

ALİ ŞABAHAT YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ BÖLÜMÜ 4.SINIF

# DİJİTAL ÇAĞDA MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ DERSİ GRUP PROJE ÖDEVİ

# MİGROS

**KONU:** MİGROS'UN TARİHÇESİNİN ARAŞTIRILMASI, SLOGANLARININ ARAŞTIRILMASI, SOSYAL MEDYA HESAPLARININ İNCELENMESİ, MÜŞTERİ PROFİLİNİN OLUŞTURULMASI, ŞİKAYETLERİN ARAŞTIRILMASI, HİZMET BOŞLUKLARININ ARAŞTIRILMASI, İŞLETME PROFİLİNİN OLUŞTURULMASI VE METAVERSE PLATFORMLARI İÇİN UYARLANMASI.

- İstanbul'un giderek artan nüfusunun ve fiyatlar arası uçurumların artması karşısında 1954 yılında İstanbul Belediyesi tarihi bir karar alarak, Türkiye'de isviçre Migros'a benzer bir organizasyon kurmaya karar verdiler. Böylece gıda ve ihtiyaç malzemelerinin halka en uygun fiyat ve kaliteden belediye kontrolünde sunulmasının yolu açıldı. Semt semt dolaşan Migros seyyar kamyonları sadece halkın ihtiyacını ayağına götürmekle kalmadı, aynı zamanda çocuklar için bulunmaz bir şehir eğlencesi de oldu.

Migros, ilk hijyenik ambalaj, ilk etiket ve raf ömrü uygulaması gibi bugün çağdaş perakendenin olmazsa olmazlar ile Türk tüketicisini ilk kez bu dönemde tanıştırdı.



## SLOGAN:

- 1954 Yılı ve öncesi: “Ucuzluğun Kralı”:
- 1954 yılı öncesi Migros Türkiye’ye gelmeden önce ucuzluğun ön planda olduğu bir anlayışla hizmet vermektedir.
- 2000-2009 Yılları: **“Alışverişin En Çeşitlisi, En Keyiflisi”**:  
2000’li yıllara gelindiğinde ürün çeşitliliği ile ön plana çıkan bir işletme olduğunu vurgulamaya çalışmıştır. Migros marketlerde alışveriş yapmanın zor bir aktivite olmayıp keyif verebileceğini iddia etmiştir(ürün çeşitliliğinin çok olması ve kaliteli olması ile).





- 2009-2014 Yılları: “Bu Benim Dünyam”:
- 2009 yılında “Bu Benim Dünyam” sloganıyla müşteri için değer yaratılmaya çalışılmaktadır. Migros’un müşteriye anladığı ve ihtiyaçlarına cevap verebildiğini vurgulamaktadır.
- 
- 2014-Günümüz: “Migros Size İyi Gelecek”:
- 2014 yılı Migros Türkiye’nin 60.Yılıdır ve bununla beraber 2014 yılında detaylı bir raporla birlikte “Migros Size İyi Gelecek” sloganı duyurulmuştur. Bu sloganla birlikte 2014 verilerine göre satışlar %14 büyümüştür.



- Migros'un kuruluşunun 60. yılı olması sebebiyle, "60. Yıl İyilik" temalı kampanyalar düzenlenmiş, bu kampanyalara özel ürünler ürettirilerek müşterilere sunulmuştur. Ayrıca; "Tasarruf", "Sadece Migros'ta"



## LOGO:

- İlk yıllarda yeşil bir kanguru maskotuydu. Kanguru Migros ve Migros'un internet sitesi Kangurum.com kanguruyu maskot olarak kullanıyor. Bu maskot öncelikle Kangurum isminin daha kolay çağrışım yapmasını ve hatırlanmasını sağlıyor. Ayrıca kangurunun önünde bulunan taşıma cebi alışveriş kavramı ile de bağlantı kuruyor. Daha sonra geniş marketler 3M, 5M Migros anlayışı ile birlikte kanguru amblemi silindi.

## MİGROS HEMEN

- Migros'un, çevrimiçi satın alınan ürünleri evlere getiren çevrimiçi market uygulamasıdır. Migros Hemen 2019 yılında kurulmuştur. Türkiye'nin yaklaşık 25 şehrinde hizmet vermektedir.



"Keşke Şef Mehmet Yalçınkaya ile komşu olsaydık" dedik ve Migros Hemen uygulaması için eğlenceli bir iletişim hazırladık.

MİGROS  
**Hemen**  
hemen kapıda!



## MİGROSTAKİ “M” SAYISI

açılımı; "money, money, money, money, money" şeklindedir.

Migros süpermarketlerinin içinde bulundurdıkları ürünlere ve mağazalara göre M harfi alıyorlar. Otel yıldızlama sistemi gibi. Çok ürünün olduğu, içinde yemek yenilecek noktalar vs. bulunan Migroslar 5M oluyor.

Metre kare büyüklüğüne göre de değişmektedir.

100-400 : M

400-1000 : MM

1000-2500 : MM

2500 + : 5M



## MİSYON :

Benzersiz hizmet kalitesi, öncü uygulamaları, zengin ürün çeşitliliği ve aile bütçesine katkıyı esas alan fiyatlandırmasıyla eşsiz bir alışveriş deneyimi sunmak. Tüm paydaşları için değer yaratan; topluma ve çevreye duyarlı faaliyetlerde bulunmak.

\*\*Farklı markalardaki ürün çeşitliliği, uygun fiyatları ve etkili promosyon çalışmaları ile sektörünün öncüsü olan Migros, müşterilerine daima en iyi hizmeti tüm ihtiyaçları karşılayacak çeşit ile sunmaktadır.

\*\*Türkiye'nin her yerinde ulaşılabilir olmayı amaçlayan Migros, artan mağaza sayısının yanı sıra kaliteli ürünleri en uygun fiyatlarla sunmakta ve müşterilerinin tüm beklentilerini karşılayacak alışveriş imkanı yaratarak pazar payını büyötmektedir.



Taze ürünlerdeki uzmanlığı ile öne çıkan Migros, Türkiye'nin en fazla meyve, sebze, et ve taze unlu mamul satan perakendecisi konumundadır.

\*\*\*Migros'un geleceğe dönük beklentileri ise sosyal sorumluluğunun bilincindedir, topluma, devlete, çalışanlarına, iş ortaklarına, kısacası tüm paydaşlarına karşı sorumludur, saygılıdır, uyum içinde çalışır.

Çevreyi korur.

Migros'un kuruluşunun 60. yılı olması sebebiyle, "60. Yıl İyilik" temalı kampanyalar düzenlenmiş, bu kampanyalara özel ürünler ürettirilerek müşterilere sunulmuştur. Ayrıca; "Tasarruf", "Sadece Migros'ta", "Bu Benim Dünyam" gibi farklı temaların işlendiği kampanyalar yapılmıştır.

Uzun süredir başarıyla uygulanan temalı kataloglar, hafta sonu indirimleri ve "Gördüğünüze İnanın" kampanyaları yıl içerisinde uygulanmaya devam etmiştir. Sevgililer Günü, Kadınlar Günü, 23 Nisan, Hayvanları Koruma Günü gibi özel günlerde yapılan indirimler, artık geleneksel promosyonlar haline gelmiştir.

Migros instagram da paylaşımlarıyla çok aktif. Sana Geliyor# adlı sloganıyla E-Ticaret sitesiyle insanların gözünde etkileşim yaratıyor. Bütün indirim ve kampanya haberlerinde Instagram sayfası üzerinden etkin bir şekilde paylaşımlar yaparak bildiriyor. Gönderilerinin altındaki yorumları son derece dikkate alarak bütün müşterileriyle etkileşim halinde ve onların yorumlarına geri dönüş sağlıyor her müşteriyle bire bir ilgilendiğini görüyoruz. Bazı gönderilerinin altına yapılan şikayet ve eleştiri türü yorumları da görmezden gelmiyor hepsine geri dönüt sağlıyor .Önümüz yılbaşı olduğu için #MigrosYeniYılİndirimleri etiketiyle gönderi ve paylaşımlarda bulunarak çoğu insana ulaşarak etkileşim sağlıyor. Instagram da büyük ölçüde olmak üzere diğer platformlarda da reklam yaparak sürekli müşteriyle etkileşimde kalmaya devam ediyor yani kısacası reklam paylaşımlarına büyük ölçüde bütçe ayırıyor.





Her Gün Yenileri Eklenen Kısa ve Kolay

YÜZLERCE VIDEO

MiGROS TV'de



Migros Türkiye

344 B abone

ABON

ANA SAYFA

VIDEOLAR

OYNATMA LİSTELERİ

TOPLULUK

KANALLAR

HAKKINDA



Oluşturulan oynatma listeleri

SIRALAMA



Ben Kimim?

5 gün önce güncellendi

OYNATMA LİSTESİNİN TAMAMINI  
GÖRÜNTÜLE



Gül Abla ile Çocuk Atölyesi

5 gün önce güncellendi

OYNATMA LİSTESİNİN TAMAMINI  
GÖRÜNTÜLE



Ceyhan Yılmaz ile İskele İstanbul

Bugün güncellendi

OYNATMA LİSTESİNİN TAMAMINI  
GÖRÜNTÜLE



Migros Espor Turnuvaları 4.  
Sezon

OYNATMA LİSTESİNİN TAMAMINI  
GÖRÜNTÜLE



Migros Kadın Akademisi

OYNATMA LİSTESİNİN TAMAMINI  
GÖRÜNTÜLE



Tıbbi ve Aromatik Bitkiler

1. Bölüm

## YOUTUBE ( 343B abone )

- Migros Tv adında bir kanal açarak çocuklara eğitici videolar, Dolapta Ne Var ? adlı başlığıyla ürünlerini tanıtır yemek programı videoları yüklenmiş, İyi Tahmin Yarışmaları düzenlemiştir, Evde olan malzemelerle dekoratif ürünler yapılışı sağlamıştır. En çok izlenen videosu Beslenme Çantası Tarifleri: Ayıcıklı Mini Sandviç adlı videosu 37.624 görüntüleme ve 11 beğeni almıştır.

- Youtube yorumlarında iyi ve güzel yorumlar vardır. Fakat geri dönüt yoktur.
- "Rapçi Ceza'nın yeni bir rakibi var, Migros Sanal Market ile 45 dakikada teslimat"
- Böyle bir sloganla hızlı teslimat konusunda vaatte bulunuluyor ancak siparişlerin
- saatler sonra ulaştığı şikayetleri var.

