



Arzum'dan Haberler



arzum



Değerli Arzum severler,

Dopdolu bir yılı geride bıraktık!

Gıda hazırlama toplamı, blender, saç kurutma, saç şekillendirme ve tost makineleri kategorilerinde liderliğimizi sürdürüyoruz. Siz Arzum severler sayesinde, hem Türkiye'de hem dünyada büyümeye devam ediyoruz. Var olduğumuz ülke sayımızı 35'ten 40'a çıkardık.

Siz değerli tüketicilerimizin memnuniyetini artık NPS metodu ile çeşitli yerlerde ölçmeye başladık ve önemli gelişmeler katettik. Servise gitmeye vakti olmayan tüketicilerimiz için evden eve servisimizle pratik ve kolay ulaşılabilir çözümler ürettik. Ducati by Arzum işbirliği ile erkek kişisel bakım sektörüne de girdik. Dünyanın tanıdığı, tarz sahibi İtalyan markasıyla bir araya gelişimiz sektörde çok ses getirdi.

Arzum X Beymen Club işbirliği ile Türkiye'de bir ilke imza atarak modayı elektrikli ev aletleriyle buluşturduk. Bu sayede tabii ki, tüm kategorilerimizdeki yenilikçi ürünlerimizle dikkatleri üzerimize çektik ve sizlerden büyük ilgi gördük.

Kurumsal yeniliklerimiz ve geliştirmelerimizle de birçok başarıya imza attık, ödüllerimize ödülleri ekledik, "En iyi yönetilen şirket" ödülüne layık görüldük, yine "En cool marka" seçildik, Müşteri deneyimini en iyi yöneten marka olduk, Müşteri hizmetlerinde Stevie Altın madalya aldık...

İnsan kaynakları da dijitalleşmeden nasibini aldı ve yeni GENOM, SAP Success factors vb uygulamaları devreye aldık. Bunun yanı sıra üniversite ilişkilerimizi artırdık ve kaliteli organizasyonlar yaptık.

Yeni hedeflerimizin çoğu belirlendi; 2020'de, 2019'da olduğu gibi, sizleri eder değeri yüksek inovatif ürünler ile buluşturacağız. Müşterilerine değer veren bir marka olarak bizim temel stratejilerimiz ve dolayısıyla ana yatırım alanımız AR-GE, inovasyon ve tasarım olduğu için 2020'de ARGE yatırımlarımızı artırmayı hedefliyoruz. Her yeni ürünümüzde sizlerin dikkatini çekecek yeniliklere odaklanıyoruz.

Yeni yılın, hepimizin heyecan duyduğu ve güzel şeylere imza atacağı bir yıl olması dileğiyle.

Sevgilerimle,

Mete Zadi



S. Mete ZADİL
İcra Kurulu Başkanı

Steamline Serimiz İle Ütölemeyi Keyfe Dönüştürdük!



Ütölemeyi keyfe dönüştürecek Steamline serimizle tüketicilerimizi benzersiz bir deneyime davet ettik. En zorlu kırışıklıklarda bile hızlı ve kusursuz sonuç elde edilmesini sağlayan Steamline serimiz tüketicilerin büyük beğenisini kazandı. İhtiyacınıza göre üç farklı model sunan serimiz kıyafetleri ilk günkü gibi kusursuz gösteriyor. Teknolojisi ile akıllı, yüksek buhar gücüyle farklı Arzum **Steamline**, yüksek buhar gücü, iyonize kaygan tabanı ve göz alıcı tasarımıyla sizlerle buluştu.

Çelik Cezveden Vazgeçemeyenlere Teknoloji Dolu Bir Türk Kahvesi Deneyimi!



Arzum OKKA Ailesi'nin en yeni üyesi **Arzum OKKA Minio Pro**, çelik cezveden vazgeçemeyenlere teknoloji dolu bir Türk kahvesi deneyimi sunuyor. Tek seferde dört fincan Türk kahvesi pişirebilen **Arzum OKKA Minio Pro**, akıllı pişirme sensörü sayesinde taşma yapmıyor, kahve hazır olduğunda sesli ve ışıklı uyarı sistemi ile bilgilendiriyor ve ideal kıvamda bol köpüklü Türk kahvesi sunuyor.

