

# SETKİM GÜNLÜKLERİ

Nisan 2022  
SAYI 3  
AYDA BİR YAYINLANIR

## Nisan Ayında Biz;

Bu ayki sayımızda, Satış Direktörümüz Rıza Onal, kendisine satış ve satış dinamikleri ile ilgili yönelttiğimiz soruları cevapladı. Kalite Danışmanımız Ali Naci Bayko'nun Setkim Günlükleri'ne özel kalite kontrole dair köşe yazısı 3. sayfada sizleri bekliyor. Her ay olduğu gibi ayın ürününe ve kullanım videosuna ise 4. sayfada erişebilirsiniz.



## Okurlarımıza kısaca kendinizden, eğitim durumunuzdan ve profesyonel özgeçmişinizden bahsedebilir misiniz?

1972 İstanbul doğumluyum. Anadolu Üniversitesi İktisat Fakültesi İktisat Bölümünde Lisans eğitimi aldım. İş hayatıma gıda sektöründe görev alarak başladım. Sırası ile Banvit, Pınar, Tukaş ve Uno Ekmek firmalarında satış departmanlarında görev aldım. Gıda sektöründe son olarak Uno Ekmek Güney Marmara Bölge Müdürü olarak görev yaptım. 2012 yılında bana göre radikal bir değişiklik yaparak gıda sektöründen Otomotiv kimyasalları sektörüne geçerek Setkim Kimya firmasında göreve başladım. Halen aynı firmada Satış Direktörü pozisyonunda çalışmaktayım.

## BİZDEN HABERLER

- Satış Direktörümüz Rıza Onal ile Satış Dinamiklerine Dair Röportaj
- Kalite Yönetim Sistemi Danışmanımız Ali Naci Bayko'dan Köşe Yazısı
- E-Ticaret Yöneticimiz Suheyb Terzi'den E-Ticaret Üzerine Makale
- Videolu tanıtımı ile ayın ürünü

## Setkim Kimya'nın günümüze gelene kadar geçirdiği aşamalar hakkında bilgi verir misiniz? Başarınızın sırrı size göre nedir?

Setkim Kimya firması 2005 yılında kurulan bir işletmedir. İlk aşamada otomotiv yıkama kimyasalları üreterek faaliyetlerine başlamıştır. Tamamen yerli sermaye ile faaliyetlerine başlayan ve halen devam eden bir işletmedir. Kendi üretim formülleri ile ürün üretmekte ve kendi know how'ına sahip olmaktadır. Yaklaşık 6 yıl önce ürün gamını geliştirmiş ve günümüzde otomotiv yıkama, otomotiv servis bakım, marin kimyasalları, halı yıkama grubu kimyasalları, endüstriyel çözüm kimyasalları ile pazarda konumlanmaya deva etmiştir. Ürün üretim kapasitesini her geçen yıl geliştirmiş olması, ürünle birlikte hizmet sunma yönü de ortaya koyması, inovatif düşünce yapısı ve her şeyden önce insan kaynaklarına önem vermesi işletmenin kısa sürede her yıl düzenli olarak büyümesi ve bazı kategorilerde pazarı domine etmesine sebep olmuş ve başarısını daim kılmasına olanak vermiştir. Mevcut başarılar ile yetinmeyip sürekli pazara fayda getirecek özellikle yurtdışı kaynaklı ürünlerin yerine kendi formülleri ile yerli ürünler üretmesi aynı zamanda ülke ekonomisine de fayda getirmektedir. Son 4 yılda yaptığımız yurtdışı ülke bazlı ihracatların devamlı artması ve tercih edilen durumuna gelmemiz bunun etkileri arasında olmaktadır.

## Setkim'in otobakım alanlarında sunduğu ürün, marka ve hizmetler başlıca nelerdir? ürün çeşitleriniz hakkında bilgi verebilir misiniz?

Setkim Kimya olarak yurt içi ve yurt dışı pazarlarına Divortex, Vortex, Ekinox, DVX, BotoGen markalarımız ile 400 kalemin üzerinde ürün ile hizmet vermekteyiz. Kendi markalarımızın yanı sıra çözüm ortağı olduğumuz firmalara yapmış olduğumuz Private Label üretimlerle bu ürün sayısı 600 sku nun üzerine çıkmaktadır. Ürünlerimiz oto grubunda temizlik, yıkama, kuaför, servis bakım, hizmet grubu ürünler, marin kimyasallarında temizlik, kuaför, bakım grubu ürünler, halı yıkama grubunda temizlik ve yıkama grubu ürünler; endüstriyel grubunda ise bakım servis kimyasalları, genel ve özel çözüm kimyasalları olarak yer almaktadır.