# Merhaba ben Bezgin

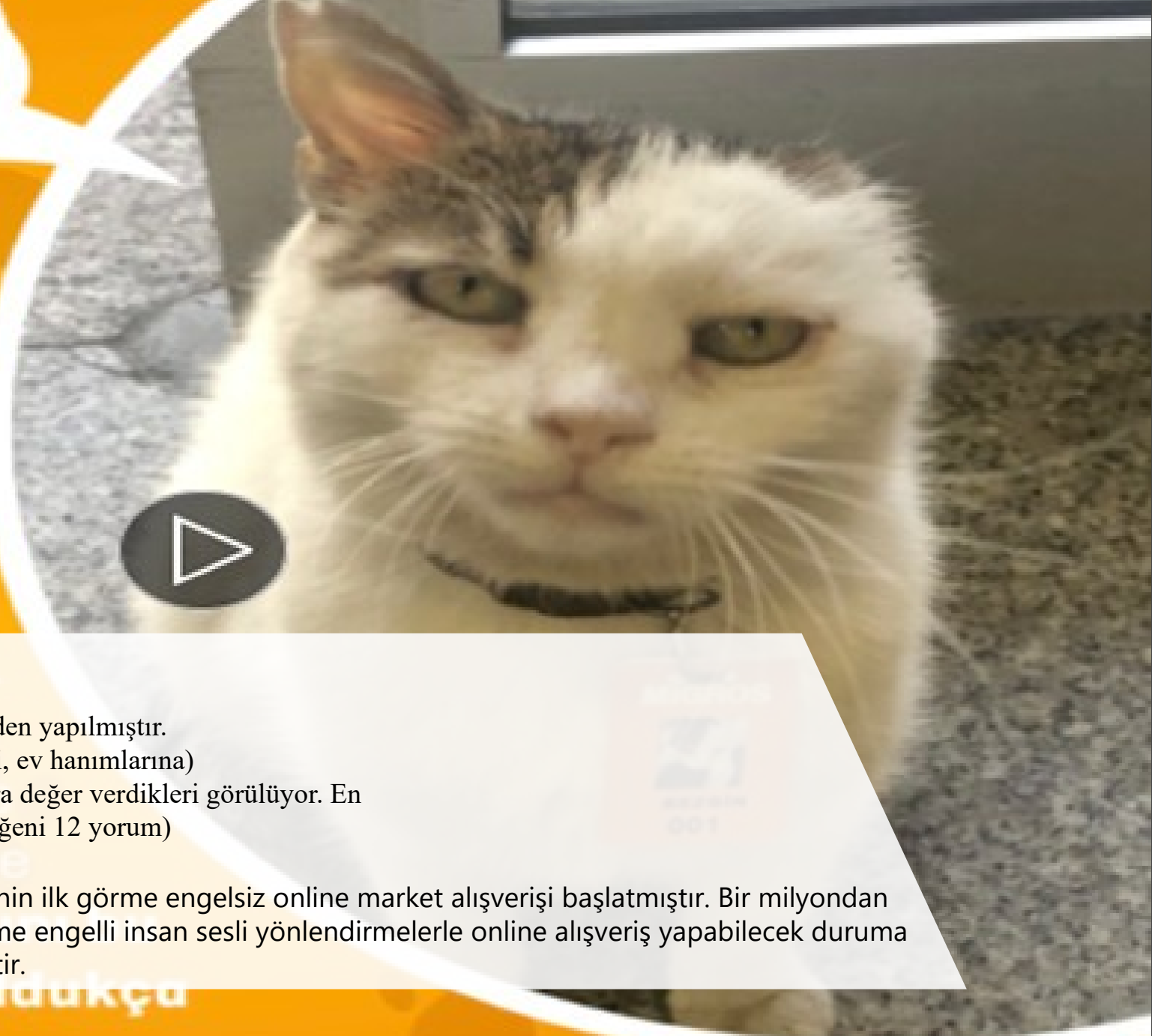
birazcık uysal bir  
yapiya sahip olduğum  
için ekip arkadaşlarım

## LINKEDIN (193.937 takipçi )

Genellikle yapılan sosyal yardımlaşma projeleri paylaşıyor.

- \*... Takvim planlaması, özel günleri kutlama bu platform üzerinden yapılmıştır.
- \* Her kesimden insanları ilgiendiren paylaşımlar yapılmıştır.(Çiftçi, ev hanımlarına)
- \* Linkedln paylaşımlarında sokak hayvanlarını korudukları onlara değer verdikleri görülüyor. En çok beğeni ve yorumu alan paylaşımı bu video olmuştur. (618 beğeni 12 yorum)

\* Türkiye'nin ilk görme engelsiz online market alışverişi başlatmıştır. Bir milyondan fazla görme engelli insan sesli yönlendirmelerle online alışveriş yapabilecek duruma getirilmiştir.



**ÇEŞİTLİ SOSYAL MEDYA  
PLATFORMLARINDA MİGROS MÜŞTERİ  
KİTLESİNİN KİŞİSEL ÖZELLİKLERİNİN VE  
ŞİKAYETLERİNİN ARAŞTIRILMASI**

ŞİKAYET	CİNSİYET	YAŞ	ÖĞRENİM	GELİR DURUMU	
Migros Sanal Market- SKT Tarihi Geçmiş Ürünü Gönderimi	E		24	Üniversite	4500-5000
Stokcu Migros Sanal Market Mağduruiyeti	E		20	Lise	4200-4300
Migros Sanal Market Hemen Getir Kupon Sorunu	K		21	Üniversite	1500-1600
Migros Ürünlerindeki Adet Kısıtlaması (Esnafım Uygulaması)	E		26	Üniversite	5000-5500
Migros Teslimat süresi uzun şikayeti	K		28	Üniversite	4500-5000
Migros Eksik, Bozuk Ürün Ve Muhatap Bulamama	K		34	Üniversite	3800-4000
Migros Yetkili Servise Gitmeyen Süpürge	K		38	Lise	3000-3200
Migros Sanal Market Mağduruiyeti (Tek çekim Kredi Kartı Problemi)	E		32	Lise	3500-3800
Migros Ayıplı Ürün Gönderimi	E		34	Üniversite	3500-3600
Migros İçinden Kurt Benzeri Bir Şey Çıktı	K		25	Lise	3200-3300
Migros'ta Olan Siparişteki Ürün Adetini Şube Belirlemesi	E		27	Lise	3300-3500
Migros Sanal Market Alışveriş Sorunu (Teslim Süresi)	E		48	Üniversite	8000-9000
Migros Mükerrer Çekim İçin Ücret İadesi	K		42	Üniversite	5000-6000
Migros Ekmekte Metal Parça	K		28	Lise	3500-4200
Migros Sanal Market Siparişi Fare İzleri	E		24	Üniversite	3300-3600
Migros Klasik Kahve Gram Eksikliği	E		32	Üniversite	3300-3500
Migros Sütünün Zehirlenmesi(müşteri hastanelik olmuş)	K		26	Üniversite	5100-5200
Alkollü Ürünlerde Değişim Yapmayan Migros	E		31	Lise	4400-4500
Migros'un Et Kalitesi	K		36	Üniversite	6500-7000
Küflenmiş Yufka Migros Şikayeti	K		33	Lise	2850-3000
Dikkatsiz Migros Sürücüsü Az Kalsın Kazaya Sebep Oluyordu	E		32	Üniversite	3500-3600
Migros Sanal Market Ücret İadesi Yapılmadı	E		40	Lise	3200-3300
Migros Leva Marka Yılbaşı Göründüğü Gibi Gelmedi	K		30	Üniversite	3400-3800
Migros Pirinçten Böcek Çıktı	K		35	Lise	2000-2200
Migros Sanal Market Teslimat Sorunu	E		38	Üniversite	4500-5000
Migros Sanal Market Küflü Ürün	K		29	Lise	3000-3200
Migros Emsal Marka Bayatlamış Yer Fıstığı	E		31	Lise	3500-3800
Migros Kurtlu Ürün Satıyor	K		29	Üniversite	4000-4200
Migros Sanal Market Satışa Sunulan Stoksuz Ürün	K		34	Lise	3800-4200
Migros Marketleri Sınırlı Ürün Satış(Stok Problemi)	K		38	Üniversite	3900-4000
Migros 4 Adet Gelecek Ürün 3 adet Gönderildi	E		35	Lise	4000-4100
Migros Money Karşılığı Anket Doldurtup Money Vermiyor	K		24	Üniversite	2000-3000
Migros Alışveriş Yapmadan Param Gitti	K		23	Üniversite	1000-2000
Migros Sanal Market Haksız Sipariş İptali	E		34	Lise	3600-4000
Migros Kullanılmış Ürün Yolladı	K		32	Üniversite	3500-3600
Migros Siparişim Eksik Geldi ( TRENDYOL ÜZERİNDEN)	E		21	Üniversite	1000-1500
Migros Sanal Market İade olmadı.	E		52	Lise	5000-5200
Migros'un Saygısız Müdür Yardımcısı	K		32	Üniversite	4200-5000
Migros Marka Baldo Pirinç Böceklenme	K		38	Lise	2000-2200
Migros Reklam ile İçerik Arasındaki Fiyat Tutmuyor (Sanal Market)	E		42	Üniversite	4500-5000
Sanal Market Destek Hattının Destek Olamayışı	E		40	Üniversite	3600-4000
Migros Sanal Market Küflü Ürünler	K		34	Lise	3300-3300
Migros Bozuk, Kararmış Çürümüş Çiçek Gönderdi	E		39	Lise	3500-3600
Migros Pirinçten Böcek Çıkması	K		32	Üniversite	4000-4200
Migros Traihi 3 Yıl Geçmiş Ürün Satmak	K		30	Üniversite	4000-4100
Migros Zam Geleceği İçin Sınırlı Satabildikleri Söylemeleri	E		34	Üniversite	4500-5000
Migros Hemen Isırılmış Yenilmiş Ürün Yolladı	E		35	Lise	3000-3200
Migros Sanal Marketten Gelen Kutusu Açık Ürün	E		30	Lise	3000-3500
Migros Sanal Market Hizmette sınıfta kaldı.	E		32	Üniversite	5000-6000
Migros Eksik Ürün Getirme(Migros JET)	K		34	Üniversite	4200-5200



