu ve 146 kaydetme aldı. Gönderisi 94.7K erişim sağladı.



Arzum Harman Delux Ramazan Kampanyası



Çay sever takipçilerimizin Ramazan ayında sahur sofralarına Arzum Harman Delux ile lezzet katmasını sağlayacak kampanyamızı yayınladık. Reklam desteği verilen yarışmamız 19.8K beğeni, 18.3K yorum, DM olarak bu yarışma içeriğimizi başkasına gönderen 507 kullanıcı ve 487 kaydetme aldı. Gönderimiz 123.5K kişiye erişim sağladı.



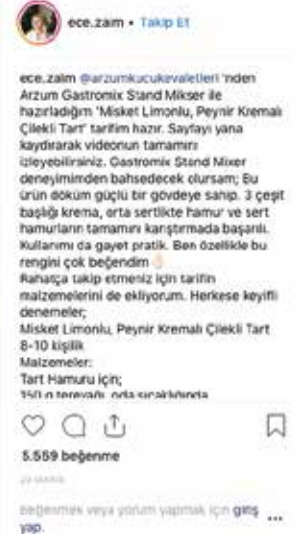
OKKA Minio Duo Ramazan Bayramı Kampanyası



Ramazan bayram yaklaşırken Instagram takipçilerimizin Ramazan bayramında sevdikleriyle beraber OKKA'LI Türk kahvesi içebileceği bir kurgu hayata geçirdik. Katılımcılarımızdan hesabımızı takip etmelerini ve sevdiği 3 kişiyi yoruma etiketlemelerini istedik. Organik olarak ilerleyen kampanyamızda 5K beğeni, 27.6K yorum, DM olarak bu yarışma içeriğimizi başkasına gönderen 554 kullanıcı ve 444 kaydetme aldı. Gönderimiz 56.5K kişiye erişim sağladı.

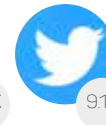
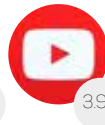
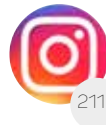
Ece Zaim & Gastromix Stand Mikser İş Birliği

Ece Zaim'in atölyesinde Arzum Gastromix Stand Mikser ile hazırladığı enfes Misket Limonlu Çilekli Tart tarifini hesabında paylaştı. Ece Zaim'in kendi hesabından yayınladığı tarif gönderisini biz de hesabımızdan repost ederek takipçilerimiz ile hesabımızdan repost ederek takipçilerimiz ile paylaştık. Ece Zaim'in takipçileri tarafından 5.5K beğeni, 105 yorum, DM olarak bu tarif içeriğini başkasına gönderen 33 kullanıcı ve 1.5K kaydetme aldı. Gönderisi 88.9K kişiye erişim sağladı.



Sosyal medyada
bizi takip edin.

@arzumevaletleri
@arzumkucukevaletleri
@arzum
@arzumevaletleri





Sevgililer Günü

1 Şubat 15 Şubat tarihleri arası 150 noktada saha görsel uygulama yapıldı.

9 Şubat 14 Şubat tarihleri arasında 10 zincir noktasında sevgililer günü yarışması yapıldı. Çiftlere keyifli sorular sorularak OKKA'lı kahve eşliğinde Arzum ürünleri hediye edildi (Teknosa Media Mart ve Carrefour).



Technoart Demo Aktivitesi

33 Noktada Technoart demo aktivitesi yapıldı. Technoart ürünümüzü müşterilerimize anlatarak sağlıklı içecek ikramında bulunduk. 23 Şubat ve 10 Mart tarihleri arası.





Kişisel Bakım Demo Aktivitesi

6-Nisan - 12 Mayıs tarihleri arasında 21 farklı Teknosa ve Media Markt noktalarında kişisel bakım demo aktiviteleri yapıldı.