## Yurt içi satış faaliyetlerinizden bahsedebilir misiniz?

Yurt içi satış organizasyonumuz Direkt Setkim Kimya satış müdürlüğü ve bayi ve/veya distribütör kanal satış müdürlüğü olarak 2 ana bölüme ayrılmıştır. Direkt satış kanalı da kendi içerisinde Kurumsal, Key Account, PL, Toptan ve Servis kanalları olarak bölümlere ayrılmaktadır. Bayi ve/veya Distribütör satış kanalı ise tek kanal olarak yürütülmektedir. Direkt Setkim Kimya Satış kanalındaki firmalar ile Setkim Kimya yöneticileri temasta olup merkezi anlaşmalar ile yönetilmektedir. Bayi bölgelerindeki direkt Setkim Kimya'nın yönettiği müşteriler ve şubeleri haricinde kalan müşteriler ve müşteri adayları bayiler aracılığı ile bayi satış prosedürleri vasıtası ile yönetilmektedir. Tedarikinde bulunduğumuz müşteri kanalları arasında merkezi Otomotiv Üretim firmaları ve/veya temsilcilikleri, Akaryakıt dağıtım işletmeleri, Savunma Sanayi İştirakleri, büyük ölçekli taşeron gruplar, fabrikalar ve lojistik firmaları bulunmaktadır.



Rıza Onal

SATIŞ DİREKTÖRÜ



**Satışın en keyifli yönü elde ettiğiniz başarıların devamlılığı, farklı taleplere çözüm bulma kriterleri ve bana göre en önemlisi yeni kanallar ve müşteriler ile dostluklarında artmasıdır.**

**Setkim'in çevre politikası ve sürdürülebilirlik yaklaşımı hakkında bilgi verir misiniz? İşçi sağlığı ve güvenliği ile ilgili çalışmalarınız hakkında neler söyleyebilirsiniz?**

Ürettiğimiz ürün grupları sebebiyle bağlı olduğumuz federasyon ve federasyon bağlantısı ile federasyonda aldığımız STK çalışma görevleri sebebiyle çevresel etkiler konusunda araştırmacı bir yapıya sahibiz. Yapılan bu araştırmalar ile elimizdeki dahilinde kendi iç yapımızda düzeltici ve önleyici faaliyetleri de kolayca almamızı sağlamaktadır. İçtihatlar ve yönetmelikler ile belirlenen kanunlarla kalmayıp yurt dışından elde ettiğimiz örnek çalışmalarını da kendi faaliyetlerimizin içine dahil etmeye özen göstermekteyiz. Ayrıca mevcut danışmanlarımız ile de aynı çalışmalarını sürdürmekteyiz.

**Rıza Onal için satışın en keyifli yanı nedir?**

Satışın en keyifli yönü elde ettiğiniz başarıların devamlılığı, farklı taleplere çözüm bulma kriterleri ve bana göre en önemlisi yeni kanallar ve müşteriler ile dostluklarında artmasıdır. Doğruluk ve karşı tarafa güven vermek bunun devamlılığı da olacaktır.

**"Satış değişti!" Söylemine inanıyor musunuz? Bu konuda siz ne düşünüyorsunuz?**

Satış değişti söylemine kısmen katılıyorum. Evet kanallarına yeni eklenen ve hatta ağırlığın yer değiştirdiği kanallar da son dönemlerde pazarda görülmeye başlandı. Ama bana göre değişmeyen bir durum da var. Bölgesel olarak farklılıklar gösteren sosyokültürel özellikler göz önüne alındığında Akdeniz kimliğimiz üzerine bölgemizde halen ikili ilişkiler, dostluklar ve gerek temsil edilen firmaların gerek ise temsil eden kişilere bağlı olarak halen bazı satış yöntemlerinin değişmediğini de parantez içerisinde belirtmek isterim. Sıcak satış diyebileceğim bu satış teknikleri yeni satış kanallarında da uygulandığını ve/veya uygulanması gerektiğini düşünüyorum.

