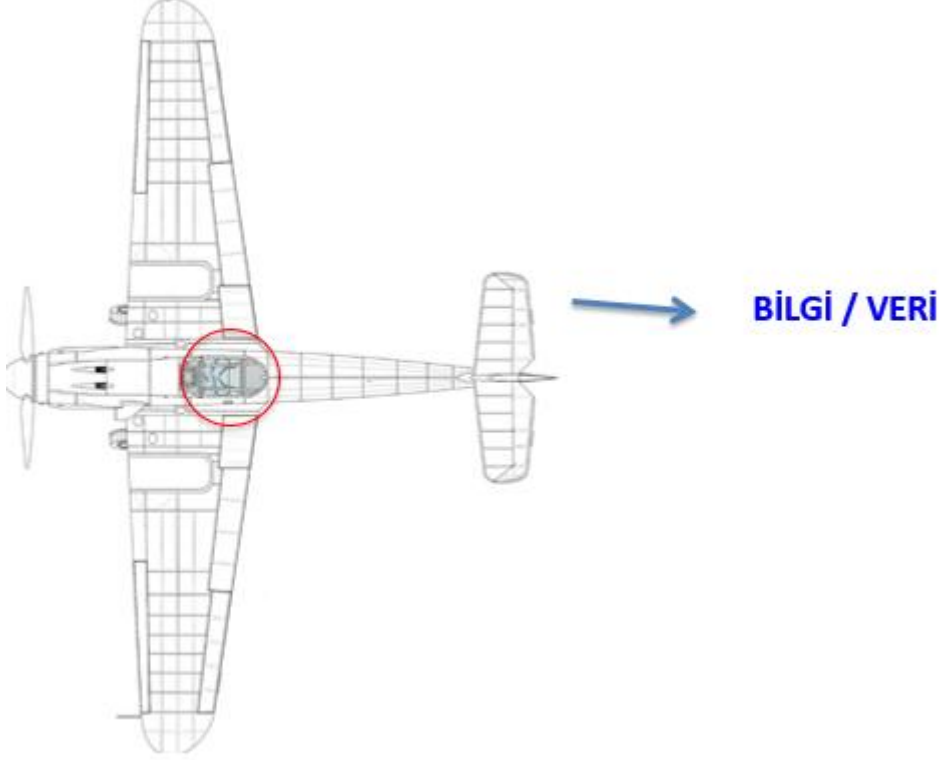


MAĞAZACILIKTA BİLGİYİ ve VERİYİ YÖNETMEK

Bir perakendeci neleri yönetir konusunu işlerken bir uçak metaforu kullanmış ve bir perakende yöneticisinin yönettiği 6 temel fonksiyonu bu uçağın parçaları şeklinde anlatmıştık. Uçağın arka kuyruk kanatlarından birini de BİLGİ ve VERİLERİ OKUYUP YORUMLAMAK olarak belirtmiştik.



Uçağın bu parçaları her ne kadar küçük olsa da bu bölümdeki en ufak bir hareket bile uçağımızın yani işletmemin yönünü çok keskin bir şekilde etkileyebilir. Bu yüzden işletmemin verimliliğini sürdürebilmem için bu fonksiyonları doğru yönetmem gerekir.