Sefa Dolu Bir Çay Keyfi Arzum'dan...

Lezzetli bir çay deneyimi için **Çay Sefası**'nı tüketicilerimizin mutfaklarına taşıdık. 1.8 litrelik paslanmaz çelik su ısıtıcı haznesi ve 1,2 litrelik geniş kapasiteli paslanmaz çelik demliği ile tek seferde daha fazla çay hazırlama imkanı sunan **Çay Sefası**, kalabalık ailelere ve misafirlere kesintisiz ikramda bulunulmasını sağlıyor. Paslanmaz çelik çay filtresine sahip çay makinemiz, uzun ömürlü ve sağlıklı bir lezzet sunuyor. Çift kullanımlı kapağı sayesinde su ısıtıcısı olarak da kullanabilen **Çay Sefası**; Nar, Mürdüm, Dreamline ve Inox renk seçenekleriyle mutfaklara şıklık katıyor.



Yepyeni Shake'n Take'ler!



Çok sevilen ve her yaşa hitap eden **Shake'N Take** kişisel blender'ımızın en yeni modellerini tüketicilerimizle buluşturduk. **Shake'N Take Cool** ile 'Buzzz Gibi Serinlik!' dedik, **Shake'N Take** ile 'İşte, Sporda, Okulda Her Zaman Her Yerde Seninle!' dedik. Shake'N Take Cool soğutucu aksesuarı ile içeceklerin daha uzun süre soğuk kalmasını sağlarken, Shake'n Take Pro paslanmaz çelik tasarımıyla ve LED göstergesiyle mutfaklara yenilik getiriyor.

Artık Abur Cubur Yok, Foodie Var!



Ev dışında çok sık sorulan 'Bugün ne yesek?' sorusuna artık **Foodie Elektrikli Modern Sefer Tası** ile çözüm sunuyoruz. Sağlıklı ev yemeklerinin dilenen her yere taşınmasını sağlayan, düzenli ve sağlıklı beslenme rutinine devam etmek isteyenlere muhteşem bir çözüm sunan sefer tasımız Türkiye'de bir ilk! Foodie Elektrikli Modern Sefer Tası ile, yemeklerinizi ısıtabilir, hatta buharda pişirebilir, vakumlu kapaklar sayesinde de uzun süreli tazelik sağlayabilirsiniz. Üstelik yumurtanızı dışarıda haşlamak ve piriç pilavı pişirmek de Foodie ile mümkün.

Sabah Kahvaltılarının Vazgeçilmezi Krispo!



Sabah kahvaltılarında bir yeni ürünümüzle daha eşlik ediyoruz. Arzum Krispo Ekmek Kızartma Makinesi ile her sabah fırından çıkmışçasına sıcak, kızarmış ekmek keyfi sunuyoruz.



Türkiye'nin En İyi Yönetilen Şirketleri Arasında Yerimizi Aldık

Sadece inovasyon ve tasarım alanında değil, yönetim alanında da ödül sahibi olmaya devam ediyoruz. Bu kez de En İyi Yönetilen Şirket Ödülü'nün sahibi olduk. Deloitte Private tarafından uygulanan 'En İyi Yönetilen Şirketler' (Best Managed Companies) programı kapsamında ödüllendirilen 15 şirket içerisinde yerimizi aldık. Strateji, yetkinlik ve inovasyon, kültür ve adanmışlık, yönetim ve finansallar olmak üzere dört ana başlıktaki başarıyla ödüle hak kazandık.



4 Yıldır üst üste 'COOL MARKA'YIZ!

Marketing Türkiye ve Roamlar Türkiye iş birliğiyle gerçekleştirilen ve 2019 yılının en cool markalarının seçildiği "Cool Markalar Araştırması"nda Küçük Ev Aleti kategorisinde Türk tüketicilerinin en cool bulunduğu marka 4 senedir olduğu gibi bu yıl da Arzum oldu.