**Sizce satış kavramını gelecekte neler bekliyor? Önümüzdeki dönemlerde, satışın bazı dinamiklerinin değişeceğine inanıyor musunuz?**

Her geçen gün teknolojinin ilerlediği, gelişmelerin sürekli olduğu günümüzde değişen ya da kendisini güncelleyen her şey ile birlikte evet satışın da bazı dinamiklerinin değişeceği hatta değiştiği aşikardır. Bizlerin bu değişiklikleri zamanında yakalaması, aslında bir üst seviye olarak değişeceği kavramları ve dinamikleri öncesinde tespit ederek hazırlıklı yakalamak ve önder olmak çok daha önemlidir. Bunun için de araştırmacı olmak, farklı departmanlarda çalışan arkadaşlarımızın görüşlerini dikkate almak, onları dinlemek, teknolojiyi yakından takip etmek ve ön görüşlü yaklaşımlarda bulunmak ana hedeflerimizden birisi olmalıdır. Biz bu yönde çalışmalarımıza devam ediyoruz. Aslında tüm sektörün bu konuda çalışma yapması sektörün geleceği için de önem arz etmektedir. Geleneksel satış koşullarını yeni dinamiklere angaje etmek. Bunu yapmak geleneği devam ettiren geleceği kaçırmamak hatta önden görmek.

**En etkili bulduğunuz satış teknikleri nelerdir?**

İşletmeyi ve kendimizi ilk temasta doğru ve iyi bir şekilde karşı tarafa anlatmak, karşı tarafa ürün satmaktan daha çok çözüm ortağı olduğumuzu hissettirmek bence en önemli satış tekniklerinin başında gelmektedir.

**Ülkemizdeki satış ekosistemi hakkında ne düşünüyorsunuz?**

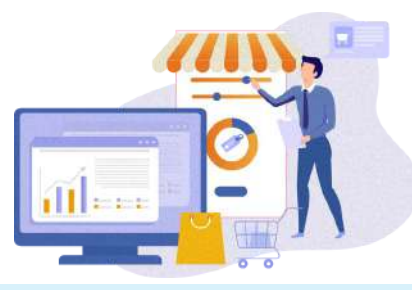
Ülkemizde satış eko sistemi denildiğinde ilk akla gelen e-ticaret olmaktadır. Türkiye'deki e-ticaret Dünya veya Avrupa ortalamasının halen çok altında olan fakat her yıl veya her dönem büyük bir oranda artan bir e-ticaret işlemine ulaşılmaktadır. Son olarak 2021 yılındaki büyüme 2020 yılına göre %46 olarak tespit edilmiştir. Bu sistemin alt yapıları da bu orandan nasibini almış olduğunu görebiliyoruz. Ödeme sistemlerinin çeşitlenmesi, net üzerindeki satışlar, satış taktikleri, sipariş yöntemlerinin çeşitlendirilmesi kısacası ürünlerin reklam ve tanıtım aşamalarından sipariş aşamasına, satış aşamasına ve satışın kapatılmasını sağlayan ödeme aşamasına kadar bu süreçte her proses kendini yenilemekte, geliştirmekte veya yeni argümanlar ortaya çıkmaktadır. Setkim Kimya olarak bu değişime ve yenilenmeye göre pozisyonumuzu almaya başladık. Pazarlama, sipariş, satış ve ödeme koşullarında araştırma-geliştirme ve mevcut değişikliklere uyum sağlama yönünde çalışmalara başladık.

**Son olarak ürünün müşteriye teslim edilmesinden sonraki aşamalar ürünü satmak kadar önemli. Satış sonrası hizmetleriniz hakkında bilgi verebilir misiniz?**

Bir ürünün satışa yönelik pazarlama çalışması yapılır, sipariş alınır, sevkiyat gerçekleştirilir ve akabinde koşula göre ödemesi alınır. Bu klasik satış yöntemi bizde yıllardır daha farklı olarak yürütülmektedir. Pazarlama çalışmaları akabinde alınan sipariş, yapılan sevkiyat ile gerçekleştirilen satış bizde tamamlanmaz. Bu aşamalardan sonra tedarikinde bulunduğumuz kişi veya firma ürünü son damlasını kullanana kadar ürün işletmemiz sorumluluğu altındadır. Bu süre zarfında ürünün kullanım talimatları, eğitimleri ve ilgili taahhüt belgelerinin sorumluluğu da yine tarafıma aittir veya gözetim altındadır. Müşteri ürünün tamamını kullanıp ambalaj atığını doğru bir şekilde bertaraf ettiğinde o satış bizde gerçekleşmiş ve kapatılmış olarak kabul edilir. Dolayısıyla kullanım aşamasında da müşteri ile doğrudan iletişim içerisinde bulunuruz. Ürün ve hizmet hem bir bütündür hem de birbirinden bağımsız aynı süreçte yürütülmesi gereken bir işlemdir. Tüm arkadaşlarımda bu yönde eğitim alırlar ve çalışmalarına devam ederler.







