



17. Yıllık Global Tüketici Çalışması

# Mükemmelliğin Kilidini Açmak

Aktif Katılan  
Çalışanların Gücü

En son araştırma bulgularını keşfedin ve perakendecilerin ekiplerini güçlendirmek, olağanüstü hizmet kalitesini teşvik etmek, müşteri sadakatini geliştirmek ve çalışanların güçlendiği ve geliştiği bir işyeri ortamı sağlamak için teknolojiden, eğitimden ve destekten nasıl yararlandığını görün.



## Daha İyi Hizmet: Ön Saflardaki Çalışanları Güçlendirme

Olağanüstü müşteri hizmetleri sunmak için ön saflardaki çalışanlar çok önemlidir, ancak genellikle verimliliği azaltan ve tüketici memnuniyetini etkileyen engellerle karşı karşıya kalırlar. Müşterilere yardımcı olmak için sınırlı süre ve tüketicilerin bilgilere akıllı telefonlarından çalışanların ulaşabileceğinden daha hızlı bir şekilde ulaşabileceğini hissetmek gibi zorluklar işyerindeki strese katkıda bulunabilir. Sık rastlanan bir görev olan stokta tükenmiş ürünleri yönetmek, bu baskıları artırır ve daha iyi araçlara ve desteğe olan ihtiyacı vurgular. Yüksek standartları korumak ve tükenmişlik ve işgücü sıkıntıları gibi sorunları gidermek için perakendeciler, verimliliği artıran ve çalışanları daha yüksek kaliteli deneyimler sunmaları için güçlendiren araçlar ile teknoloji eğitimine giderek daha fazla yatırım yapıyor.

### Olağanüstü Hizmet Kalitesinin Önündeki Engeller: Mağaza Çalışanlarında Yılgınlığın En Önemli Sebepleri



**1**  
Müşterinin fiyat kontrolü talebiyle ilgili güçlükler



**2**  
Müşteri, akıllı telefonlarını kullanarak fiyat / ürün bilgilerine çalışanlardan daha hızlı ulaşıyor



**3**  
Diğer daha düşük değerli görevlerle meşgul olduklarından müşterilere yardım etmek için az zamanları kalması



**4**  
Kişiselleştirilmiş müşteri hizmetleri sunmak için yetersiz araçlar



**5**  
Stokta ürün olmamasından kaynaklanan şikayetler

### Mağaza İçi Deneyimi Otomatikleştirme: Perakende Sektöründe Sırada Ne Var

Önümüzdeki 1 ila 5 yıl içinde otomasyon uygulamayı planlayan karar vericilerin yüzdesi

#### Mağaza Operasyonlarını Düzene Koyma

**%54**

Kuyruk bekleme süresine göre belirlenen Satış Noktası (POS) alanı konuşlandırmaları

**%51**

Mağaza içi fiyatlandırma ve promosyon uygulaması

**%51**

Fiyat yönetimi/arama

#### Müşteri Deneyimini Geliştirme

**%58**

Kapıdan giren sadık müşteri uyarısı

**%56**

Mağazanın belirli bir bölümündeki bir müşteriye gidip yardımcı olması için personeli uyarma

**%53**

Çalışanı online sipariş teslimi için otoparkta bekleyen müşteri konusunda uyarma

### Karışık Sinyaller: Çalışanların İletişim Konusunda Zorlandıkları Hususlar

**%87**

İletişimin doğru kişilere ulaşmasını sağlamakta güçlük çekiyor

**%83**

Birden fazla iletişim kanalı karışıklığa ve öncelik belirlenememesine neden oluyor

**%82** ↑ +6 puan Yıldan Yıla

Yöneticiler, temel işlerin tamamlanıp tamamlanmadığını doğrulamakta zorluk çekiyor

**%82** ↑ +12 puan Yıldan Yıla

Zamanında yardım ve desteğe erişimde sorun

# Reyondan Stoka

## Perakendenin Operasyonel ve İşgücü Sorunlarının Üstesinden Gelmek

**Dünya çapında perakende sektöründeki karar vericiler mağaza ve depo operasyonlarını etkileyen kritik zorluklarla karşı karşıyadır.** Günümüzün hızlı tempolu perakende ortamında, karmaşık iş akışlarını yönetme, etkili iletişim sağlama ve stok seviyelerini optimize etme talepleri giderek daha yoğun hale geliyor. Karar vericilerin %85'inin operasyon yöneticilerinin bu görevlere çok fazla zaman harcadığı konusunda hemfikir olmasının günlük operasyonlardaki zorlanmayı vurgulamasıyla, işgücü yönetimi temel endişelerden biri olarak öne çıkıyor.