Migros Festivali

5-7 Mayıs tarihleri arasında Migros festivalinde yer aldık. Ürünlerimizi tüketicilerimizle buluştururken OKKA'lı Türk kahvesi ve Shake'N Take ile sağlıklı içecekler ikram ettik.



Ümraniye Media Markt- Rafet İnce ile Technoart Demo Aktivitesi

Ünlü Şef Rafet İnce ile Ümraniye Media Markt'ta Technoart ile birbirinden güzel lezzetler hazırladık.





Arzum'la Kazan Kazan

Mağazalarda çalışan bayi elemanları için Arzum'la kazan adında ödül programı Mart ayında hayat geçti. Sahada hero ürünlerin prim ödemeleri bu sistem üzerinde yapılıyor.



Anneler Günü

Anneler günü döneminde 400'e yakın noktada anneler gününe özel tanzim teşhir görselleri yapıldı.



Babalar Günü Ducati by Arzum Ürün Demo Aktivitesi

Haziran ayında babalar gününde 20 farklı Teknosa ve Media Markt noktalarında Ducati by Arzum ürün demo aktivitesi yapıldı.





Kiraz Çiçeği Saha Görsel Uygulama



Saha Operasyonları Olarak 5 Promotör Arkadaşımıza Hediye

Mart-Nisan performans değerlendirmesi sonucunda saha operasyonları olarak 5 promotör arkadaşımıza çeyrek altın hediye edildi.



Sahada Arzum Logolu Yeni Tshirtler Yerini Aldı



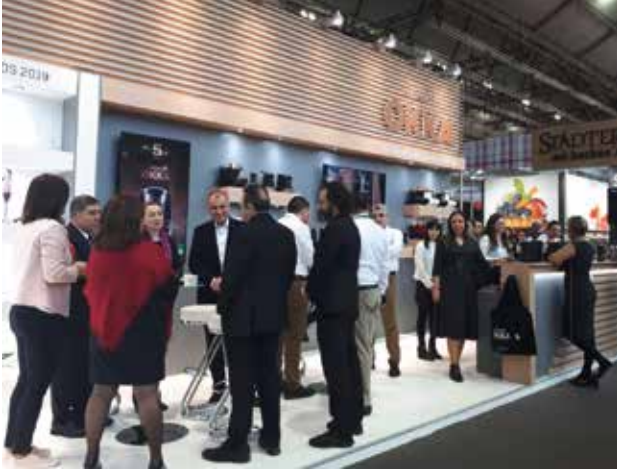


Arzum Türkiye Kadınlar Satranç Şampiyonası Nefes Kesen Bir Finalle Sona Erdi

Türkiye Satranç Federasyonu (TSF) tarafından gerçekleştirilen Türkiye Kadınlar Satranç Şampiyonası'nın 11. kez sponsorluğunu üstlendik. Birçok alanda olduğu gibi bu sponsorlukla satrançta da kadınların yanında oluyoruz ve 'Satrançta Arzum Var!' diyoruz. 3-9 Mart tarihleri arasında Antalya'da düzenlenen 2019 Arzum Türkiye Kadınlar Satranç Şampiyonası'nda WGM (Kadın Büyükusta) Betül Cemre Yıldız Kadioğlu şampiyon oldu. 13'üncü kez altın madalyaya ulaşan Betül Cemre'nin ardından WFM (Kadın FIDE Ustası) Sıla Çağlar ikinci, WFM Esmâ Doğa Duran ise üçüncü oldu. 9 tur boyunca zorlu müsabakalara sahne olan şampiyonaya ülkenin dört bir yanından ve KKTC'den yaklaşık 70 sporcu katıldı.



Arzum OKKA Ailesi 5.yılına Özel Yeni Ürünlerini Ambiente Fuarı'nda Lanse Ettik



Türk kahvesi lezzetinin altına imzamızı atmaya devam ediyoruz. Son trendleri bir araya getiren, dünyanın önde gelen uluslararası sektör fuarı Ambiente 2019'da 16.kez yer aldık ve OKKA Ailesi'nin 5.yılına özel en yeni üyelerini kahve severlerle buluşturduk. Swarovski taşlarla süslenmiş Arzum OKKA, Gold renk serisi OKKA Ailesi ve 8 fincan kapasiteli Arzum OKKA Minio Duo'yu Ambiente'de tüketicilerin beğenisine sunduk.

