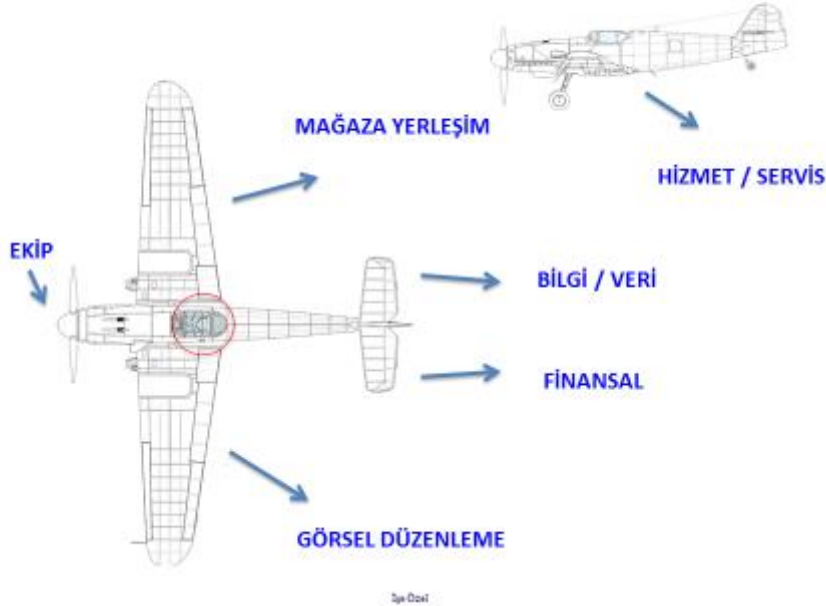


3.BİR PERAKENDECİ NELERİ YÖNETİR?

Perakendecilikte önemli olan başka bir husus da mağaza ekiplerinin ya da işletme sahiplerinin işlerini belirli standartlar ve kurallar çerçevesinde yönetebilmesidir. İşletmesi ile ilgili standartlar belirlemek, bunları uygulamak ya da uygulanmasını sağlamak işyeri sahibinin ya da yöneticisinin öncelikli görevlerindendir. Kısacası bir perakende işletmesinde standartların sağlanması, işletme kurallarının belirlenmesi, süreçlerin yürütülmesi, müşteri memnuniyetinin sağlanması ve belirlenmiş hedeflere ulaşılması için ortaya konulacak tüm performansa liderlik edecek olan da siz işletme sahiplerisiniz.

Başarılı bir perakende yöneticisinin görev yaptığı organizasyon içerisinde 6 temel operasyon fonksiyonu konusunda başarılı bir performans ortaya koyması gerekir. Yani 6 temel fonksiyonu yönetir. Kendisinden beklenen hedefleri gerçekleştirebilmesi ve bulunduğu işletme içerisinde katma değerli işler ortaya koyabilmesi için bu 6 temel operasyon fonksiyonunu yönetebilme kabiliyeti öncelikli olarak önem taşımaktadır. Gelin bunlara birlikte bir göz atalım. 1. EKİP YONETİMİ İLE İLGİLİ OPERASYONLAR 2. MAĞAZA YERLEŞİMİ (LAYOUT) İLE İLGİLİ OPERASYONLAR 3. GÖRSEL YONETİMİ İLE İLGİLİ OPERASYONLAR 4. VERİ / BİLGİ YONETİMİ ve STOK YONETİMİ İLE İLGİLİ OPERASYONLAR 5. FİNANS VERİLERİ YORUMLAMA ve YONETMEK İLE İLGİLİ OPERASYONLAR 6. MAĞAZADA UYGULANAN HİZMET ve SATIŞ İLKELERİ İLE İLGİLİ OPERASYONLAR Bu fonksiyonların aklımızda daha kolay kalması için bir metafor kullanmakta fayda var. Bu konudaki en iyi metaforun uçak olacağını düşünüyorum. Böylelikle görev yaptığımız işletmelerimizi uçurabiliriz. Şimdi gelin bu uçağın 6 önemli parçasını birlikte inceleyelim.