Cinsiyet	Yas	Egitim	Gelir Durumu	Sikayeti
E	Orta Yasli	Bilinmiyor	Orta	Migros Hemen uygulamasinin kotu hava sartlarinda hizmet vermemesinden sikayetci
E	Orta Yasli	Universite	Orta	Migros'un 19 lt su icin yaptigi 2.5 TL zamdan sikayetci.
K	Orta Yasli	Bilinmiyor	Orta	Migros Hemen ile gelen siparislerinin kusurlu oldugundan ve firmanin guven verememesinden sikayetci.
K	Genc	Lise	Orta	Ozel gunlerde yapilan kampanya ve indirimleri yeterli bulmuyor.
K	Genc	Universite	Orta	Migros'dan ozel gunlerde surpriz hediyeler/jestler bekliyor.
K	Orta Yasli	Bilinmiyor	Orta	Migros Hemen uygulamasinda kapida odeme imkani olmamasindan sikayetci.
E	Genc	Universite	Orta	Migros'un zor sartlarda kurye calistirmamasi, onlari da dusunmesi gerektigini soyluyor.
K	Orta Yasli	Bilinmiyor	Orta	Kampanyali urunlerin daha magaza acilmadan tukenmesinden sikayetci
E	Orta Yasli	Lise	Orta	Internette gozuken stok miktarlarinin yanlis olmasindan sikayetci.
E	Genc	Bilinmiyor	Orta	Internette gozuken stok miktarlarinin yanlis olmasindan sikayetci.
K	Genc	Universite	Orta	uygulamanin hata vermesinden sikayetci.
K	Genc	Universite	Orta	Indirimde olarak reklamli yapilan urunlerin indirimde olmadigini iddia ediyor.
K	Orta Yasli	Lise	Orta	Migros hemen siparislerinde tarihi gecmis veya bozuk urunler teslim edildigini iddia ediyor.
K	Genc	Lise	Orta	Stoklarin az olmasindan sikayetci.
K	Orta Yasli	Lise	Orta	Katilimis oldugu kampanyada vaat edilen indirim gerceklesmemesinden sikayetci.
E	Genc	Lise	Yuksek	Migros kuryelerinin trafigi tehlikeye atan eylemleri oldugunu iddia ediyor.
K	Genc	Universite	Orta	Kaliteli ve hizli oldugunu iddia eden Migros'un: musterisine bozuk urun gondermesinden ve oyalamasindan sikayetci
K	Orta Yasli	Bilinmiyor	Orta	Migros'un fiyatlarının yuksek oldugunu dusunuyor.
K	Orta Yasli	Lise	Orta	Migros Hemen uygulamasinda ilk siparise indirim uygulanmamasi konusunda sikayetci.
K	Orta Yasli	universite	Yuksek	Daha onceden Migros Hemen uygulamasindan hizmet alabilirken artik alamiyor olmasindan sikayetci.
K	Orta Yasli	universite	Yuksek	Daha onceden Migros Hemen uygulamasindan hizmet alabilirken artik alamiyor olmasindan sikayetci.
K	Genc	Bilinmiyor	Orta	uygulamanin yasadinin bolgede vaat edilen sekilde calismadigini iddia ediyor.
K	Orta Yasli	Bilinmiyor	Orta	Migros Hemen uygulamasinda yeteri kadar urun cesidi olmadigindan sikayetci.
E	Genc	Bilinmiyor	Yuksek	Migros Hemen uygulamasinda stok durumunun guncellenmemesinden sikayetci.
E	Genc	Universite	Orta	Taze urunler gonderilmedigini ve Migros'a guvenmedigini dile getiriyor.
E	Yasli	Universite	Orta	Atirus Migros subesinin stok takibi yapamadigini iddia ediyor.
K	Genc	Universite	Yuksek	Migros'un bozuk urun sattigi icin iddia edilen tazminati odemedigini ve dava actigini soyluyor.
E	Yasli	Lise	Yuksek	Migros Hemen'in siparisi gec getirmesinden sikayetci.
K	Orta Yasli	Bilinmiyor	Yuksek	Migros Hemen uygulamasinda stoklarin yeterli olmamasindan sikayetci.
K	Orta Yasli	Lise	Orta	Iptal olan urunun para iadesinin yapilmasinin uzun surmesinden sikayetci.
E	Orta Yasli	Lise	Yuksek	Migros'a bir sorun oldugunda ulasamiyor olmaktan sikayetci.
K	Orta Yasli	Bilinmiyor	Orta	Tek posedin yetecegi siparislerde iki posede konulmasindan sikayetci.
K	Genc	Universite	Orta	Migros Hemen uygulamasinda urun cesitliliiginin az olmasindan sikayetci.
K	Yasli	Ilkokul	Yuksek	Migros Hemen uygulamasinin bulundugu bolgede hizmet vermemesinden sikayetci.
K	Genc	Universite	Orta	Ugulamada odeme kismina hata aldigini iddia ediyor.
E	Orta Yasli	Universite	Yuksek	Migros Hemen uygulamasinin bulundugu bolgede hizmet vermemesinden sikayetci.
E	Orta Yasli	Bilinmiyor	Orta	Migros uygulamasinin stoklarinin yetersizliginden sikayetci.
E	Yasli	Bilinmiyor	Orta	Migros marketlerinde maske takma konusunda sorun oldugundan sikayetci.
E	Orta Yasli	Universite	Yuksek	Migros uygulamasinin para iadesi konusunda sorunlu oldugunu iddia ediyor.
E	Genc	Universite	Orta	Migros fiyatlarını pahali buluyor.
E	Yasli	Bilinmiyor	Yuksek	Migros'un kirik gelen urune cozum sunmamasindan sikayetci.
E	Yasli	Universite	Orta	Migros'un karaborsacilik yaptigini iddia ediyor.
E	Orta Yasli	Universite	Orta	Migros kasiyerlerinin posetlemeye yardimci olmamasindan sikayetci.
E	Genc	Universite	Yuksek	Migros sosyal medya hesaplarindaki kampanya fiyatlarının reyon fiyatlarıyla uyusmadiginin iddia ediyor.
E	Orta Yasli	Universite	Yuksek	Bir yatirimci olarak Migros hisselerine onem verilmemesinden rahatsiz.
E	Orta Yasli	Universite	Yuksek	Migrostan aldigi bir urunun cok kalitesiz oldugu hakkında sikayette bulunmustur.
E	Orta Yasli	Universite	Yuksek	Migros musterisi destek hattina ulasamadigi hakkında sikayet ediyor.
E	Yasli	Lise	Orta	Migros'un stok problemlerinden ve yaniltici tutumundan dolayi guvensizlik duyduğunu belirtmistir.

ŞİKAYET	CİNSİYET	YAŞ	ÖĞRENİM	GELİR DURUMU
İNDİRİMLİ ALANA YANLIŞ ÜRÜN KONULMASI	E	35	ÜNİVERSİTE	ORTA
ALMADIĞIM ÜRÜN ÖDEMESİ GERİ VERİLMİYOR	K	20	ÜNİVERSİTE	ORTA
MİGROS ESKİK ÜRÜN TESLİMAT SORUNU	E	18	LİSE	DÜŞÜK
MİGROS TORKU SÜTLER BOZUK ÇIKIYOR	K	22	ÜNİVERSİTE	DÜŞÜK
MİGROS MÜŞTERİLERİYLE ALAY EDİYOR	E	27	ÜNİVERSİTE	ORTA
MİGROS GALEYANA GETİRME SORUNU	E	17	LİSE	DÜŞÜK
MİGROS KARA CUMA SORUNU	K	19	LİSE	ORTA
MİGROS KAMPANYADAKİ ÜRÜNÜ ÖNCEDEN SATIYOR	K	23	ORTAOKUL	YÜKSEK
MİGROS MAYLO KAGIT HAVLU KÖTÜ KOKU	E	34	ÜNİVERSİTE	ORTA
MİGROS İNDİRİMLİ ÜRÜN İDDİASI	E	20	ÜNİVERSİTE	ORTA
MİGROS REYONLA KASADAKİ FİYAT FARKILILIĞI	K	21	ÜNİVERSİTE	ORTA
MİGROSTAKİ ADALETSİZLİK	E	38	LİSE	ORTA
MİGROS MÜDÜRÜ MÜŞTERİ SEÇME	K	20	ÜNİVERSİTE	ORTA
MİGROS E-FATURA PROBLEMİ	E	44	ÜNİVERSİTE	YÜKSEK
SM MİGROS KAMPANYA SORUNU	E	24	ÜNİVERSİTE	ORTA
MİGROS ÖN SATIŞ YAPIYOR	K	21	ÜNİVERSİTE	ORTA
MİGROS MAĞAZASI PARAMI VERMİYOR	K	23	ÜNİVERSİTE	ORTA
MİGROS SANAL ÜRÜN EKSİK	K	29	ÜNİVERSİTE	DÜŞÜK
MİGROS TV ALDIM KIRIK ÇIKTI	E	25	ÜNİVERSİTE	YÜKSEK
MİGROS KARPUZ ALDIM BOZUK ÇIKTI	K	17	ORTAOKUL	ORTA
MİGROS BAYAT DOLMALIK BİBER	E	26	LİSE	ORTA
MİGROS HATALI ÜRÜN DEĞİŞİMİ	K	32	ÜNİVERSİTE	YÜKSEK
MİGROSUN YALAN TV REKLAMI	E	28	ÜNİVERSİTE	ORTA
MİGROS SANAL MARKET KAPIDA ÖDEME SORUNU	E	25	ÜNİVERSİTE	YÜKSEK
PARADONTAX KALİTESİZ DİŞ MACUNU	E	22	ÜNİVERSİTE	DÜŞÜK
MİGROS TRANSPALET SESİNİN RAHATSIZ ETMESİ	K	30	ÜNİVERSİTE	ORTA
MİGROS PARA İADESİ YAPILMADI	E	54	LİSE	ORTA
MİGROS MAĞAZA SİSTEMİ HAKKINDA	E	27	ÜNİVERSİTE	DÜŞÜK
MİGROS YAYLA İRİ DANEM BULGUR	K	20	LİSE	DÜŞÜK
MİGROS EKSİK ÜRÜN VE ÜRÜN İADESİ	K	37	ÜNİVERSİTE	ORTA
MİGROS SORUMSUZ VE BİR O KADAR İLGİSİZLER	E	22	ÜNİVERSİTE	YÜKSEK
MİGROS BOZUK ÜRÜN DEĞİŞİMİ	E	28	ÜNİVERSİTE	ORTA
MİGROS TARİHİ GEÇMİŞ BİRA	E	18	LİSE	DÜŞÜK
MİGROS SANAL MARKET HAKKINDA	K	19	ÜNİVERSİTE	YÜKSEK
MİGROS KOKMUŞ TAVUK SATIYOR	K	23	ÜNİVERSİTE	ORTA
MİGROS TOPTANCIYA VAR MÜŞTERİYE YOK	E	28	LİSE	YÜKSEK
MİGROS BAYAT ÜRÜN SATIŞI	K	33	ORTAOKUL	ORTA
MİGROS İÇİ BOZUK OLAN HİNDİSTAN CEVİZİ	K	37	ÜNİVERSİTE	YÜKSEK
MİGROS EKSİK TESLİMAT	E	36	ÜNİVERSİTE	YÜKSEK
MİGROS SANAL MARKET SAÇMALIĞI	E	40	LİSE	ORTA
MİGROS PARAMI YATIRMAMALARI	K	20	ÜNİVERSİTE	ORTA
MİGROS MONEYPAY PARAMI YATIRMIYORLAR	K	25	ÜNİVERSİTE	YÜKSEK
MİGROS TEDARİK EDİLMİYEN ÜRÜN SATILMASI	K	29	ÜNİVERSİTE	YÜKSEK
MİGROS HEMEN BÖCEKLİ BROKOLİ	K	36	ÜNİVERSİTE	DÜŞÜK
MİGROS ALINAN ÜRÜN FARKLI GELEN ÜRÜN FARKLI	K	28	LİSE	ORTA
MİGROS SANAL MARKET AÇILMIŞ PAKET	E	30	ÜNİVERSİTE	ORTA
MİGROS KURTLANMIŞ UN SATIYOR	K	42	ORTAOKUL	DÜŞÜK
MİGROS MÜŞTERİYİ ZARARA UĞRATIYOR	E	44	LİSE	YÜKSEK