Stok ve iletişim sorunları önemli sıkıntı noktaları olmaya devam ediyor. Kötü iletişim, ürünlerin bulunmasında gecikmeler, hatalar ve zorluklara yol açabilirken, verimsiz stok yönetimi stokta ürün kalmama veya stok fazlalarına neden olabilir ve bu da müşteri memnuniyetini ve karlılığı etkileyebilir. Çalışanların %79'unun günlük sorumluluklarının giderek karmaşıklaşması nedeniyle stres yaşadıklarını bildirmesi, veri odaklı, düzene konmuş çözümlere olan ihtiyacı açıkça ortaya koyuyor.

Perakendeciler, özellikle mobil cihazlar olmak üzere teknolojinin entegre edilmesinin bu zorlukların üstesinden gelmede kritik öneme sahip olduğunu kabul ediyor. Mobil teknoloji, görev yönetiminde yardımcı olur ve çalışanların %87'sinin, etkili performans göstermelerine yardımcı olan araçlarla donatıldıklarında kendilerini daha değerli hissetmesinden de anlaşılacağı gibi çalışan memnuniyetine katkıda bulunur. Teknolojiye yapılan bu yatırım, verimliliği artırır ve vasıflı personeli çekip elde tutmak için bir strateji görevi görerek çalışanlar arasında bir sadakat ve değer kültürü oluşturur. Perakendeciler, teknolojik entegrasyona öncelik vererek daha verimli ve destekleyici bir çalışma ortamı oluşturabilir, bu da sonuç olarak tüm perakende işlevlerinde performansı ve karlılığı artırabilir.

### Büyük İşgücü İkilemi: Perakende Liderlerinin Göz Ardı Edemeyeceği Zorluklar

Karar vericilerin düşünceleri:

**%83** 

Nitelikli mağaza personelinin işe alınması/elde tutulması dikkate değer bir zorluktur

**%80** 

Mevcut mağaza personelinin becerilerinin geliştirilmesi/yeniden eğitilmesi dikkate değer bir zorluktur

**%85** 

Operasyon yöneticileri iş gücünü yönetmek için çok fazla zaman harcıyor

### Bölgesel Gerçekler: Aşırı Görev Yüğü ve Karmaşıklık Global Ölçekte Yüksek

**%79**

çalışan günlük sorumluluklarının giderek karmaşıklaşması nedeniyle kendilerini stres altında hissediyor

**%74**

Asya Pasifik

**%81**

Avrupa

**%83**

Latin Amerika

**%78**

Kuzey Amerika

### Sektördeki Zorluklar: İş Yüğü Baskıları ve Görev Önceliklendirme Zorlukları

**%83**

çalışan ezici iş yükü ve rekabet eden öncelikler nedeniyle görevleri önceliklendirmekte zorluk çekiyor

**%78**

Gıda Perakendecileri

**%84**

Büyük Mağazalar

**%88**

İlaç Satıcıları

**%82**

Mağaza Zincirleri



### Esinlendiren Teknoloji: Mobil Cihazlar Çalışanların Algılarını Nasıl Geliştiriyor?

**%87** 

+9 puan 2022'den beri

işlerini yapmalarına yardımcı olan teknolojiyle donatıldıklarında işverenlerinin kendilerine daha fazla değer verdiğini düşünüyor

**%85** 

+11 puan 2022'den beri

kendilerine mobil cihaz sağlandığı için işverenlerine konusunda daha olumlu bir bakışa sahip