Küçük Ev Aletleri Sektöründe Yılın En Başarılı E-Ticaret Sitesi: www.arzum.com.tr

Marketing Türkiye ve Akadetmetre iş birliğiyle bu yıl ilki gerçekleştirilen, müşterilerine değer veren, onlara en iyi alışveriş deneyimini yaşatan e-ticaret platformlarının ödüllendirildiği ECHO Awards'da Küçük Ev Aletleri kategorisinde dereceye giren markamız, www.arzum.com.tr ile yılın en başarılı e-ticaret sitelerinden biri oldu. Teknolojiyi, tasarımı ve yaratıcılığı ile birleştirerek ortaya çıkardığımız ürünlerle tüketicilerimizin hayatlarını kolaylaştırmayı hedefleyen bir marka olarak, e-ticarette de bu hedefi benimsedik ve başarılı olduk.



Türk Kahvesinin OKKA'lı Dünya Turu, Arzum'a Ödül Getirdi

Arzum OKKA markasıyla Türk kahvesi kültürünü dünyaya yaymaya devam ediyoruz. Bu amaçla; sosyal medyanın keyifli çifti Miray ve Tolga Öncü (@keyifliyim) ile bir araya geldik ve dünyanın dört bir köşesine bol köpüklü Türk kahvesini taşıdık. 'Şimdi Tüm Dünya İçin Türk Kahvesi Zamanı!' dediğimiz kampanya ile, INFLOW Summits tarafından Türkiye'de bu yıl ikincisi düzenlenen INFLOW Ödülleri'nde 'En İyi Seyahat Influencer Kampanyası' kategorisinde birincilik ödülünün sahibi olduk. Karayipler'den Amsterdam'a, Kenya'dan Fas'a, hatta Küba'ya uzanan bir yolculukla 1 milyondan fazla organik erişime de ulaşan kampanya, farklı kültürleri Türk kahvesi kültürüyle tanıştırdı.



Okula Dönüş Tost Makinesi Influencer İletişimi



Okula dönüş dönemine özel tüketicilerin en çok ihtiyaç duyacağı ürünlerimizden tost makinesi ile çok takipçili 3 farklı isim ile kitlelere ulaştık. Bu işbirliğimizle yaklaşık 350.000 kişiye erişim sağladık.

Arzum Foodie Influencer İletişimi İş Birliği



Yeni ürünümüz Foodie lansmanına özel 3 farklı segmentte influencerlar ile iş birliği yaptık. Ürünümüzü takipçilerimize keyifli ve ilgi çekici içeriklerle birleştirip tanıtmak adına farklı konseptlerdeki influencerlar sosyal medya paylaşımları gerçekleştirdiler. 3 Influencer ile yaptığımız bu iş birliği sonucunda yaklaşık 300.000 kişiye erişim sağladık.

Eş zamanlı olarak ürünümüzün detaylarını anlattığımız videomuzu da kendi hesabımızdan paylaştık. Videoyu izlemek için **Tıklayınız.**



#Arzum #ArzumFoodie #elektriksefertası
Arzum Foodie



Arzum Bez Çanta ve Saat Kampanyası



İlk defa kendi ürünlerimiz dışında Arzum logolu bez çanta ve saat hediye ettiğimiz kampanya kurgumuza katılmaları için, hesabımızı takip etmelerini ve 3 arkadaşlarını yoruma etiketlemelerini istedik. Organik olarak ilerlediğimiz yarışmamızda; 14.7K beğeni, 4.3K yorum ve 158 kaydetme aldık. 85.966 kişiye erişim sağlayan gönderimizde içeriğimizi DM olarak başkasına gönderen 117 kişi oldu. Farklı ödül stratejisi ile ilerlediğimiz bu kampanyamız oldukça ilgi gördü.

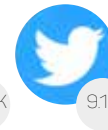
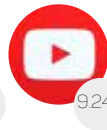
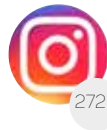
Dünya Türk Kahvesi Günü Kampanyası

5 Aralık Dünya Türk Kahvesi ve Kültür Günü özelinde, Türk kahvesi tutkunu takipçilerimiz için özel bir kurgu hazırladık. Kişilerden, hesabımızı takip etmelerini ve yoruma 3 arkadaşlarını etiketlemelerini istedik. Reklam desteği verilen kampanyamız; 348.718 görüntülenme, 9.7K beğeni, ve 31K yorum aldı. 39.7K erişim sağlayan gönderimiz 55.782 gösterim, DM olarak 570 gönderim ve 722 kaydetme aldı.