Yaş	Eğitim	Gelir Durumu	Şikayet
Orta Yaşlı	Bilinmiyor	Orta	Migros depo işçileri düşük ücretlere, kötü çalışma koşullarına karşı iş bıraktı.
Orta Yaşlı	Lise	Orta	Nerdeyse hergün bütün fiyatlara zam yapan migros önündeki çöp konteynirleri tarihi geçmiş ürünleri atmaktadır.
Genç	Üniversite	Yüksek	Un ve pirinçten böcek çıktı.
Orta Yaşlı	Lise	Orta	Sanal marketten alışveriş yapılmış ve müşteri hizmetlerinden bir geri dönüş sağlanmamış.
Genç	Üniversite	Yüksek	Etleri bir gün sonra bozuluyor.
Orta Yaşlı	Lise	Orta	Sanal marketten sipariş ettiği ürünler eksik gelmiştir.
Genç	Üniversite	Yüksek	Marketten aldığı kıyma yağlı ve kalitesiz ürün çıkması.
Orta Yaşlı	Lise	Orta	Ürünler eksik ve hatalı gramaj gönderimi.
Orta Yaşlı	Lise	Yüksek	Etiket fiyatı ile kasa fiyatı uyumsuzluğu.
Genç	Lise	Orta	Manav reyonundaki ürünler taze değil ve bayat çıkmıştır.
Orta Yaşlı	Üniversite	Yüksek	Personel kaba , saygısız ve tepkili.
Genç	Ortaokul	Orta	Sanal marketten sipariş edilen ürünler gelmemiş ve ücret iade edilmemiştir.
Genç	Lise	Yüksek	Unlu mamüller reyonu ve dondurulmuş gıda reyonundaki ürünler ekşimiş ve tarihi geçmiş ürünler vardır.
Orta Yaşlı	Lise	Düşük	Sanal marketten gönderilen yoğurdun tarihi geçmiş olması ve geri dönüt alamaması.
Orta Yaşlı	Lise	Orta	Marketten alınan yeşilliklerin içinden kurt çıkması.
Orta Yaşlı	Üniversite	Orta	Un ve bakliyat reyonundaki ürünler pahalı.
Yaşlı	Lise	Yüksek	Marketten aldığı tereyağı küfü çıkması.
Genç	Lise	Orta	Aldığı ürün bozulmuş ve garanti kapsamında olmasına rağmen talep açmış ve çalışanlar tarafından iade alınmamıştır.
Orta Yaşlı	Ortaokul	Orta	Rulo tuvalet kağıdı toptan fiyatı 76 TL iken Rafta 131.5 TL olması.
Genç	Lise	Orta	Markette çalışan kasiyerin görevini yerine getirmemesi ve müşterileri azarlaması.
Orta Yaşlı	Üniversite	Yüksek	Çalışanların maske kuralına uymaması.
Genç	Ortaokul	Orta	Marketten aldığı sosisin tarihi geçmemiş olmasına rağmen küflü çıkması.
Orta Yaşlı	Ortaokul	Yüksek	Alığı pirinçin içinden böcek çıkması.
Orta Yaşlı	Lise	Düşük	Migros şubeleri arasındaki ürünlerin fiyat uyumsuzluğu.
Genç	Lise	Orta	Migros işçilerinin yemeklerinde kurt olması, fazla mesai ve maaşlarının eksik yatması.
Genç	Üniversite	Yüksek	Sanal marketten alınan ürünün stok kontrolü yapılmaması ve başka ürün gönderilmesi.
Orta Yaşlı	Ortaokul	Düşük	Atılan kampanya mesajının asılsız çıkması.
Genç	Lise	Orta	Diğer marketlerde aynı marka sütün migrosta pahalı olması.
Genç	Ortaokul	Düşük	Migros iyilik kartı ile işlem yapamaması ve kasiyerin kötü davranması.
Orta Yaşlı	Lise	Orta	Sanal marketten alınan ürünlerin eksik getirilmesi, ürünün fiyatının tam alınması ve geri iade yapılmaması.
Genç	Üniversite	Yüksek	Migros uygulamayı güncellememesi ve hatayı düzeltmek yerine müşterilerle dalga geçmesi.
Genç	Lise	Orta	Sanal markette yapılan 2 al 1 öde kampanyasının müşteriye uygulanmaması.
Orta Yaşlı	Üniversite	Yüksek	Sanal marketten yapılan alışverişin ardından müşteri aranıp talep edilen ürünün stokta olmadığı bilgisi verilmemiş ve iptal edilmiştir.
Genç	Üniversite	Yüksek	Müşteri ilişkilerinin uzun süreli bekletmesi.
Genç	Üniversite	Orta	Sanal marketten iptal ettiği ürünün ücret iadesinin 3 aydır yapılmaması.
Genç	Üniversite	Yüksek	Sanal marketten yapılan manav alışverişinde muzun çürük gelmesi.
Genç	Üniversite	Orta	Sanal marketten sipariş edilen ürünün 2 gün sonra gelmesi ve ürün eksik gönderimi
Orta Yaşlı	Lise	Orta	Müşteri hizmetlerinin sürekli arayıp aynı metni okumaları ve sorulan sorulara cevap verilmemesi.
Orta Yaşlı	Lise	Orta	Sanal markette stokta kalmayan ürünün reklamının devam etmesi.
Genç	Üniversite	Orta	Sanal marketten sipariş edilen ürünün eksik ve geç getirilmesi.
Genç	Üniversite	Orta	Sanal marketten sipariş edilen domatesin çürük gönderilmesi.
Genç	Üniversite	Orta	Yapılan alışverişin üründe eksik gönderilmesi , müşteri hizmetlerini aramasına rağmen düzeltilmemesi ve para iadesi yapılmaması.
Orta Yaşlı	Üniversite	Yüksek	Sipariş edilen ürünün geç gelmesi ve müşteriye sorulmadan siparişin iptal edilmesi.
Orta Yaşlı	Lise	Orta	Sipariş edilen ürünün müşteriye sorulmadan iptal edilmesi.
Genç	Lise	Orta	Marketten alınan etin hijyenik olmaması ve bozuk çıkması.



## ŞİKAYETLERDE EN ÇOK KARŞILAŞILAN KELİMELER





***MİGROS'UN KİŞİLİĞİ HAKKINDA  
YAPTIĞIMIZ  
ANKETİN SONUÇLARI***

ANKETE CEVAP VEREN KİŞİ SAYISI: 104

KADIN CEVAPLAYAN SAYISI: 33

ERKEK CEVAPLAYAN SAYISI: 71

KADIN CEVAPLAYANLARIN YAŞ ORTALAMASI: 23,42

ERKEK CEVAPLAYANLARIN YAŞ ORTALAMASI: 23,46

KADIN CEVAPLAYANLARA GÖRE MİGROS'UN GELİR DÜZEYİ: YÜKSEK

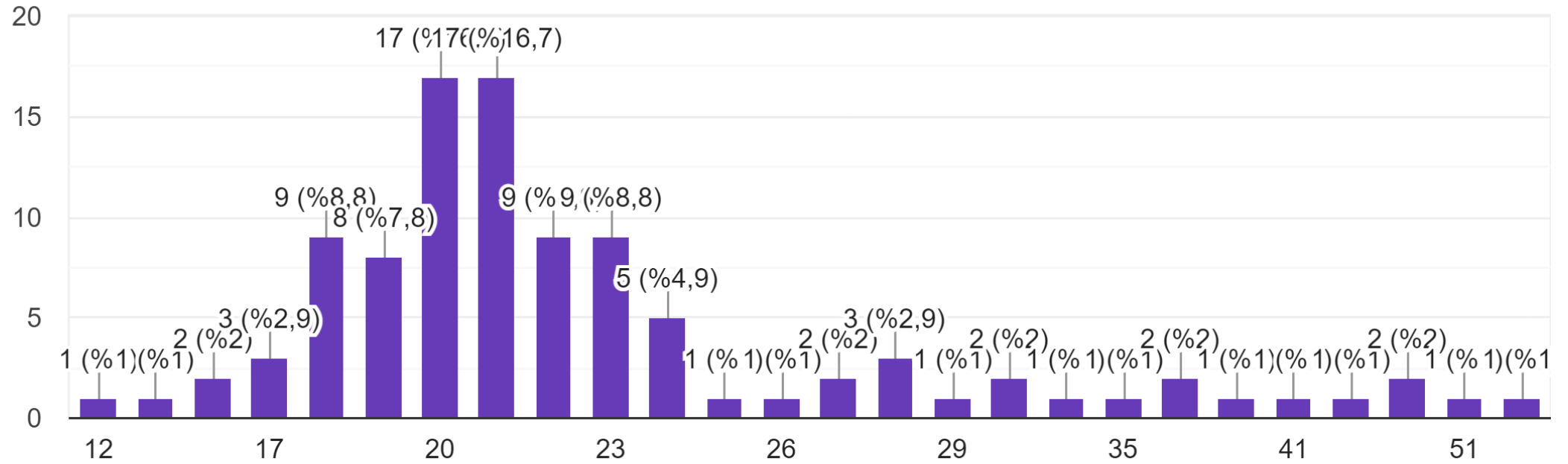
ERKEK CEVAPLAYANLARA GÖRE MİGROS'UN GELİR DÜZEYİ: ÇOK YÜKSEK

KADIN CEVAPLAYANLARA GÖRE MİGROS'UN MESLEĞİ: MANAV

ERKEK CEVAPLAYANLARA GÖRE MİGROS'UN MESLEĞİ: İŞ ADAMI

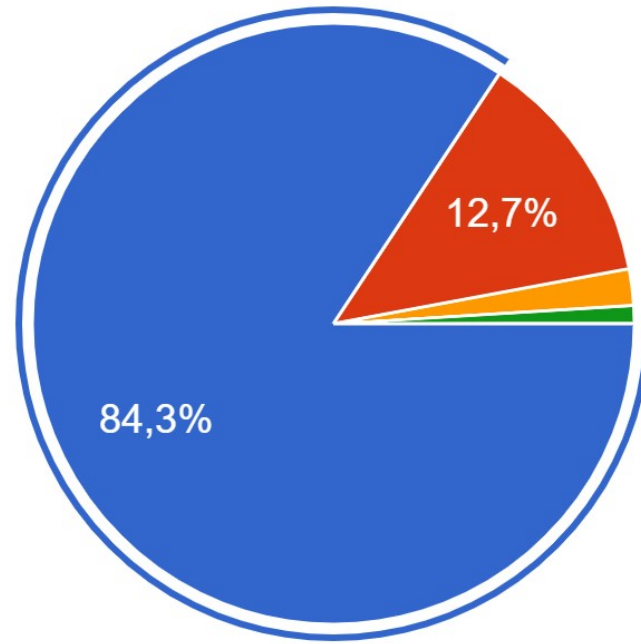
## Yaşınız

104 yanıt



## Migrostan alışveriş yapıyor musunuz ?

104 yanıt

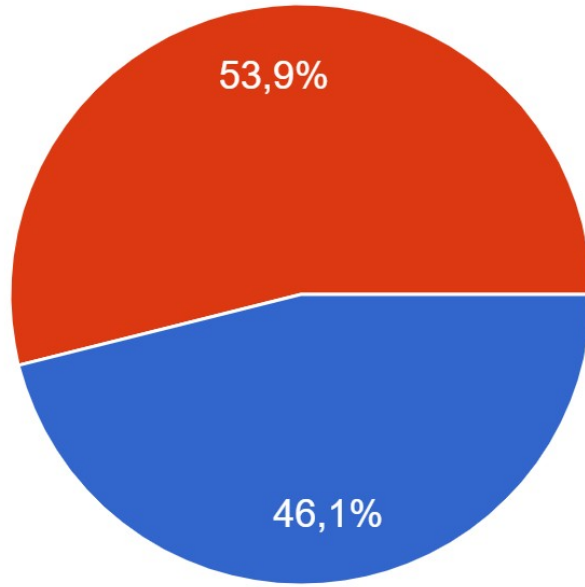


- Evet
- Hayır
- Bazen
- Nadiren



Migros bir cinsiyet olsaydı hangisi olurdu?

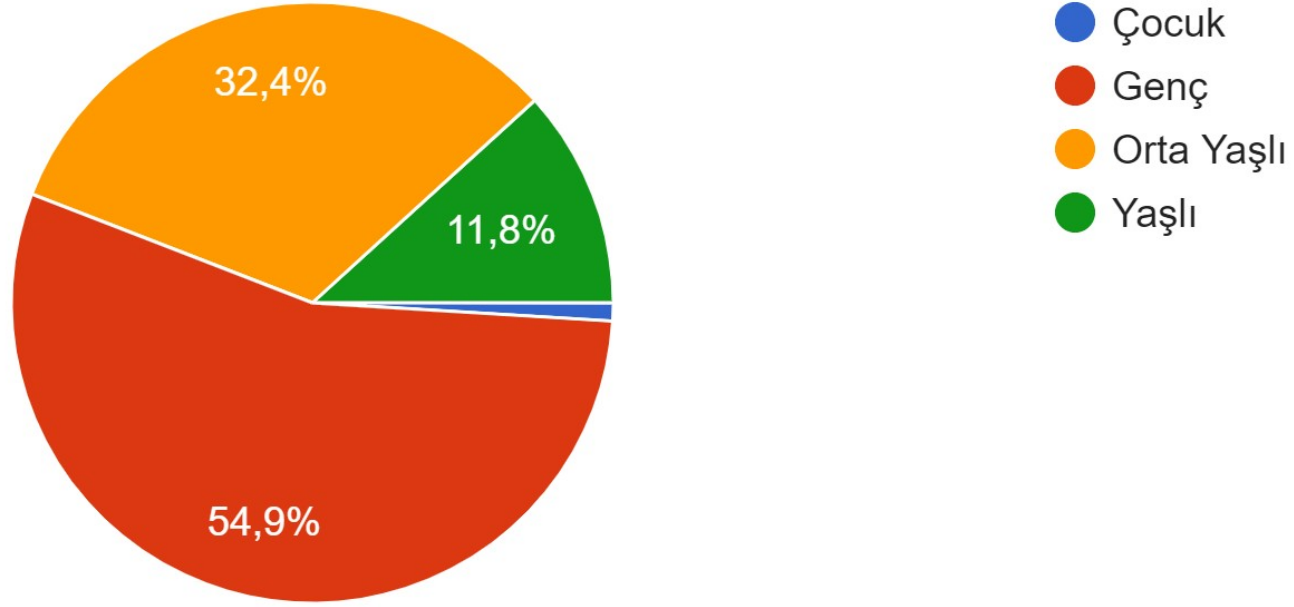
104 yanıt



● Erkek  
● Kadın

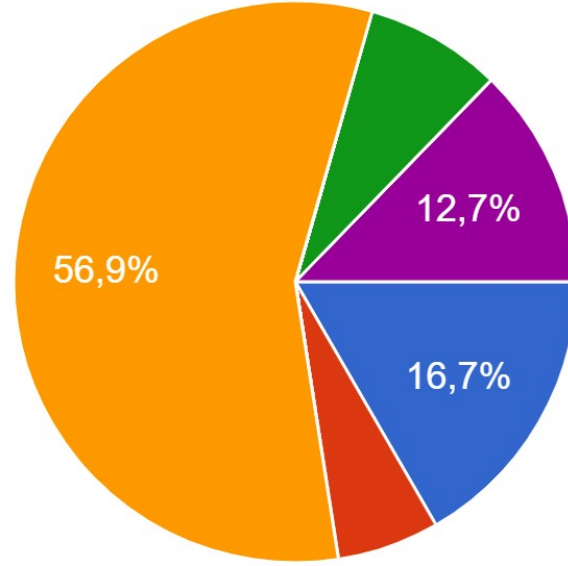
Migros insan olsaydı hangi yaş grubunda olurdu?