# Çalışanları Güçlendirmek Verimliliği ve Personeli Elde Tutmayı Artırma

**Perakendeciler, verimliliği ve iş performansını engelleyen zorlukların üstesinden gelmek için çalışanlarını giderek daha fazla mobil teknolojiyle donatıyor.** Çalışanlar karmaşık iş akışları, rekabet eden öncelikler ve rutin müşteri etkileşimleriyle uğraşırken, teknoloji kritik bir kolaylaştırıcı olduğunu gösteriyor. Mobil uygulamalar ve görev otomasyonu gibi araçlar süreçleri basitleştiriyor ve çalışanların günlük sorumluluklarını daha etkili bir şekilde yönetmelerine yardımcı oluyor. Çalışanların %85'i, perakende teknolojisi ve mobil cihazlardan yararlanan mağazaların çalışanları çekme ve elde tutma konusunda daha iyi olduğu konusunda hemfikir, bu da bunun doğrudan işgücü elde tutmayı etkilediğini gösteriyor.

Mobil teknoloji, elde tutmanın yanı sıra çalışanların iş gününü düzene sokmaya, stresi azaltmaya ve yüksek değerli görevlere odaklanma yeteneklerini geliştirmeye yardımcı olur. Çalışanların yüzde 85'i artık çalışma programlarını mobil cihaz veya uygulama üzerinden yönetmeyi tercih ediyor ve yüzde 86'sı önceliklendirmeyi basitleştirmek için görev otomasyonunu tercih ediyor. Bu araçlar, çalışanların değişen önceliklere uyum sağlarken sorumluluklarını etkili bir şekilde yönetmelerine yardımcı olur. Sonuç olarak bu, daha verimli ve tatmin edici bir çalışma ortamı yaratır.

Mobil teknoloji, bireysel verimliliğin ötesinde ekipler arası işbirliğini de güçlendirir. Çalışanların %86'sının mağaza mobil cihazı veya uygulaması aracılığıyla işbirliği yapmayı tercih ettiğini bildirmesinden de (2022'den bu yana yüzde 15'lik önemli bir artış) anlaşılabilir. Bu mobil araçlar ekip iletişiminde giderek daha önemli hale geliyor. Bu büyüme, çalışanların müşteri ihtiyaçlarına ve operasyonel değişimlere hızlı yanıt vermelerini sağlayan teknolojilerle donatılmasının giderek artan önemini yansıtıyor. Perakendeciler, iş akışlarını düzene sokarak ve verimsizlikleri azaltarak, gündelik operasyonları geliştirir ve çalışanların müşteri sadakatini artıran ve uzun vadeli başarıya yol açan olağanüstü hizmet sunmasını sağlar.

## Mobil Çözümlerle İş Günlerini Düzene Koyma

Aşağıdakileri tercih eden çalışanların yüzdesi:



**%85** ↑ +12 puan  
2021'den beri

Çalışma programlarını bir mobil cihaz veya uygulama aracılığıyla yönetme



**%85** ↑ +13 puan  
2021'den beri

Görevlere kendilerinin öncelik vermesi yerine görevlerin kendilerine otomatik olarak atanması



**%86** ↑ +15 puan  
2022'den beri

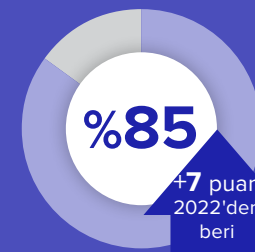
Ekibiyle bir mağaza mobil cihazı/uygulaması aracılığıyla işbirliği yapma

## Mobil Cihazlar İş Başında: Daha İyi Hizmet Sunma ve Zamandan Tasarruf

Çalışanlar mobil cihazların avantajlarını vurguluyor

- 1 Bir müşteri sorusunu cevaplama
- 2 Müşteriye kupon veya indirim verme
- 3 Müşterilerin alışveriş deneyimini iyileştirme
- 4 Doğru fiyat bulma
- 5 Stokta olmayan ürünü mağazanın herhangi bir yerine sipariş etme
- 6 Kasa kuyruğundaki müşterilerin ödeme işlemlerini tamamlama
- 7 Müşterilere zaman tasarrufu sağlama