Sosyal medyada
bizi takip edin.

@arzumevaletleri
@arzumkucukevaletleri
@arzum
@arzumevaletleri





Özel AVM Etkinliklerimize Hız Kesmeden Devam Ediyoruz

Tüketicilerimizle sahada buluşmaya devam ediyoruz. İstanbul Forum Bayrampaşa, Cevahir AVM ve Piazza Maltepe AVM'lerde gerçekleştirdiğimiz etkinliklerimizle tüm kategorilerimizdeki ürünlerimizi deneyimli çalışanlarımızla tanıttık. Tüketicilerimizin değerli yorumlarını da almayı ihmal etmedik. Özdilek Merkez AVM, Yalova Palladium AVM, İzmit 41 Burda AVM, Maltepepark AVM'lerde de ücretsiz alan olarak Arzum tag standımız ile teşhir alanları oluşturduk.



Kişisel Bakım Demo Aktiviteleri

Kasım ve Aralık ayları boyunca cumartesi ve pazar günleri DS Kanal müşterilerinde özel kişisel bakım standı ile kişisel bakım demo aktiviteleri yaptık.





Ducati by Arzum Demo Aktiviteleri

Kasım ve Aralık ayları boyunca cumartesi ve pazar günleri DS müşterilerine özel Ducati by Arzum standı ile demo aktiviteleri yaptık.



Yeni Yıl Tanzim Teşhir Çalışmaları

13-31 Aralık tarihleri arasında zincir kanalda 80 noktada, perakende kanalda 150 noktada tanzim teşhir çalışmaları yaptık.





Piknikte Arzum Var

Şirket pikniğimizi Forest Kemerburgaz'da, aktiviteler eşliğinde bolca eğlenerek gerçekleştirdik.



Genom Yenilendi

Genom yazılımımızı daha kullanışlı web ara yüzü ile güncelledik.



GENOM YENİLENİYOR!

Genom'da, kullanıcılar için daha kolay bir kullanım deneyimi sağlayacak olan yeni web versiyonuna geçiş yapıyoruz.

Detaylar için ekli sunumu inceleyebilirsiniz.

2019 Eğitim Takvimi

2019 eğitimlerimizi tamamladık.

2019 EĞİTİM KATALOĞU

Eylül	Ekim	Kasım	Aralık	Ocak	Şubat
İlk Yardım Eğitimi 4-5 Eylül	Excel ve Raporlama 7-8 Ekim	Liderliğin Psikolojisi 4-5 Kasım	Liderliğin psikolojisi 5-6 Aralık	Zaman Yönetimi, Önceliklendirme ve Problem Çözme 9 Ocak	Yangın Eğitimi 7 Şubat
Güvenli Sürüş Eğitimi 10 Eylül	6 Düşünce Şapkası 9 Ekim	Excel ve Raporlama 12-13 Kasım	Mülakat Becerileri Eğitimi 10-11 Aralık	Etkili Sunum Becerileri 14-15 Ocak	Etkili Sunum Becerileri 11-12 Şubat
6 Düşünce Şapkası 12 Eylül	6 Düşünce Şapkası 10 Ekim	Psikodiyet Workshop 15 Kasım	Finansal Okur Yazarlık 17 Aralık	Teknoloji Destekli Zaman Yönetimi 20 Ocak	Mülakat Becerileri Eğitimi 19 Şubat - 20 Şubat
Güvenli Sürüş Eğitimi 17 Eylül	Zaman Yönetimi, Önceliklendirme ve Problem Çözme 17 Ekim	Excel ve Raporlama 19-20 Kasım	Kiş Hastalıklarından Korunma Yöntemleri Semineri 19 Aralık	Excel ve Raporlama 22-23 Ocak	
Yetişkinlere Yönelik Çocuk İlk Yardım Semineri 18 Eylül	Metropollerde Kronik Yorgunluk Sendromu Semineri 21 Ekim	Sağlıklı Beslen Sağlıklı Yaşa 26 Kasım			
Liderliğin Psikolojisi 26-27 Eylül	Teknoloji Destekli Zaman Yönetimi 24 Ekim				

TÜM ŞİRKETE YÖNELİK EĞİTİMLER | YÖNETİCİLERE YÖNELİK EĞİTİMLER | MÜDÜRLERE YÖNELİK EĞİTİMLER | TÜM ŞİRKETE YÖNELİK SEMİNERLER

Arzum
Her Anızın En İyi Arkadaşı



Arzum OKKA ile The Hotel Show Dubai'de Yer Aldık.