1.) UÇAĞIN PERVANESİ, güç sağlayan motoru, EKİP. Bu bölümde bir arıza ya da sorun olduğunda pervanemiz teklemeye başlıyor. Uçakta bir sorun ve ileriye donuk bir tehlike yaşıyorum. Mümkün olduğunca kontrol etmem, bakımını yapmam ve geliştirmem gerekli. Bugün çalışıyor olması benim için yeterli değil, sürekli doğru şekilde çalışması lazım. Bu yüzden pervanemi yani ekibimi sıklıkla kontrol etmem ve geliştirmem gerekli. Başarılı bir perakendecinin ekibini doğru şekilde yönetebiliyor olması gerekiyor.

2.) UÇAĞIN KANATLARI, denge sağlayıcısı ve havada güvenli şekilde süzülmesini sağlayan parçaları. Bu kanatlardan bir tanesi GÖRSEL ÜRÜN YÖNETİMİ diğeri de MAĞAZA YERLEŞİMİDİR. Özellikle bir perakende yöneticisinin mağazasını ya da işletme alanını doğru şekilde yönetmesi gerekiyor. Bu iki tanımı basitçe açıklamak gerekirse MAGAZA YERLESIMI şu soruların cevaplarını arar. Mağazamdaki departmanları ve kategorileri hangi kriterlere göre yerleştireceğim? Alan tahsislerini, bölümleri neye göre yapacağım? Hangi kategoriye ne kadarlık bir alan ayıracağım? Örnek verecek olursak; 200 m2 lik mağazam olduğunu varsayalım hangi bölümü ÇOCUK REYONU, hangi duvarı KADIN reyonu, hangi alanı ERKEK reyonu için ayırmalıyım? Ya da 3 katlı bir züccaciye mağazamda katları hangi gruplar için doğru şekilde değerlendirebilirim. Bu konuda siz mağaza yöneticilerinin hem temel düzeyde bir bilgisi olmalı hem de markanızın ortaya koyduğu standartları doğru şekilde uygulamalı ve koruyabilmelisiniz. Diğer kanat ise GÖRSEL ÜRÜN YÖNETİMİ, yani mağaza yerleşimi içinde ürünümün yerleşimi, sunumu, ürünler arasındaki komşuluk ilişkisi, sergileme standartları ... gibi konular. Kanatlar yani MAĞAZA YERLEŞİMİ ve GÖRSEL ÜRÜN YÖNETİMİ ile ilgili olarak altını çizmek istediğim bir konu daha var. Bu iki operasyon başlığını anlatmak için uçağın kanatlarını örnek göstermemin bir sebebi de şu... Bu iki kanat kesinlikle doğru ve kusursuz yönetilmeli, şayet PERVANEDE yani EKİPTE küçük bir sorun olsa dahi kuvvetli kanatlarınız ile bir süre daha süzülebilir ve hatta güvenli bir iniş yapabilirsiniz. Aslında mağazanızdaki bu iki kanata SESSİZ SATIŞ denmesinin de bir sebebi budur. Kuvvetli kanatlarınız mağaza ekibinizden bağımsız olarak da satış yapabilir. Bazı mağazalar dikkatinizi çekmiştir, büyük bir alanda faaliyet gösterirler fakat ortada gördüğünüz satış elemanı sayısı gayet azdır. Şayet doğru bir yerleşim ve doğru bir ürün sunumu uygularsanız belirli durumlarda daha az çalışana ihtiyaç duyabilirsiniz.

4 ve 5. Unsurlar uçağın arka küçük kanatları. Küçük fakat buradaki en ufak hareket bile uçağın yönünü çok etkili bir şekilde değiştirebiliyor. Bunlar BILGI ve VERİLERİ okuyup yorumlayabilmem ve TEMEL FİNANSAL VERİLERİ okuyup yorumlayabilmem. Bu iki husus uçağın seyri için önemli. Son olarak da markamın ya da merkez yönetim otoritesinin ortaya koyduğu ilke ve standartlara uygun olarak yürüttüğüm SATIŞ ve HİZMET ile ilgili operasyonlar. Bunu da uçağımın gövdesine benzetiyorum.

Özetle ben bir perakende işletmesinin yöneticisi olarak bu saydığımız 6 tane fonksiyonu yöneterek işletmemi uçuruyorum.