## Personelin Elde Tutulmasına Yardımcı Olan Teknoloji: Mobil Çözümler Çalışan Sadakatini Artırır



Çalışan, perakende teknolojisi ve mobil cihazları kullanan mağazaların daha fazla mağaza çalışanını cezbediği ve personeli elde tutmalarına yardımcı olduğu konusunda hemfikir

# Bağlantıları Güçlendirme

## İş-Yaşam Dengesini Teknolojiyle Destekleme

**İş-yaşam dengesi çalışanların en büyük önceliğidir ve teknoloji bu ihtiyacı desteklemede kritik bir rol oynar.**

Perakendeciler, çalışanların sorumluluklarını etkin bir şekilde yönetirken stresi azaltmalarını sağlayan araçlara stratejik yatırımlar yapıyor. Mobil satış noktası cihazları, barkod okuyucular, el tipi bilgisayarlar ve dayanıklı tabletler gibi bu araçlar, iş akışlarını basitleştirir ve çalışanların tüketici için değer oluşturan anlamlı görevlere odaklanmasını sağlar.

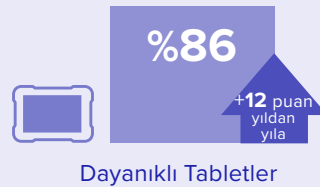
Bulgular dikkate değer: Çalışanların %89'u mobil satış noktası cihazlarının alışveriş deneyimini geliştirdiği konusunda hemfikirken, %88'i el tipi barkod okuyucuların ve mobil bilgisayarların daha iyi müşteri hizmetleri sunmadaki avantajlarını vurguluyor. Çalışanların %86'sı tarafından tercih edilen dayanıklı tabletler, tercih edilme konusunda bir önceki yıla göre %12 oranında önemli bir artış gördü. Bu, da görev yönetimi için dayanıklı ve çok yönlü araçların giderek artan önemini yansıtıyor. Perakendeciler, teknoloji yatırımlarını çalışanların ihtiyaçlarıyla uyumlu hale getirerek daha fazla aktif katılımda bulunan ve daha fazla beceriye sahip ekiplerin gelişmesine katkıda bulunuyor.

Perakendeciler ayrıca eğitim ve teknolojiye yaptıkları yatırımları artırarak çalışanlarının daha geniş ölçekteki önceliklerini de ele alıyor. Yaklaşık 10 karar vericiden sekizi (%77) eğitim harcamalarını artırmayı planlarken, %75'i de çalışanları güçlendirmek için teknolojiye yapılan yatırımları artırmaya odaklanıyor. Bu teknolojiler iş akışlarını iyileştirir, çalışanların sorumluluklarını daha etkili bir şekilde yönetmelerine yardımcı olur ve günlük zorluklarının bir kısmının üstesinden gelir.

Çalışanlar doğru araçlarla donatıldığında, en önemli şeye odaklanabilirler: sorumluluklarını dengelerken günümüzün tüketicilerinin değer verdiği insan odaklı etkileşimleri sağlamak. Bu yatırımlara öncelik veren perakendeciler, giderek artan rekabet ortamında sürdürülebilir başarıya ulaşmak için konumlanıyorlar.

### Çalışanlar Ne Diyor: Teknoloji Alışveriş Deneyimlerini Dönüştürüyor

Çalışanlar, teknolojiyi kullanarak daha iyi bir müşteri deneyimi sağlayabilecekleri konusunda hemfikir



### Geleceğe Yönelik Yatırımlar

Perakende sektöründeki karar vericilerinin 2025 yılında harcamalarını artırmayı planladığı yatırım alanları