Perakendecilik hedef odaklı bir yönetim yaklaşımının olduğu bir alandır. Bütünsel olarak stratejik hedefler ortaya koyar ve bu hedeflere ulaşmak için aksiyon planları oluşturur, taktikler yapar ve sonucunda da hedefinize ulaşırsınız ya da hedefinizin gerisinde kalırsınız. Mağazacılıkta hedefler ve rakamlar konuşur. Hedeflere ulaşabilmeniz için de işletmeniz ile ilgili oluşan geçmiş verileri, rakamları, elinizdeki bilgileri doğru okuyup değerlendirmeniz ve bunların ışığında harekete geçmeniz gerekir. Yani işiniz ile ilgili kararlarınızı, deneyimlerinizin yanında bir de verilere ve rakamlara dayandırmalısınız. Bu bilgilere doğru zamanda ulaşip, yorumlayabilmem, karşılaştırmalar yaparak yeni aksiyon planları yapabilmem için de işletme olarak verimli bir bilgi işlem altyapısına sahip olmam gerekli. Kurumsal Kaynak Planlaması anlamına gelen ERP sistemleri de tam burada devreye giriyor. Bu sistem, adından da anlaşılacağı üzere organizasyonunuzdaki tüm kaynaklarınızı ölçülebilir / kontrol edilebilir / planlayabilir hale getirip optimize etmenize yarayan yazılım ağırlıklı bir disiplindir. Dijitalleşen dünyada aslında özellikle küçük ve orta ölçekteki işletmelerin yapacağı en önemli yatırım bilgi işlem altyapısı ve dijitalleşmede atacağı adımlardır. İşletmenizde buna mutlaka kaynak ayırmanızı ve hayata geçirmenizi öneririm. Çünkü ölçmediğiniz işi yönetemezsiniz. Bu tür sistemlerin temel faaliyet amacı bir işletmenin tüm operasyonel faaliyetlerinin dijital ve elektronik ortamdan yönetilmesini sağlamaktır.

Mağazacılıkta sadece tek bir parametre üzerinde yoğunlaşıp, odaklanarak başarı hedeflenemez. Başarı için birçok parametreyi değerlendirip, yorumlamak ve aksiyona geçmek gerekir. Ortaya

koyduğunuz bu aksiyon planlarınız içerisinde gerçekleştireceğiniz her uygulama mağazacılıktaki diğer tüm süreçlerinize etki edecektir.

Örneğin, gider hedeflerinizi tutturmak için reklam harcamalarınızı azaltırsınız fakat bu aksiyonunuz satışların hedeflediğiniz rakamların altına düşmesine yol açar. Ya da, norm kadro sayınıza ilave personel eklersiniz ve personel gideriniz hedeflediğiniz rakamın üzerinde çıkar ama ilave personelin ilave satış performansı ile ciro hedefinizi tutturabilirsiniz. Kısaca, bazı tasarruflar size başka kayıplar yaratabilir ya da bazı ilave giderler başka kazançlar sağlayabilir. İşletmeniz ile ilgili bu tür kararlar için verilere ve deneyimleriniz ışığında bu verileri yorumlamaya ihtiyacınız olacaktır.

Mağazacılıkta başarı bu çoklu performansların iyileştirilmelerine bağlıdır. Hatırlarsanız mağaza liderinin yönettiği fonksiyonlar için uçak benzetmesini yapmıştık. Uçakta kokpitteki göstergelerin tümünü dikkate almanız ve doğru şekilde yorumlamanız gerekir. Bu sizin uçağınızı sağ salim piste indirmenizi, hedefinize ulaşmanızı sağlayacaktır.

Geçen sene ne kadar satmıştım? Bu sene ne kadar satmayı hedefliyorum?

Elimde ne kadarlık stoğum var? Beni ne kadar daha idare eder?

Satış performansım nasıl? Hedefimin neresindeyim?

Hangi ürünlerin satışından daha fazla kar elde ediyorum?

Hangi personellerim daha çok hangi ürünleri satabiliyor?

Bütçelediğim rakamlar ile gerçekleşen rakamların karşılaştırması nasıl? Ne durumdayım?

Bu ve bunun gibi rakamsal değerleri ortaya koymak, karşılaştırmalar yapmak ve en önemlisi bu verileri birer 'Karar Destek Unsuru' olarak görmek ve buna göre işletmeye yön vermek yönetici için oldukça önemli. Bunun için de bir ölçme/kaydetme sistemine ihtiyacım var çünkü daha önce de belirttiğim gibi ölçemediğiniz işi yönetemezsiniz!

Uçak örneğimizden devam edecek olursak kokpitteki gösterge ekranlarınız aslında sizin 'Anahtar Performans Göstergelerinizdir' (KPI). Buradaki verileri ve değerleri iyi yorumlayıp, esnaf tabiri ile 'hesap – kitap' yapmanız gerekir. İşte 'Perakende Mağazacılık Matematiği' yani işimizi bilgi ve verilerle yönetebilmek de tam burada devreye girer.