İnsanların ikinci el ürünlerini internet üzerinden satmak istemesiyle başlayan süreç bugün birden fazla dünya devi ortaya çıkarmış ve çıkarmaya devam etmektedir. Günümüzde birçok e-ticaret modeli bulunmaktadır. İnternet üzerinden melodi satan bir firma ile karşılaşabildiğimiz gibi kendi yeteneklerini satan insanlar ile de karşılaşmaktayız. Artık e-ticaret gelecek dünyasının vazgeçilmez bir dönüm noktasıdır. İnsanların rahatlık kaygısı, geleneksel ticaret kanalları ile e-ticareti durmadan rekabet halinde bırakmaktadır.

Üretici firmalar genellikle DTC yaparken birçok diğer firma ise ithal edilen ürünlerin pazarlanmasına odaklanmıştır. 2020 sonunda hayatımıza ise Q-Commerce girdi. Ana hatıyla 30 dakika içinde teslimat prensibi olan bu yeni model tüm dünya üzerinde hızla gelişmektedir. Bu yeni model ile geleneksel e-ticaret rekabet halindedir.

İlgili Q-Commerce modeli tüketici firmalara da teslimat yapmaya başladıkları anda ABD'de olduğu gibi Türkiye içindeki müteşebbislerin batmasına sebebiyet verip depo firmaların yükselmesine zemin hazırlayacaktır.

Setkim Kimya olarak bizlerin e-ticarete bakış açısı ise kar amacı gütmeyen ürünlerinin tanıtımını ve tanıtılan ürünlerin hızla tüketicilerinin eline kolayca ulaştırabilmesidir. Bu sebeple Setkim Kimya son kullanıcıyı mutlu edecek ürünleri üretmektedir.

Suheyb Terzi

## AYIN ÜRÜNÜ

### Divortex Flash Jant Temizleyici



#### Jantlarınızı ilk günkü görünümüne kavuşturmak ister misiniz?

Divortex ile jant temizliği çok kolay! Konsantre üründür. Her türlü çelik alaşımlı jantlarda kullanılabilir. Fren balata tozları, yağ lekeleri ve yol atıklarının temizlenmesinde rol oynar. Uygulamada çok yüksek performans göstererek jantların parlamasını sağlar. Kullanım videosuna bu linke tıklayarak ulaşabilirsiniz.

ÜRÜNLERİMİZLE İLGİLİ DETAYLI BİLGİ İÇİN:  
[www.divortex.com.tr](http://www.divortex.com.tr)

**SETKİM KİMYA**  
İNŞ. TAH. PAZ. SAN ve TİC. LTD. ŞTİ

2005 yılında kurulan Setkim Kimya, 'global düşün, yerel davran' ilkesiyle ilk günden itibaren istikrarlı ve yenilikçi adımlar atmıştır. 2005 yılında başlayan yolculuk, 2007 yılında ilk yerli araç bakım ve temizlik malzemeleri ve 2012 yılında aeresol ve katkı ürünleri üretimine başlanması ile 2014'te 18 farklı ülkeye ihracat yapan dünya çapında bir kuruluş olmuştur. Aynı ivme korunarak 2018 yılında kurumsal Private Label ürün üretiminde pazar lideri konumuna erişmiştir. 2020 yılında Çin'de retail satış noktasının açılması ile başlangıç değerlerine ve ilkesine sadık kalıp, hem yurt içi hem yurt dışı başarılarını devam ettirerek günümüzde 53 ülkeye ihracat yapan sektör lideri olmuştur.

Setkim, 2016 yılında alınan Reach ve Rosh gibi dünya çapında kabul gören bir çok üstün kalite belgeleriyle üretimlerine devam etmektedir.

**Setkim Kimya İnş. Tah. Paz. Sanayi Ticaret Ltd. Şti.**

İstanbul Deri Organize San. Böl. V-1 No'lu Parsel Fikse Cad. No: 20, 34956 Tuzla / İstanbul / TÜRKİYE T: +90 0850 259 03 89 F: +90 (216) 669 03 50