Ducati by Arzum İtalya Lansmanı

Ducati by Arzum yeni erkek bakım serimizin lansmanının ilk adımını iş ortaklarımızla birlikte Mart ayında İtalya'daki Ducati müzesinde gerçekleştirdik. Bu, bizim için bir ilkti.





Ducati by Arzum Basın Lansmanı

İtalya lansmanının ardından 2 Mayıs'ta Türkiye'de basın lansmanını gerçekleştirdik. Şirket içinde gerçekleştirdiğimiz Babalar Günü etkinliğiyle Ducati by Arzum lansmanlarımızı tamamladık.



Arzum X Beymen Club Lansmanı

Arzum X Beymen Club Lansmanı MSA'nın Restoranı'nda 8 Nisan tarihinde gerçekleşti. Ünlü isimlerin ve basın mensuplarının yoğun ilgi gösterdiği lansmanımızda Arzum X Beymen Club ürünleri tanıtıldı.



Kiraz Çiçeği Anneler Günü - Ducati by Arzum Babalar Günü İç Lansman

Anneler gününde Kiraz Çiçeği serimizin lansmanını şirket içinde gerçekleştirdik. Babalar Günü için Ducati by Arzum ürünlerimizi şirket içinde lans ettik.



E-Ticaret

2019 yılının ilk yarısında E-ticaret tarafındaki en büyük gelişmelerden biri şüphesiz ki Arzum.com.tr'de yapılan altyapı ve tasarım değişikliği oldu. Yeni sitemizde eskisine göre bir çok değişiklik yaptık. Müşterilerimizin sitemizden maksimum fayda sağlayabileceği şekilde yenilikler yaptık. Bu amaç doğrultusunda ürünlerimizin %95'inden fazlasına detaylı ürün açıklamaları yaptık, kategori sayfalarımıza ürünlerin filtrelerini girerek müşterilerin ihtiyacı olan ürüne ulaşmasını kolaylaştırılarak ürünün hangi ihtiyaçlarına cevap vereceğini göstermeye başladık.

Müşterilerimizin sitemizden sipariş verme ve siparişlerini takip etme sürecinde karşılaştığı sorunları göz önüne alarak; ödeme altyapımızda değişikliğe gittik. Müşterilerimizin karşılaştığı ödeme sorunlarını minimuma indirdik, sipariş sonrası kargo takibi kurguladık. Kargo takip numarası, kargo takip linki ile siparişlerin durumunu müşteriye açtık. Müşterilerimiz yine kendi hesaplarına girerek iade taleplerini site üzerinden oluşturabilmeye başladılar.

Sitemizde yapılan değişiklikleri sıralayacak olursak; sitemiz Türkçe, İngilizce, Almanca ve Arapça olarak hazırlandı, kategorilerimiz Google arama optimizasyonuna göre yeniden kurgulandı, arama çubuğumuzun bulunabilirliği artırılarak arama sonuçları sorunsuz hale getirildi, ana sayfamızda tab sistemine geçilerek "Yeni Ürünler", "Sizin İçin Seçtiklerimiz" ve "Çeyiz Setleri" başlığı altında daha çok ürün gösterilmeye başlandı. Banner'larımız Google aramalarına uygun hale getirildi, satış sonrasında sunduğumuz hizmetlerimiz yeni ikonlarımızla daha görünür hale getirildi, Instagram paylaşımlarımız sitemizde görünür hale geldi, müşterilerimiz kargo takip numaralarını takip edebilir ve iade talebi açabilir hale geldi. Mobil cihazlarda yaşanan uyumsuzluk giderildi. Ödeme altyapısı değişikliği ile müşterilere 2000'den fazla ödeme hatası gösterilerek müşterilerin hatalarını düzeltmeleri sağlandı. Ziyaretçinin ülkesine göre açılış sayfası dili belirlenebiliyor, istenilen ülkede istenilen ürün aktif/pasif duruma getirilebiliyor, kod indirimi dışında yepyeni kampanya senaryoları yapılabiliyor, müşteriler ürünlere yorum yapabiliyor, ürün renkleri pantone kodları ile renklerimiz isimleri ile gösterebiliyoruz. Arama motorlarına ve kullanıcı deneyimine uygun filtre yapısı kurgulanarak ürünlere eklendi. Yeni ödeme yapımızla beraber uluslararası güvenlik lisansına sahip kart saklama özelliğimiz devreye alındı.