Arzum OKKA ile; konaklama endüstrisi için tasarlanan ürünlerle 1000'in üzerinde uluslararası ve bölgesel markayı bir araya getiren The Hotel Show Dubai'ye katıldık. 15-17 Eylül'de Dubai World Trade Center'da gerçekleşen fuarda, Arzum OKKA standında Türk kahvesi kokuları yükseldi. İlgili odağı olan standımızda ziyaretçilerimizi közde pişmiş, bol köpüklü Türk kahvesiyle karşıladık



IFA 2019'da Teknolojimizi Konuşturduk!

Dünyanın en önemli ticaret fuarlarından IFA 2019 Fuarı'nda, teknoloji ve tasarımı buluşturan, farklı kategorilerdeki dikkat çeken ürünlerimizi sergiledik. Ayrıca; ilk IOT özellikli ürünlerimizi de tüketicilerle buluşturduk. IOT özellikli elektrik süpürgesi Olympia Smart Türkiye'de ilk IOT'li siklonik süpürge iken, Türk kahvesi makinesi Arzum OKKA IOT özelliği ile dünyada bir ilk! Ziyaretçilerimizi közde pişmiş, bol köpüklü Türk kahvesiyle karşıladık. OKKA Ailesi'nin en yeni üyesi Arzum OKKA Grandio Duo'yu ilk kez lanse ettik. Sergilediğimiz çay makineleriyle de mutfaktaki ustalığımızın altını çizdik. Tasarımı ve teknolojisi ile dikkat çeken Arzum OKKA Swarovski, Arzum X Beymen Club Koleksiyonu ve Arzum Kiraz Çiçeği Serisi de büyük ilgi gördü.'Sadece Arzum'da' konseptiyle tüketicilerimize sunduğumuz ürünlerimizle IFA 2019 Fuarı'nda farklılığımızı ortaya koyduk. Kişisel bakım, ütü serisi ve pazarda hızla pay aldığımız süpürge kategorisini de sergiledik.





Ödüllü Ürünlerimizle Design Week'teydik...

İnovatif ve yenilikçi marka tavrımız ile 17-14 Kasım'da Haliç Kongre Merkezi'nde gerçekleşen Design Week Turkey'deki yerimizi aldık. Tasarım ödüllü ürünlerimizi ziyaretçilerle buluşturduk.



Perakende Günleri'nde 'Yurtdışı Açılımda Keyifli Araç: Türk Kahvesi' dedik

4-5 Aralık tarihlerinde Haliç Kongre Merkezi'nde gerçekleştirilen Perakende Günleri'ne Arzum OKKA ile katıldık. Keyifli standımızla ziyaretçilere közde ve bol köpüklü Türk kahvesi deneyimi sunduk. Ayrıca Yönetim Kurulu Başkanımız Murat Kolbaşı sözcülüğünde 'Yurtdışı Açılımda Keyifli Araç: Türk Kahvesi' konferansındaki yerimizi aldık.





Her Zaman Her Yerde Arzum Shake'N Take!

Shake'N Take'in 30 saniyelik reklam filmi ile lezzeti, enerji ve sağlığı sokaklara taşıdık. Yönetmen koltuğunda Bartu Güngör'ün oturduğu ve dijital platformlara özel olarak hazırlanan filmimiz, 'Her zaman, her yerde seninle' konseptiyle tüketicilerin karşısına çıktı. Smoothie'lerden sağlıklı içeceklere farklı birçok lezzeti hızlıca hazır eden ve taşınabilir haznesi ile her zaman her yere taşınabilen Shake'N Take, reklam filminde okuldaki, spordaki ve ofisteki yerini alıyor. Üç farklı kitleye özel hazırlanan film farklı lezzetleri de karşımıza çıkartıyor. Videoyu izlemek için **Tıklayınız.**



Arzum Olimpia Control ile Temizlik Kontrol Altında!

