

Önceliğimiz hizmet kalitesi

LPG istasyonu olarak faaliyete başladıktan sonra 2002 yılında Opet-Aygaz bayiliğini alarak yola devam eden Doğançan Akaryakıt'tan Fettah Doğan'la çalışmalarını üzerine sohbet ettik.



Fettah Doğan, 1970 yılında Ankara'da doğmuş ve iki çocuk babası. Hacettepe Üniversitesi'nde İstatistik Bölümü'nü bitirdikten sonra ticarete atılmış. 2000 yılında LPG sektöründe faaliyete başlamış, iki yıl sonra Opet ve Aygaz bayiliği alarak yoluna devam etmiş. 2005 yılında başka bir şirket kurup bir istasyon daha açtıklarını, orada da Aygaz ve Opet bayiliğini sürdürdüklerini söyleyen Fettah Doğan'dan Aygaz'la ilişkilerini ve Ankara'da otogaz pazarının durumunu dinledik.

Aygaz bayisi olmakla ilgili düşüncelerinizi öğrenebilir miyiz?

Bayisi olduğumuz günden beri Aygaz ailesinin üyesi olmaktan mutluluk

duyuyoruz. Arkamızda bilinir, güvenilir bir markanın olması bize güç veriyor. Aygaz, sektörün lider firması. Kanuni olarak almak zorunda olduğumuz belgeler var; mesela TSE belgesini her sene yeniliyoruz. Denetime geldiklerinde Aygaz istasyonunun süreci hızla tamamlanıyor. Çünkü Aygaz bayilerinin SEÇ-G kuralları dediğimiz güvenlik kurallarına tamamen riayet ettiklerini biliyoruz.

Müşteri kitleniz ve Aygaz'dan memnuniyetleri hakkında bilgi verir misiniz?

Şehir içinde olduğumuz için müşteri portföyümüzde ticariden çok özel arabalar var. Etimesgut-Sincan bölgesi, istasyonların yoğun olduğu bir bölge.

İstasyonlar çok yoğun olduğu için biz burada hizmete verdiğimiz değerle ön plana çıkıyoruz. Burayı açtığımız ilk günden beri satış rakamlarımızla bölge-mize göre iyi durumdayız. Marketimiz 24 saat açık; müşterilerimiz, istasyonumuza girdiği anda buranın güler yüzünü, sıcaklığını ve temizliğini hissediyorlar. Yani hizmet farkıyla ön plana çıkıyoruz. Ayrıca vermiş olduğumuz yıkama hizmetiyle de müşterilerimizin beklentilerini karşılıyoruz. Çalışanlarımız, istasyonumuza gelen tüm müşterilerle iletişim halindedir. Müşterilerimiz buraya geldiklerinde yabancılaşma çekmiyorlar. İstasyonumuz buradaki 13 yılını tamamladığı için mahallenin otogazcısı/benzincisi haline geldi.

Sizce müşterilerinizin Aygaz'ı tercih etmelerinin sebebi nedir?

Tercih edilme sebebi, Aygaz'ın markaya verdiği önem. Hem reklam kampanyaları her dönemde başarılı bir şekilde yürütülüyor hem de Aygaz'ın kalitesi gerçekten de diğer gazlardan çok farklı. Kışın donmayan gazı ilk defa Aygaz yaptı. Aygaz kullanan LPG'li araçların herhangi bir problem yaşamadığını hep duyuyoruz. Lüks ve konforlu araçlarını LPG'ye dönüştürmek istemeyen müşterilerimiz bile Aygaz'ı tercih ettikleri zaman bir daha hiçbir şekilde başka gaz kullanmıyorlar. 13 yıldır, Aygaz kullanan hiçbir müşterimden kullandıkları gazla ilgili bir şikayet duymadım. Memnun ayrılan bir müşteri, bir müşteri getirir;



küskün ayrılan bir müşteri, yedi tane müşteri götürür derler. Bu ticaretin kuralıdır. Her geçen gün artan satış grafiğimizden de müşterilerin Aygaz Otogaz'dan memnun oldukları sonucunu çıkarabiliriz.

Ankara'daki otogaz pazarının rekabet ortamını anlatır mısınız?