Bu yapılan işlemler sonucunda Mayıs ayında bir önceki yıla göre dönüşüm oranlarında 2 kat artış, sayfalarımızda geçirilen sürelerde artış, hemen çıkma oranlarında azalış, hatalardan dolayı müşteri hizmetlerini arayan müşterilerde azalışlar gözlemledik.

4- Kargo takip numarası paylaşılan ekranlar

Tarih	Sipariş No	Ödeme Tipi	Durum	Kargo Firması	Kargo No	Fiyat	Ürünler
11.04.2019 23:12	TS110488811	Kredi Kartı ile Ödeme	Kargoya Verildi	Yurtiçi Kargo	906088802102	124.03 TL	Sipariş Detay

5- Instagram paylaşımlarının anasayfada gösterilmesi



1- Anasayfa'da ürünlerin tab şeklinde görünümü



2- Yeni filtre yapısı



3- Ürün detay açıklamaları



6- İade talep ekranı

Sayın Özgür, iade başvurusuz sisteme kaydedilmiştir.

İade süreç bilgisi: Müşteri İade Başvurusunda Bulundu

İADE FORMU

Sayın Özgür, iade etmek istediğiniz ürün ile ilgili işlemleri aşağıdaki formdan yapabilirsiniz.

Ürün	İade Miktarı	Ürüne Özel İade Açıklaması
0K004 OZKA Minio Türk Kahvesi Makinesi - Bakır Bakır	1	çok güzel

KULLANICI BİLGİLERİ

Ölcan Gören Gören:

İade Açıklama:

xRGFr Güvenlik Kodu:

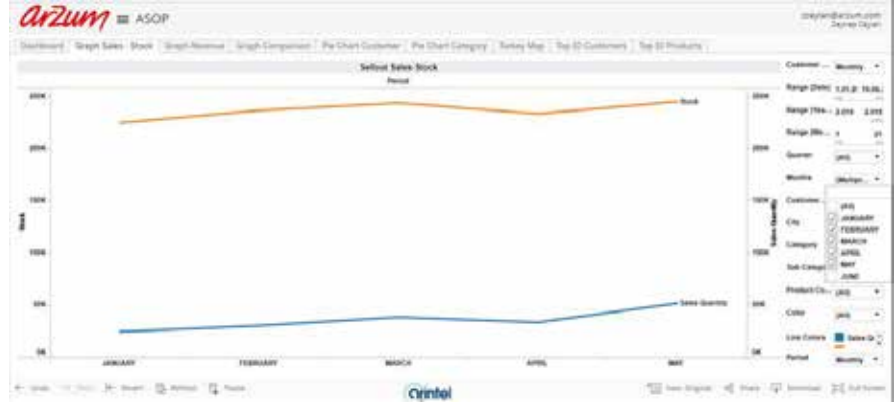
Resim Ekle:

İade Formunu Gözetle



Sell-Out Projemizin Kapsamı Artmaya Devam Ediyor

Müşterilerimizin farklı formatlardaki kasa çıkışı ve stok bilgisini ortak bir platformda toplayan Sell-Out Projesi sayesinde hem müşteri hem de kategori ürün performanslarını günlük, haftalık ve aylık bazda görebiliyoruz. Müşterinin rafından nihai tüketiciye ne satıldığına daha çok odaklanıp farklı raporlar ile farklı performans ölçümleri yapabiliyoruz. 2019 yılı itibari ile 5 müşterinin datası da bu projeye dahil edilmesiyle birlikte, toplam iç piyasa satışımızın %61'inin sell out performansını bu proje sayesinde ölçebilmekteyiz. Farklı raporlama ekranları ile projeyi daha da kullanılabilir hale getirmek için projeyi geliştirmeye devam etmekteyiz.



Şikayet Var - Türkiye 1.'liği

3,5 Milyon bireysel üyesi olan, yaklaşık 6,5 Milyon şikâyeti barındıran Şikayetvar sitesindeki başarımız devam ediyor. Bireysel kullanıcıların markalar ile ilgili şikayetlerini paylaştığı, markaların da bu şikayetleri değerlendirerek çözüme ulaştırıp, müşteri memnuniyeti sağladıkları ve sonunda ölçümlendikleri bu platformda müşteri memnuniyetinde ve teşekkür oranında Arzum olarak birinci markayız.

Müşteri memnuniyetini her geçen gün artırmak adına yenilikler yapıyoruz. Bu alandaki bir yeniliğimiz de yeni NPS sistemimiz. Bu sistem ile, müşteri hizmetlerimizden yararlanan müşterilerimiz memnuniyet anketine yönlendiriliyor ve memnuniyet skoru veriyorlar. Skor 0-6 puan arasında ise tüketicilerimiz birebir aranarak memnun kalınmayan alanlar hakkında görüşmeler sağlanıyor.



Yeni Depomuz

Ekip ruhunu ön plana aldığımız ve çalışma ortamını rahatlatığımız yeni depomuzda yenilikler yapmaya devam ediyoruz. Tüm operasyon sürecimizin aynı havuz içinde yürütüldüğü depomuzda yedek parça siparişlerinde toplamalarımızı palet yerine direkt konumlanmış adresinden almaya başladık. Böylece sevk hızımızı artırdık. Her bir malzeme için adres oluşturup stoklama sürecimizi güvenli hale getirdik. Tüm yedek parçalarımızın paketlemedeki ve raflama sistemimizdeki kutu seçimlerinin otomatik yapılabilmesi için SICK cihazı ile hacim ölçümü yoğun bir şekilde devam ettiriyoruz. Bu çalışmayı Temmuz ayında tamamlamayı hedefliyoruz.



Anneler günü yoğunluğu ve hediye ürün gönderimi

Anneler gününde Arzum web sitesinden ürün satın alan ve yoğunluk sebebi ile gecikme yaşayan tüketicilerimize memnuniyet sağlayabilmek adına 382 tüketicimize Arzum Fuente Su Isıtıcı gönderimi yapıldı. Hediye ürünler tüketicilerimize bayram dan önce sevk edilmiştir. Hassasiyetimizden memnun kalan tüketicilerimizin olum geri dönüşlerinden örnekler aşağıda yer almaktadır.

Geç gelen siparişim için bir hediye geldi çok teşekkür ederim farklı bir yol varsa onu da söyleyin. Çok güzel bir olay tebrik ve takdir ederim her yerde bunu anlatacağım. Teşekkür maili atmak istiyorum iyi ki varsınız

Geç teslimat için hediye göndermişsiniz çok teşekkür ederim. Değerli bir hediye oldu benim için çok mutlu oldum anlayışınız için çok teşekkürler. Gerçekten çok mutlu oldum. Anlayışınız için ben hepimize teşekkür ederim .Sizin de anneler gününüz kutlu olsun sizde iyi ki varsınız sağ olun

Teşekkür mesajı Arzum, yoğunluk nedeniyle kargomu göndermekte gecikse de sonrasında göstermiş olduğu hassasiyetten ötürü çok teşekkürlerimi sunuyorum. Müşterisinin memnuniyetini bu kadar düşüneceği aklıma gelmezdi doğrusu. Gönlümü yeniden ve çok güzel bir şekilde kazandı. Arzum hala favori markam. İyi ki Arzum var. ????