**%82** Bilişim Teknolojisi Harcamaları

**%78** Perakende Mağaza Personeli

**%77** Çalışanlar için Teknoloji Eğitimleri

**%75** Çalışanları Teknolojiyle Güçlendirme

# Önümüzdeki Yol

## Aktif Katılan Çalışanlar ve Stratejik Teknoloji ile Perakendede Dönüşüm Yaratmak

**Perakende sektöründeki karar vericiler, mobil teknolojiye yatırım yapmanın iş akışlarını optimize ettiğini ve vasıflı personeli çekme ve elde tutmada kritik bir rol oynadığını kabul ediyor.** Çalışanlarını etkili bir şekilde performans göstermeleri için ihtiyaç duydukları teknoloji ve araçlarla donatarak perakendeciler, bir değer ve sadakat duygusu oluşturur ve çalışan-işveren ilişkisini güçlendirir. İletişimi ve görev yönetimini iyileştirmek için teknolojiyi benimsemek, sonuç olarak mağaza operasyonlarını güçlendirir, mağaza çalışanlarının daha yüksek düzeyde hizmet sunmasını sağlar ve daha tutarlı, tatmin edici bir tüketici deneyimine katkıda bulunur.

### Çalışma Hakkında

Zebra Technologies, perakende sektörünü dönüştüren en son trendleri ve teknolojileri analiz etmek için yetişkin tüketiciler (18 yaşı üstü) karar vericiler ve perakende çalışanları arasında global bir çalışma yaptırdı. Azure Knowledge Corporation tarafından online olarak gerçekleştirilen bu yıllık çalışmaya alışveriş deneyimi, cihaz ve teknoloji kullanımı, mağazada ve online ortamda teslimat ve sipariş karşılama gibi çeşitli konulardaki sorulara yanıt veren 4.200'den fazla kişi katıldı. Zebra'nın 17. Yıllık Global Tüketici Çalışması, sektörün geleceğini şekillendiren tutumları, görüşleri ve beklentileri rapor ediyor. Seri üç ana temaya odaklanıyor:



**Beklentilerin Ötesinde**  
Pürüzlerin Olmadığı Bir Dünyada  
Deneyimleri İyileştirmek



**Karlılığı Artırmak**  
Perakendenin En Büyük Zorluklarıyla  
Başa Çıkmak



**Mükemmelliğin Kilitini Açmak**  
Aktif Katılan Çalışanların Gücü

17. Yıllık Global Tüketici Çalışması serisinin tamamını görüntülemek için  
[zebra.com/shopperstudy](https://zebra.com/shopperstudy) adresini ziyaret edin

Zebra'nın, perakendecilerin çok kanallı operasyonları geliştirerek ve karlılığı koruyarak müşteri deneyimini iyileştirmesine nasıl yardımcı olabileceğini keşfetmek için  
[zebra.com/retail](https://zebra.com/retail) adresini ziyaret edin.

### Zebra Technologies Hakkında

Zebra (NASDAQ: ZBRA) uçtaki her ön saf çalışanı ve varlığı izlenebilir, bağlantılı ve tamamen optimize hale getirerek perakende kuruluşlarının ve çalışanlarının isteğe bağlı (on-demand) ekonomide gelişmelerini sağlıyor. 100'den fazla ülkede 10.000'den fazla iş ortağından oluşan bir ekosisteme sahip olan Zebra, iş akışlarını dijitalleştiren ve otomatikleştiren ödüllü bir donanım, yazılım, hizmet ve çözüm portföyü ile her ölçekten müşteriye (Fortune 100'ün %94'ü dahil) hizmet veriyor.



**Kuzey Amerika ve Şirket Genel Merkezi**  
+1 800 423 0442  
inquiry4@zebra.com

**Asya Pasifik Genel Merkezi**  
+65 6858 0722  
contact.apac@zebra.com

**EMEA Genel Merkezi**  
zebra.com/locations  
contact.emea@zebra.com

**Latin Amerika Genel Merkezi**  
zebra.com/locations  
la.contactme@zebra.com

ZEBRA ve stilize edilmiş Zebra başı resmi, dünya çapında birçok yerde tescil edilmiş, Zebra Technologies Corp. ticari markalarıdır. Tüm diğer ticari markaların mülkiyeti sahiplerine aittir. ©2024 Zebra Technologies Corp. ve/ya da iştirakleri.