Temizlikte kontrolü elinde tutmak isteyenlere sunduğumuz Arzum Olimpia Control'un reklam filmini tüketicilerimizle buluşturduk. Performansıyla şaşırtan ve koldan kumandasıyla işleri kolaylaştıran Arzum Olimpia Control'un tüm özelliklerini reklam filmimize taşıdık. Videoyu izlemek için **Tıklayınız.**



Sosyal Sorumluluk

Sen dokunursun değişir dünya” mottosuyla 53 yıldır tüketicilerimizin hayatına dokunuyoruz, bu mottoyu anlamlı bir sosyal sorumlulukla taçlandırdık. 23 Eylül Uluslararası İşaret Dilleri Günü’nde tüm çalışanlarını kapsayan işaret dili eğitimine başladık ve eğitimimizi yıl sonuna kadar tamamladık.



Koruncuk için Koştuk!



Yelken Aktivitesi





Evden Eve Servis Hizmeti

Evden Eve uygulamamızın bilinirliğinin artırılması için çalışmalar yürüttük. Buna özel sosyal medya kanallarımız için animasyon filmi hazırladık. Arzum.com.tr üzerindeki tüm düzenlemeleri de tamamladık.



Müşteri Hizmetleri Ziyareti

Kasım ayında Müşteri Hizmetleri ekibimizi kendi çalışma ortamlarında ziyaret ettik.





Yeni Depo Yedek Parça Süreçleri / Hacim Ölçüm

Taşınma sonrası, tüm yedek parça stoklamayı yeniden değerlendirip, üst standartlara ulaştırdık. Ambalajsız hiçbir malzemenin yetkili servislerimize gönderilmemesi için gerekli önlemleri aldık. Stoklardaki hareketli 6.658 adet malzemenin boyut ve ağırlık ölçümlerini tamamladık. Sistem; ölçüleri olmayan malzemelerin mutlaka verilerin alınıp kaydedilmesi konusunda güvence altına alındı.



Ürün Memnuniyet Alanı

Ölçüm Metodu: Servis hizmeti almamış, 3+1 kaydı yaptıran müşterilerimize telefon ile geri dönüş yaptık ve NPS anketi uyguladık. Temmuz sonu itibariyle ölçümlere başladık. Tüketicilerimizin satın almış oldukları ürünlerin en beğendikleri yönlerini ve beğenmedikleri yönlerini sorduk, yakınlarına tavsiye edip etmeyeceği konusunda bilgiler aldık. Bu çıktıları ilgili departmanlara ilettik ve müşteri memnuniyeti odaklı gelişim alanlarını belirledik.



$$\text{NET PROMOTER SCORE} = \text{OLUMLULAR} \% - \text{OLUMSUZLAR} \% \times 100$$



Yeni Depo Ziyareti

Temmuz ayında performansı yüksek ilk 10 yetkili servisimiz ile yeni depomuzu ziyaret ettik.



Bulut Tahsilat

Yetkili servislerin Asos'ta (servis otomasyon sisteminde) daha hızlı ve kolay ödeme yapabilmesi için sanal ödeme ekranımızı Bulut Tahsilat olarak değiştirdik. Yetkili servislerimiz artık, Asos'ta Bulut Tahsilat sanal pos ödeme ekranlarımızdan komisyon ücretleri ödemedi, vade farksız borçlarını taksitli olarak ödeyebilmekte. Ayrıca yetkili servislerimiz Asos üzerinden ücretli işlemlerde müşterilerden kolay ve hızlı tahsilatlar yapabilmekte.



Sayın **XXXX**

Şifreniz size özeldir, lütfen kimse ile paylaşmayınız. Aşağıdaki şifreniz ile sisteme giriş yaptıktan sonra **Şifre Değiştirme** seçeneğinden yeni şifre belirleyebilirsiniz.

Erişim Adresi	: https://portal.bulut tahsilat.com
Firma Kodu	: X
Firma Adı	: X
Kullanıcı Adı	: X
Şifre	: X

www.bulut tahsilat.com
+90 (212) 691 61 60