104 yanıt



Migros insan olsaydı hangi saç renginde olurdu?

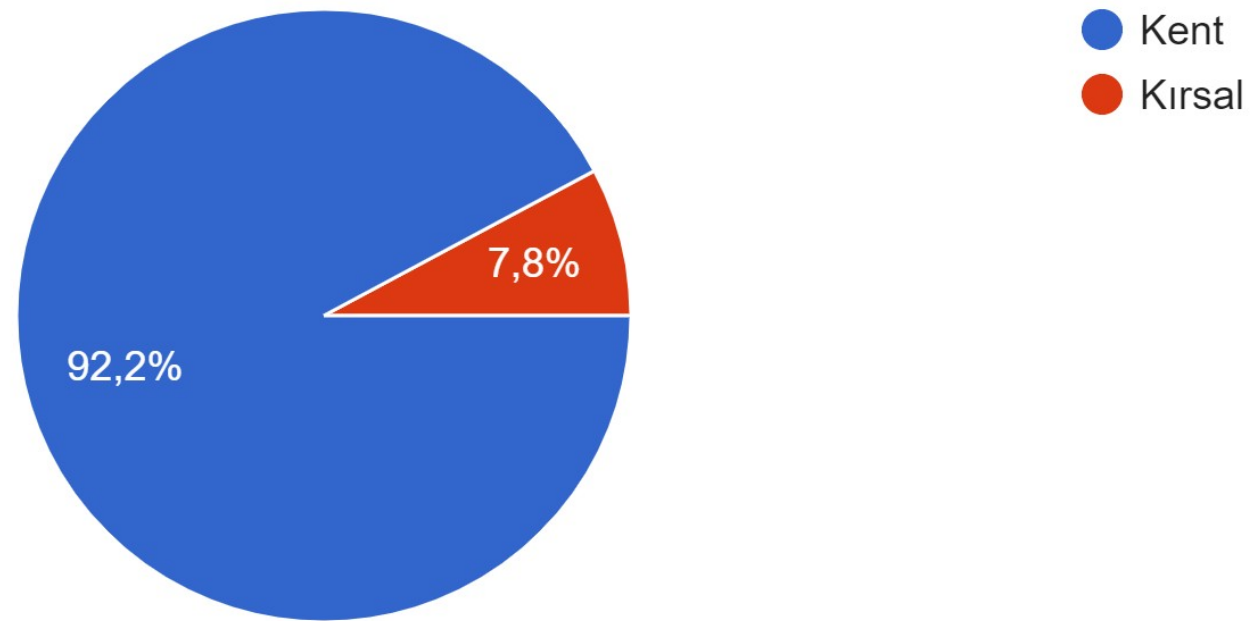
104 yanıt



- Sarı
- Yeşil
- Turuncu
- Siyah
- Kahverengi

## Migrosun yerleşim yeri neresi olurdu?

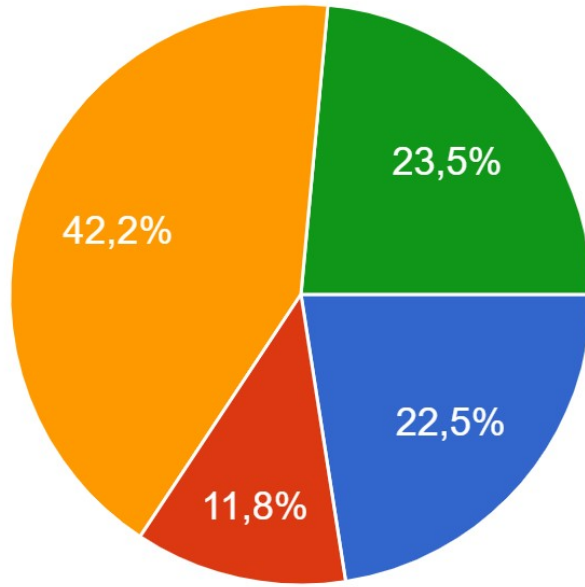
104 yanıt





Migros insan olsaydı dış görünüşü nasıl olurdu ?

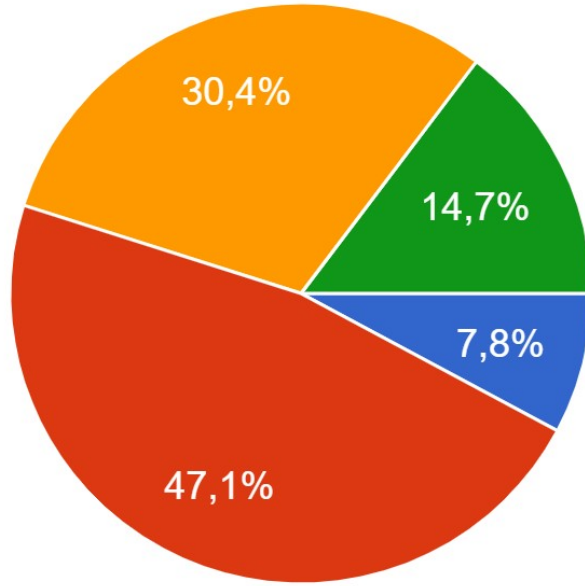
104 yanıt



- Zayıf
- Şişman
- Balık Etli
- Kaslı

Migrosun ten rengi nasıl olurdu ?

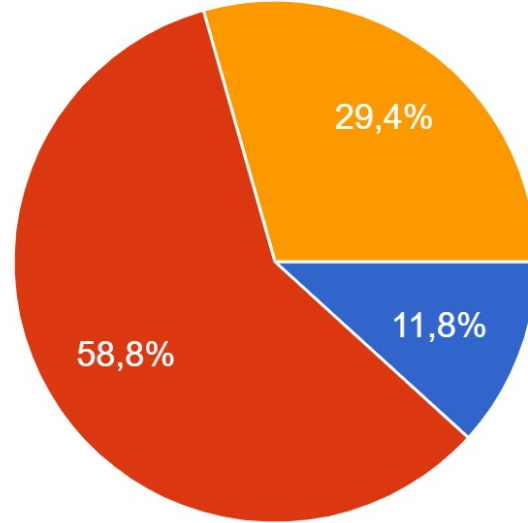
104 yanıt



- Esmer
- Açık Tenli
- Buğday
- Kumral

Migrosun boyu ne kadar olurdu ?

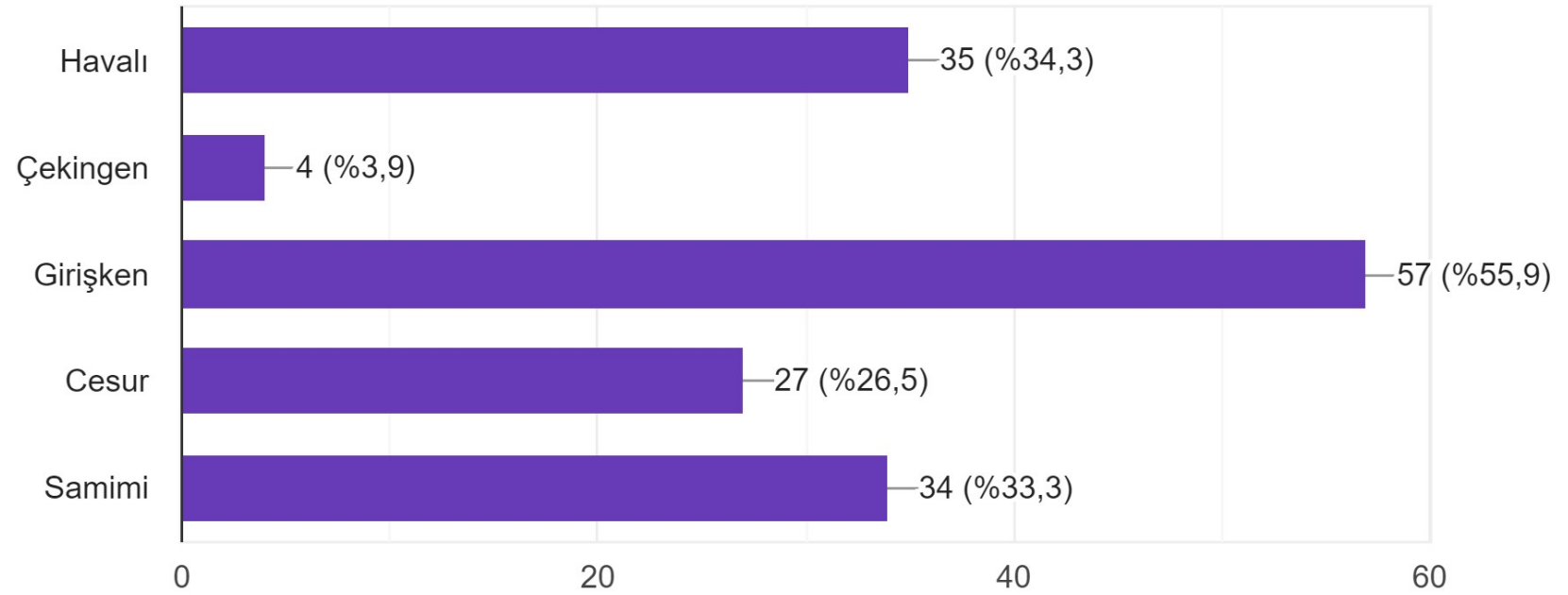
104 yanıt



- Kısa
- Orta Boylu
- Uzun

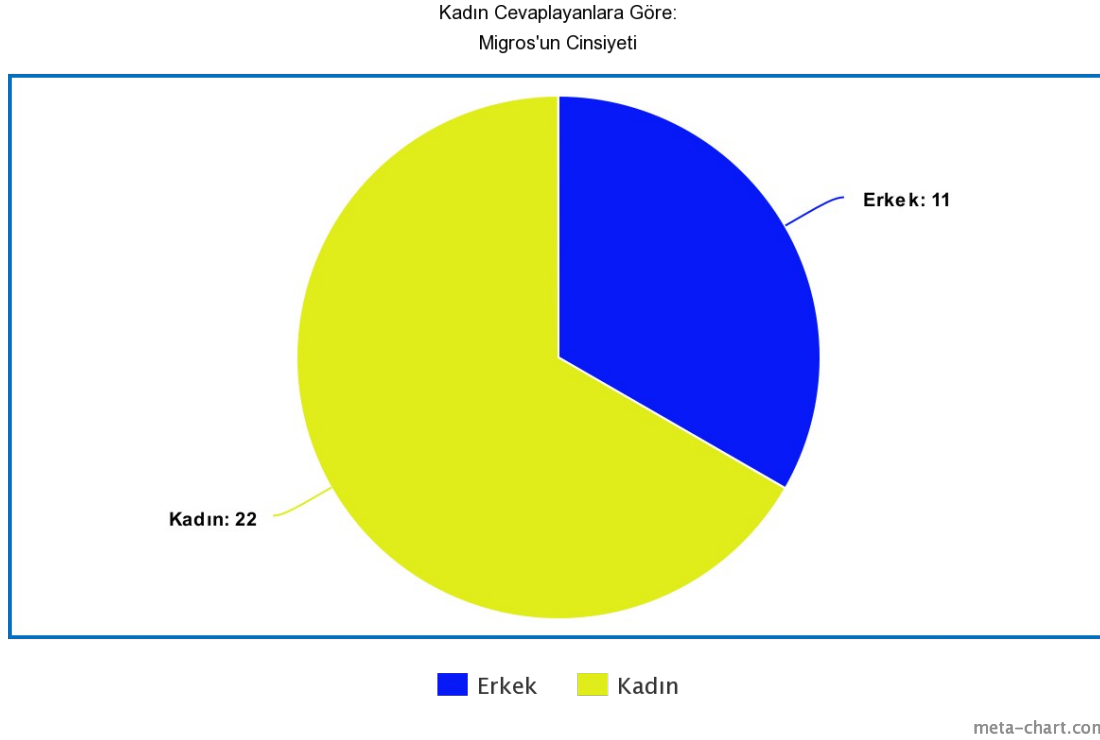
Sizce Migros insan olsaydı nasıl bir kişiliğe sahip olurdu?