2002 yılında Aygaz bayisi olduktan iki yıl sonra Türkiye'de ilk olarak Ankara'da otogaz pazarında fiyat rekabeti başladı ve her geçen gün daha

da yoğunlaşarak bugüne kadar geldi. Bizim burada şöyle bir avantajımız var: Aygaz marka değeriyle Türk halkının sevgisini kazanmış, müşterinin güvenini kazanmış bir firma.

Pompa satış fiyatlarını, indirimleri ya da kampanyaları nasıl belirliyorsunuz?

Dağıtıcı firmalar EPDK'ye tavan fiyatlarını bildirir. Ankara için de böyle bir tavan fiyat var. Tabii rekabetten dolayı tavan fiyattan satamıyoruz. Bölgeimizdeki diğer istasyonlara bakarak, istasyonumuzun genel giderlerini de göz önünde bulundurarak, satacağımız gazın fiyatını kendimiz belirliyoruz.

Aygaz'ın Çalışma İlkeleri hakkında bilginiz var mı?

Bilgimiz var. Bu ilkeler doğrultusunda, daha önce belirttiğim gibi bölgemizdeki diğer istasyonların satış fiyatlarına bakarak, bir de giderlerimizi göz önünde bulundurarak ve tavan fiyatı aşmamak kaydıyla fiyatı belirliyoruz.

Aygaz Çalışma İlkeleri

Aygaz, bayileriyle imzaladığı "Bayilik Sözleşmesi" kapsamında tüm protokollerin gereği ve ayrılmaz bir parçası olarak, Aygaz tarafından tedarik edilen tüm ürünlerin satışı ve yeniden satışında geçerli olan özellikle fiyatların belirlenmesine ilişkin belli ilkelere sahiptir.

Aygaz'ın Ticari Faaliyetlerinde Geçerli Olan İlkeler

- Aygaz, ürünlerinin bayilerine ve/veya alıcılarına kendi satış fiyatını, 5307 sayılı LPG Kanunu, 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu kararları ve diğer ilgili mevzuatı dikkate almak ve bu mevzuatla uyumlu olmak kaydıyla dilediği gibi belirlemekte serbesttir.
- Aygaz, ilgili mevzuat gereği, hiçbir şekilde bayilerinin tavan fiyat-

ların altındaki fiyatlarına ve indirim oranlarına müdahale etmemektedir.

- Aygaz, ilgili mevzuat gereği, rakipleriyle anlaşmak suretiyle fiyat ve/veya fiyatı oluşturan unsurları belirlemez. Ayrıca fiyat, fiyat değişikliği, indirim, iskonto oranı, stok bilgileri dahil olmak üzere rekabete duyarlı sayılabilecek hiçbir bilgiyi paylaşmaz.

Aygaz Bayilerinin Ticari Faaliyetlerini Yürütürken Dikkate Almaları Gereken İlkeler

- Aygaz Bayileri, Aygaz'ın belirlediği ve mevzuat çerçevesinde EPDK'ye bildirilen tavan fiyatları aşmamak kaydıyla yeniden satış fiyatlarını (otogaz olarak pompa satış fiyatlarını) kendi iradeleriyle belirlemekte, indirim yapmakta serbesttirler.
- Bayiler, rakipleriyle anlaşmak suretiyle fiyat ve/veya fiyatı oluşturan

unsurları belirledikleri takdirde, 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanunu'nun ilgili maddelerince bir önceki yıl gayrisafi gelirlerinin yüzde onuna kadar varan ağır idari cezalarla karşılaşılırlar.

- Bayiler, ilgili mevzuat gereğince rakipleriyle, fiyat, fiyat değişikliği, indirim, iskonto oranı, stok bilgileri dahil olmak üzere rekabete duyarlı sayılabilecek hiçbir bilgiyi paylaşmazlar. Böyle bir durumun tespiti halinde 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanunu'nun ilgili maddelerince bir önceki yıl gayrisafi gelirlerinin yüzde onuna varan ağır idari cezalarla karşılaşılırlar.
- Bayiler, yukarıdaki ilkelerin hayata geçirilebilmesi için işletmelerinde görev verdikleri çalışanları ve/veya hissedarlarını da bilgilendirir ve eğitirler.