



Ankara Etimesgut Ayaş Yolu üzerindeki İstasyonumuz Doğançan Akaryakıt, müşterisine verdiği titiz servis ile nam salmış. İstasyon sahibi Fettah Doğan yıkamacısından pompacısına, pompacısından market görevlisine kadar bütün çalışanların en çok önem verdiği konunun müşteri memnuniyeti olduğunu belirtiyor.

“Müşteri hizmet kalitesine önem veriyoruz”

Bu sayımızda, yaptığı başarılı çalışmalarla ve müşteri memnuniyetine verdiği önemle dikkat çeken Doğançan Akaryakıt'ı ziyaret ettik. İstasyon sahibi Fettah Doğan ile görüştük.

FETTİHAH BEY, TİCARET HAYATINA NASIL BAŞLADINIZ?
Babam 1948 yılından beri Ankara'da ticaret yapıyor. Ben de onun başlamış olduğu işleri devam ettirmekteyim. İstasyonumuzu 2002 yılında Opet bayii olarak hizmete açtık.

İSTASYONUNUZ VE ÖZELLİKLERİ HAKKINDA BİLGİ VEREBİLİR MİSİNİZ?

İstasyonumuz, marketimiz ve yıkama servismiz de dahil olmak üzere 24 saat hizmet veriyor. Yıkamacısından pompacısına, pompacısından market görevlilerine kadar bütün çalışanlarımızın en çok önem verdiği konu müşteri hizmet kalitesidir. Bütün faaliyetlerimizi müşteri memnuniyetini sağlamak üzere düzenliyoruz. İstasyonumuzda toplam dokuz pompa görevlisi çalışıyor. Ayrıca üç market görevlimiz ve yıkama görevlilerimiz var.

TAKSİCİLERE YÖNELİK KAMPANYALAR DÜZENLİYOR MUSUNUZ?

Aygaz ve Opet bayii olduğumuz için kaliteli mal ve kaliteli hizmet sunuyoruz. Bizden otogaz ve benzin alan tüm müşterilerimize ücretsiz yıkama yapıyoruz. Ayrıca taksicilerin araçlarının içini ve dışını detaylı bir şekilde ücretsiz olarak





yıkıyoruz. Diğer müşterilerimizin yanı sıra taksiciler de İstasyonumuzda devam eden kampanyalardan faydalanıyorlar. Kutu mendil, koku gibi promosyonlarımız var. Müşterilerimiz çifte şansa sahip, çünkü hem Opet'in hem de Aygaz'ın değişik dönemlerde çeşitli promosyonları oluyor. Aygaz tarafından çeşitli zamanlarda gerçekleştirilen "Bakım Günleri ve Gaz Ayan" kampanyasına müşterilerimizin büyük bir ilgi gösterdiğini de belirtmek isterim.

MÜŞTERİLERLE İLİŞKİLERİNİZ NASIL?

Daha önce belirttiğim gibi, hizmet kalitesine çok önem veriyoruz. İstasyonumuza gelen bütün müşterilerimizin hizmetlerimizden memnuniyetlerini dile getirmeleri bizi gururlandırıyor. İstasyonumuzda yağ ve su kontrolüyle görevli bir arkadaşımız var. Gelen tüm araçların, eğer araç yıkanmayacaksa, camları silinir, yağ ve su kontrolü yapılır. Eryaman'a yakın bir bölgede bulunduğumuz için müşterilerimizin çoğu bellidir. İstasyonumuzun ön tarafında tavuk, tavşan, horoz gibi evcil hayvanların ve çocuk parkının olduğu bir bahçemiz var. Kendilerine ait bir bahçe gibi burayı benimseyen müşterilerimiz gaz aldıktan sonra araçları yıkarken çocuklarıyla birlikte orada eğleniyorlar.

İŞSİZ ÇALIŞANLAR İÇİN HEDEF VE PROJELERİNİZ NELERDİR?

İşimi seviyorum ve her zaman işimin başındayım. Müşterilerin sorunlarıyla birebir ilgileniyorum. Ekip olarak layık ile işimizi yapmak için çalışıyoruz. Aygaz da bize çok yardımcı oluyor. Personel eğitimi konusundaki ve diğer konulardaki tüm eksikliklerimizi Aygaz'ın desteğiyle ediyoruz.

SON OLARAK OKULULARINIZA İLETMEK İSTEDİĞİNİZ BİR MESAJ VAR MI?

Aygaz bayii olmaktan memnunum. Aygaz bayii olduğumuz gündən bugüne İstasyonda hiçbir ciddi sıkıntımız olmadı. Ortaya çıkan ufak tefek problemleri de Aygaz'ın 'Anıza Çözüm Merkezi' hizmet servisi sayesinde anında çözüyoruz. Aygaz'ın büyük ve kurumsal bir firma olmasının rahatlığı içerisindeyiz. Teşekkür ederim.



Fettah Doğan, 1970 Ankara doğumlu. Hacettepe Üniversitesi İstatistik Bölümü'nden mezun. Evli ve iki çocuk babası.



MEHMET ALİ YALÇINKAYA / POMPA GÖREVLİSİ
1979 Eskişehir doğumluyum. Evli ve iki çocuk babasıyım. İki yıldan beri akaryakıt sektöründe çalışıyorum. Müşterilerimiz hem biz çalışanlardan hem de sattığımız gazın kalitesinden memnundur. Aygaz Euro LPG aldıklarında araçlarının performansının arttığını, daha fazla kilometre yaptıklarını, arabalarının hız ve çekişte daha iyi olduğunu ifade ediyorlar. Bugüne kadar müşterilerimizden gazımız hakkında hiçbir şikayet gelmedi. Bunun için gururluyuz.