104 yanıt

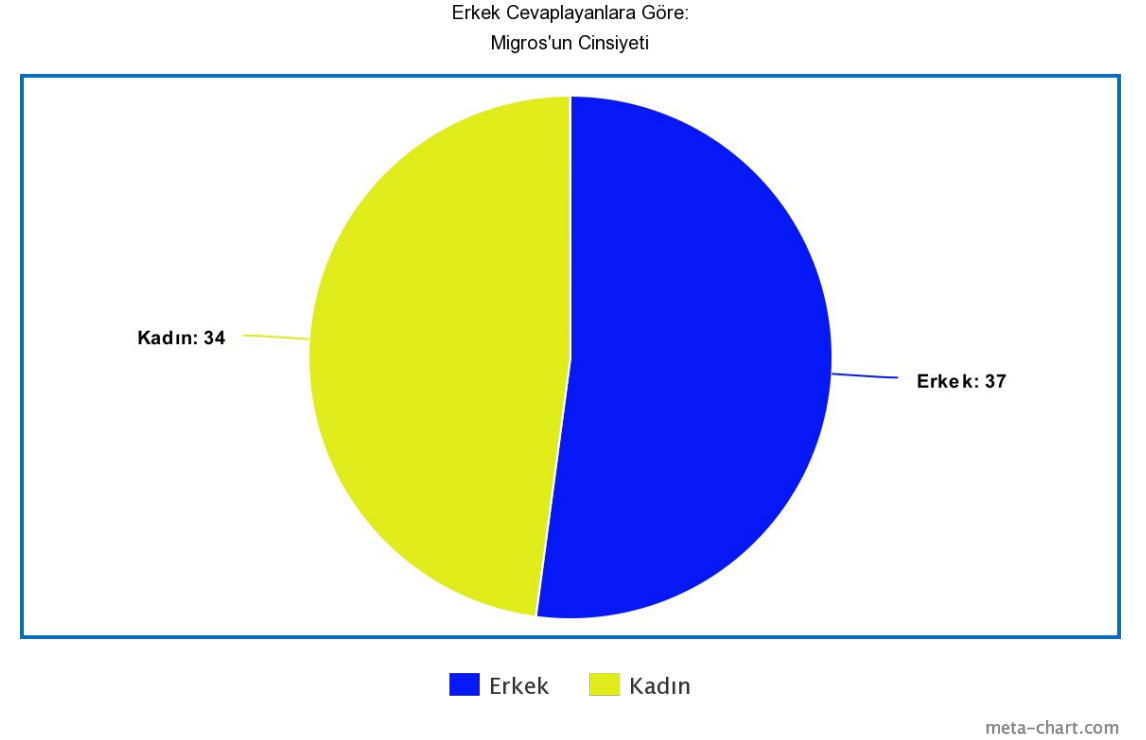


# ***CEVAPLAYANLARIN CİNSİYETLERİNE GÖRE MİGROS'UN ÖZELLİKLERİ***

**Standart Sapma: 7,778174593052**  
**Varyans (Standart Sapma): 60,5**

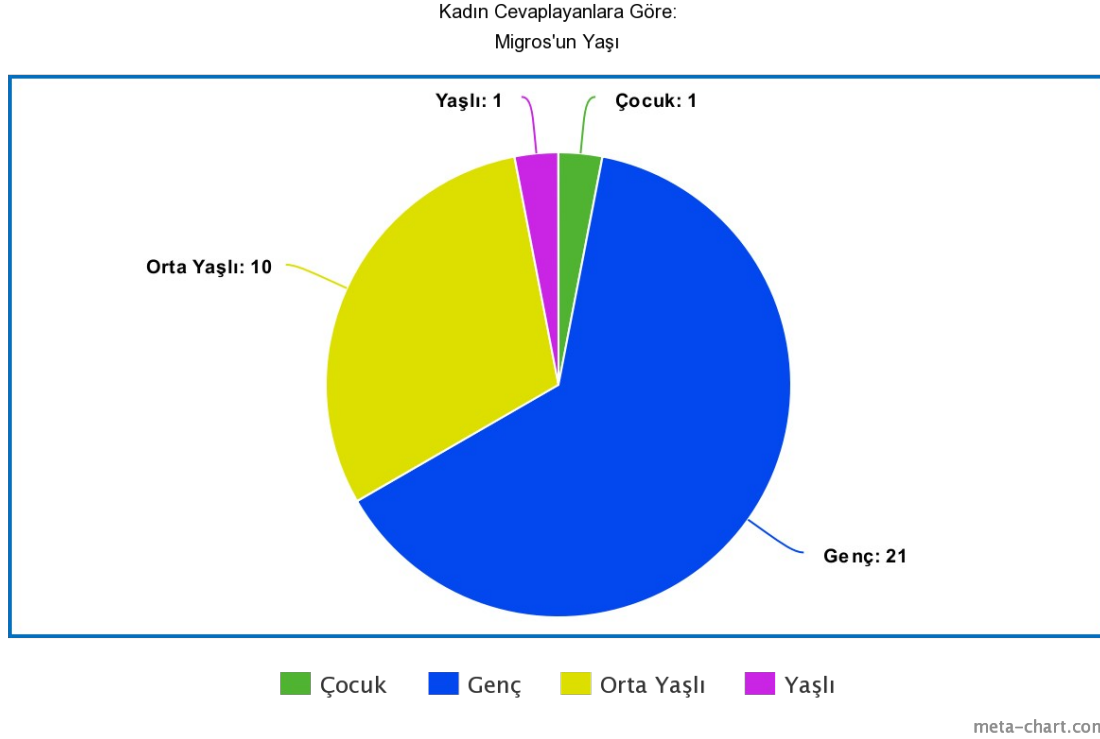


**Standart Sapma: 2,1213203435596**  
**Varyans (Standart Sapma): 4,5**

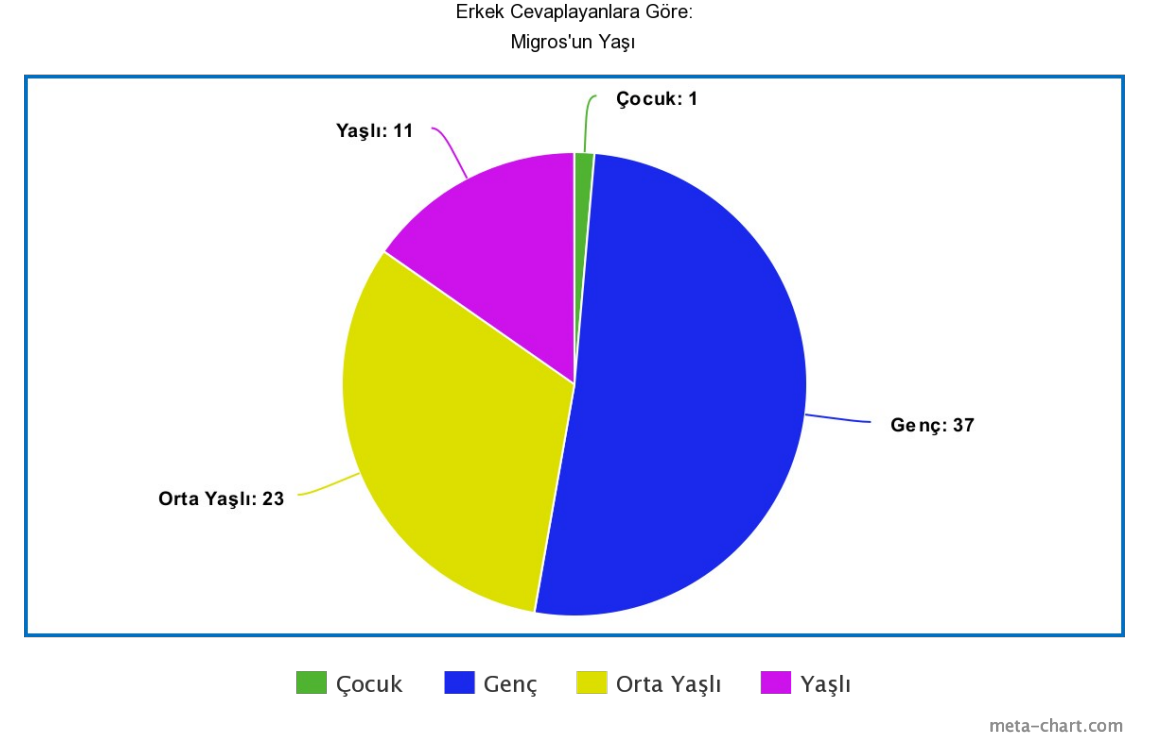




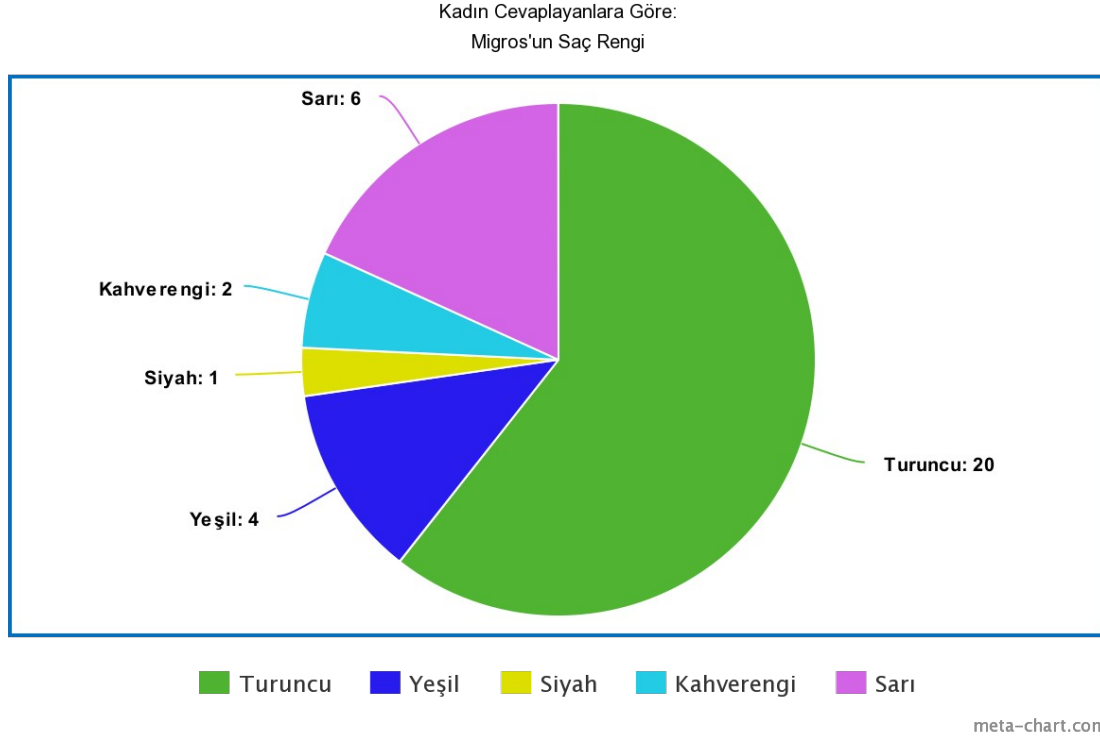
**Standart Sapma: 9,5**  
**Varyans (Standart Sapma): 90,25**