@ArzumEvAletleri Anneler gününde aldığımız ürün için yaşadığımız mağduriyet için bize bir hediye göndermek suretiyle çok ince bir davranış gösteren @ArzumEvAletleri ve çalışanlarına teşekkür ederim umarım bu inceliğiniz diğer markalara da örnek olur.



Teknik Servis SMS Memnuniyet Oranı

<<Müşteriye teslim edildi>>konumuna gelen garanti için kayıtlar için,müşterimize 48 saat sonra aşağıda yer alan mesaj gönderilerek ,link tıklanması istenir. Link tıklanırsa, resim 2 bölümünde gösterilen, web sitesindeki NPS formu doldurularak ,puanlama alınır. Daha önceden tüketiciyi puan vermekte zorlayan sms gönderimi yerine link gönderimi sağlanarak daha fazla tüketiciden çok daha basit bir yöntem ile geri bildirim almakta olup aksiyonlarımızı belirlemektediriz.

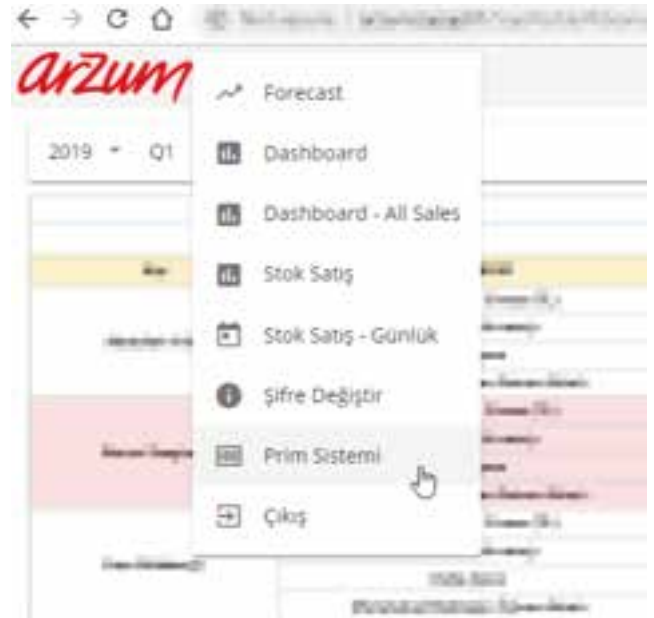


«Müşteriye teslim edildi» konumuna gelen garanti içi kayıtlar için, müşterimize ~48 saat sonra yukarıdaki mesaj 1 gönderilerek, link tıklanması istenir. Link tıklanırsa, 2 yan bölümde gösterilen, web sitesindeki NPS formu doldurularak, puanlama alınır.

23 Nisan'ı küçük Arzumular ile birlikte ofisimizde kutladık



ASOP Satış Prim modülünü canlıya aldık



Yeni sosyal kulüp başkanlarımızı seçtik



Artık geleneksel hale gelen ofiste kahvaltımızı gerçekleştirdik





Yaratıcı Çocuk Festivali - Küçükçiftlik Park

Yaratıcı Çocuk Festivali 25-26 Mayıs'ta Küçükçiftlik Park'ta gerçekleşti. Çocuklarla eğlenceli vakit geçirirken, Arzum Shake'N Take ile sağlıklı içecekler ikram ettik.



Zai Bodrum Coffee Festivali

28-30 Haziran tarihinde Zai Bodrum Coffee Festivali'nde katılımcılara OKKA'lı türk kahvesi deneyimi yaşattık.