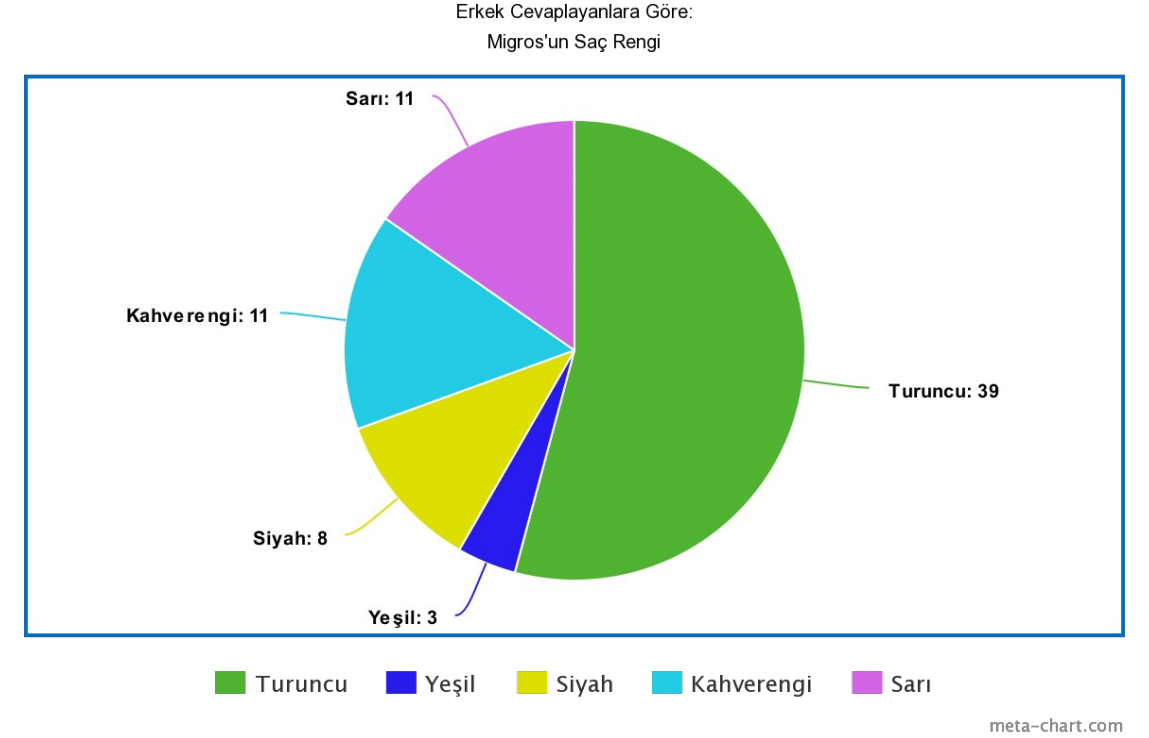
**Standart Sapma: 15,903353943954**  
**Varyans (Standart Sapma): 252,916666666667**



**Standart Sapma: 7,7330459716725**  
**Varyans (Standart Sapma): 59,8**

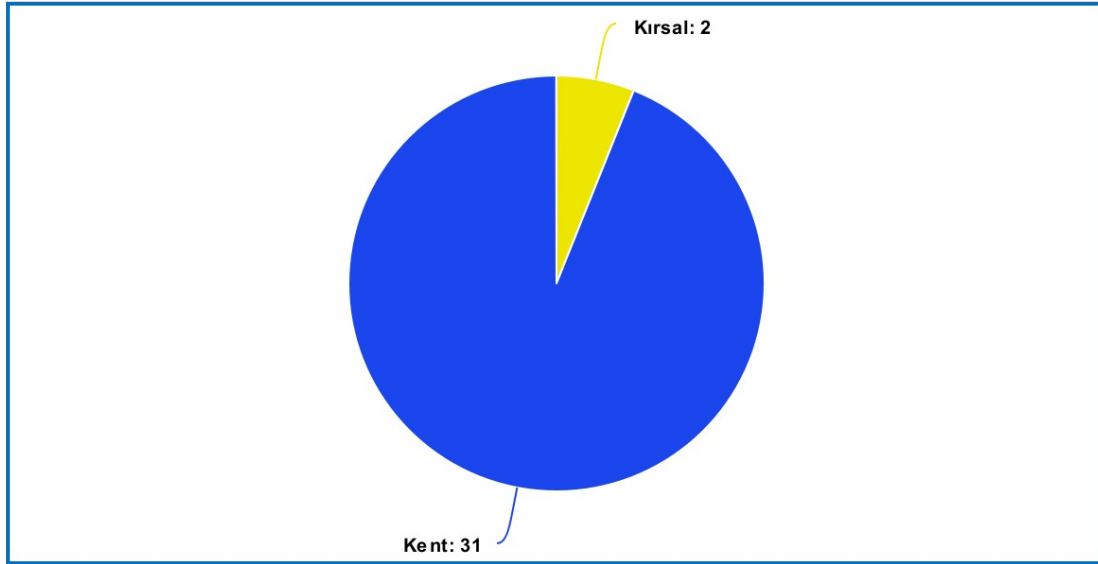


**Standart Sapma: 14,135062787268**  
**Varyans (Standart Sapma): 199,8**



**Standart Sapma: 20,50609665441**  
**Varyans (Standart Sapma): 420,5**

Kadın Cevaplayanlara Göre:  
Migros'un Yaşadığı Yer

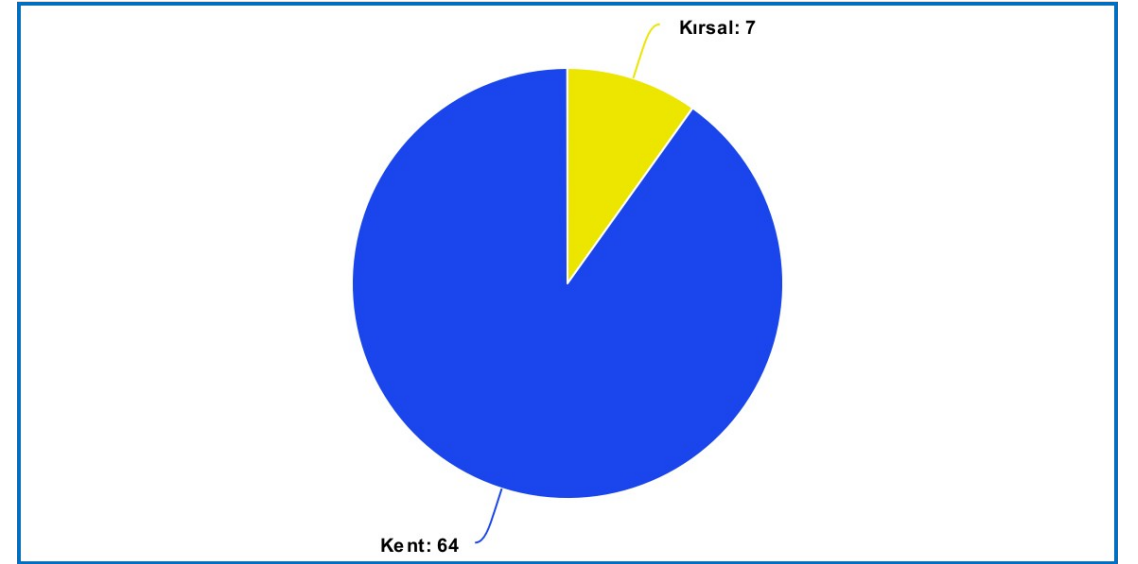


■ Kırsal ■ Kent

meta-chart.com

**Standart Sapma: 40,305086527633**  
**Varyans (Standart Sapma): 1624,5**

Erkek Cevaplayanlara Göre:  
Migros'un Yaşadığı Yer

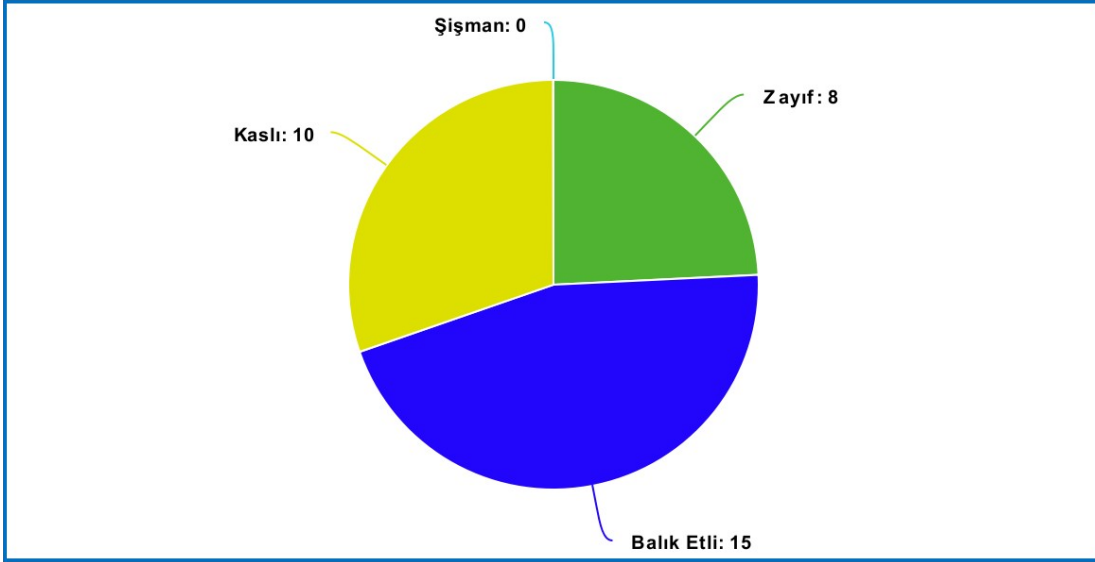


■ Kırsal ■ Kent

meta-chart.com

**Standart Sapma: 6,238322424071**  
**Varyans (Standart Sapma): 38,916666666667**

Kadın Cevaplayanlara Göre:  
Migros'un Vücut Ölçüsü

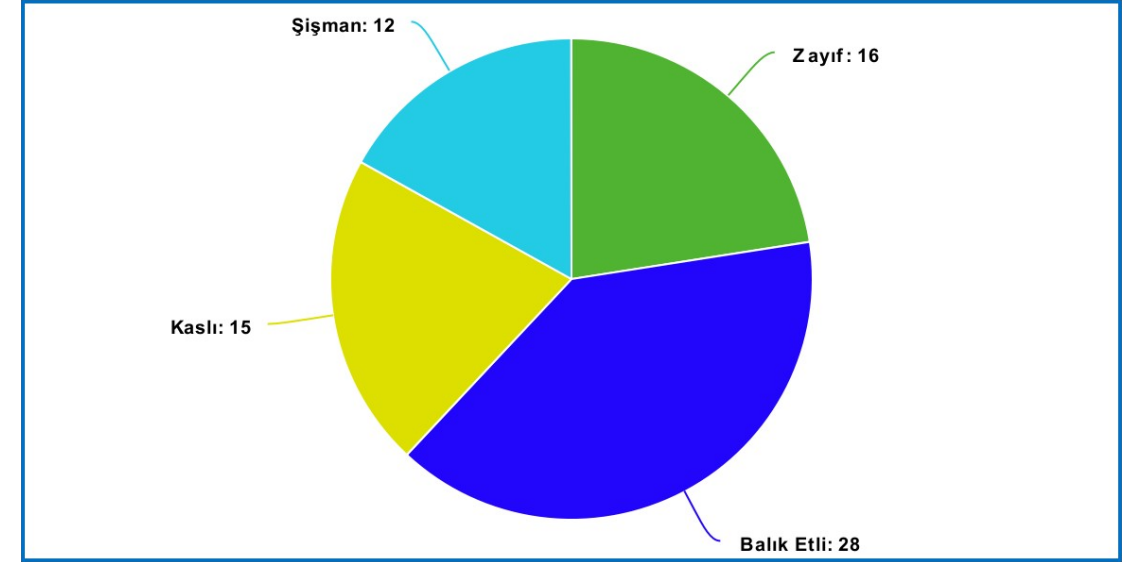


Zayıf Balık Etli Kaslı Şişman

meta-chart.com

**Standart Sapma: 7,0415433914259**  
**Varyans (Standart Sapma): 49,583333333333**

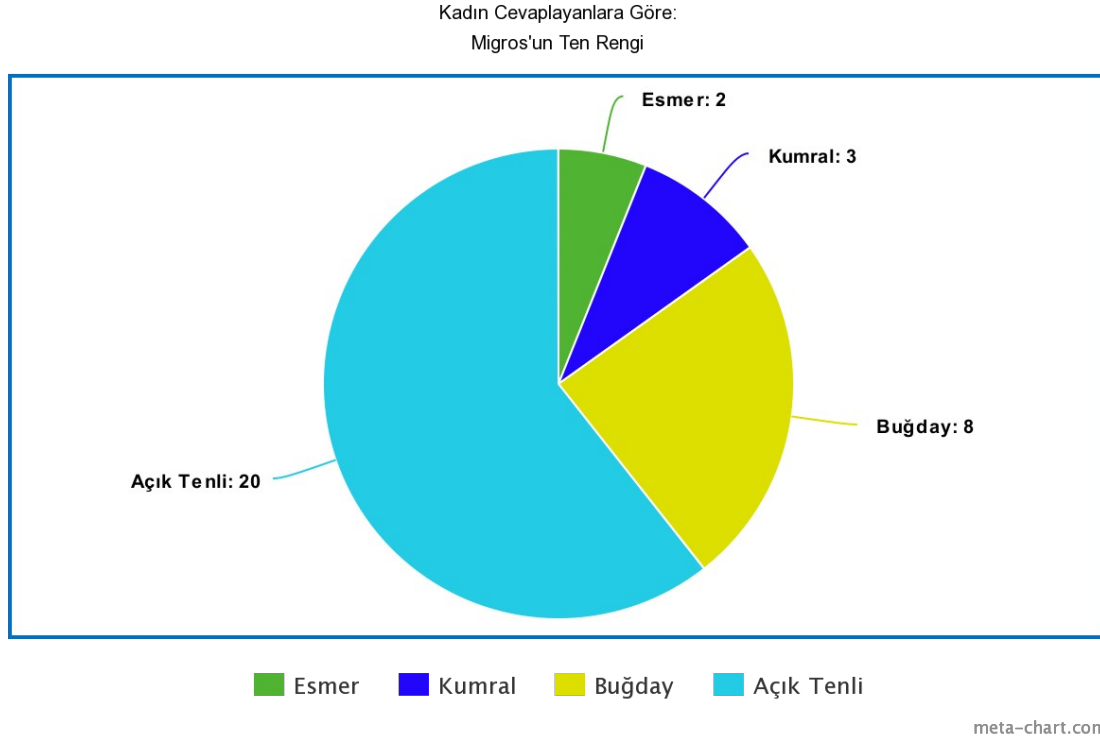
Erkek Cevaplayanlara Göre:  
Migros'un Vücut Ölçüsü



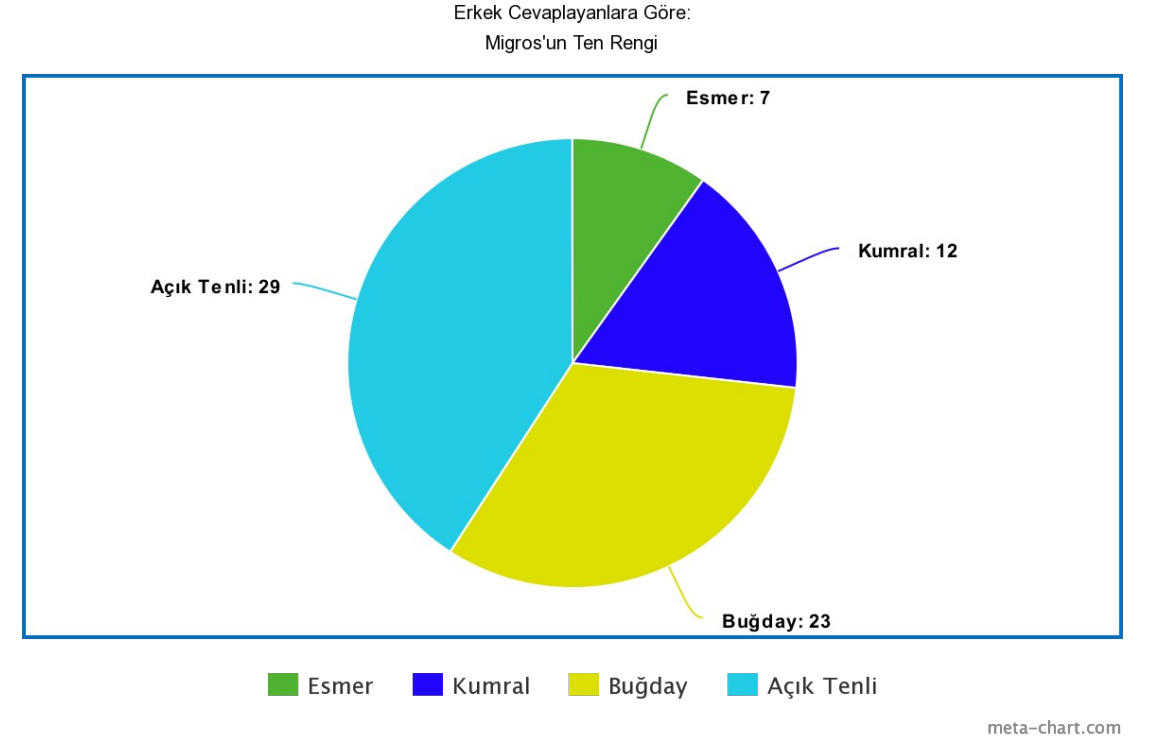
Zayıf Balık Etli Kaslı Şişman

meta-chart.com

**Standart Sapma: 8,2613558209292**  
**Varyans (Standart Sapma): 68,25**



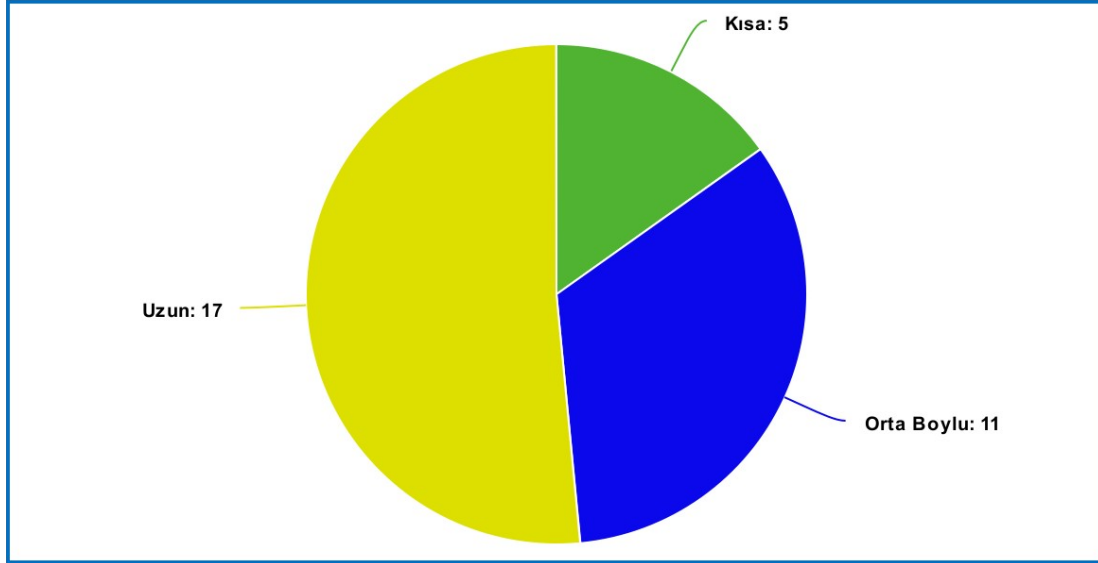
**Standart Sapma: 10,04572877728**  
**Varyans (Standart Sapma): 100,91666666667**





**Standart Sapma: 6**  
**Varyans (Standart Sapma): 36**

Kadın Cevaplayanlara Göre:  
Migros'un Boyu

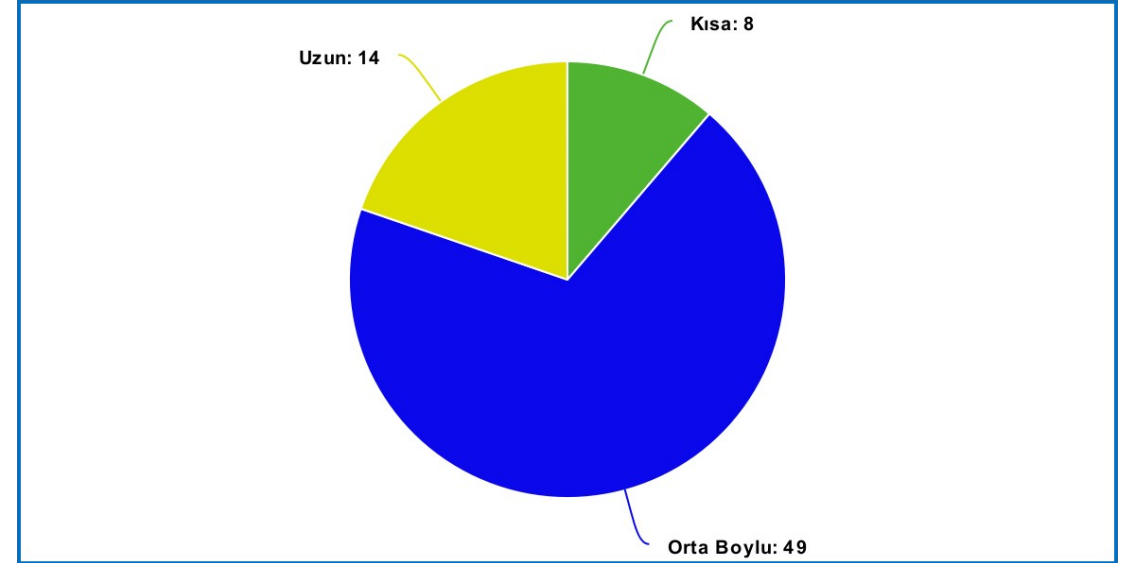


■ Kısa ■ Orta Boylu ■ Uzun

meta-chart.com

**Standart Sapma: 22,143471573656**  
**Varyans (Standart Sapma): 490,333333333333**

Erkek Cevaplayanlara Göre:  
Migros'un Boyu



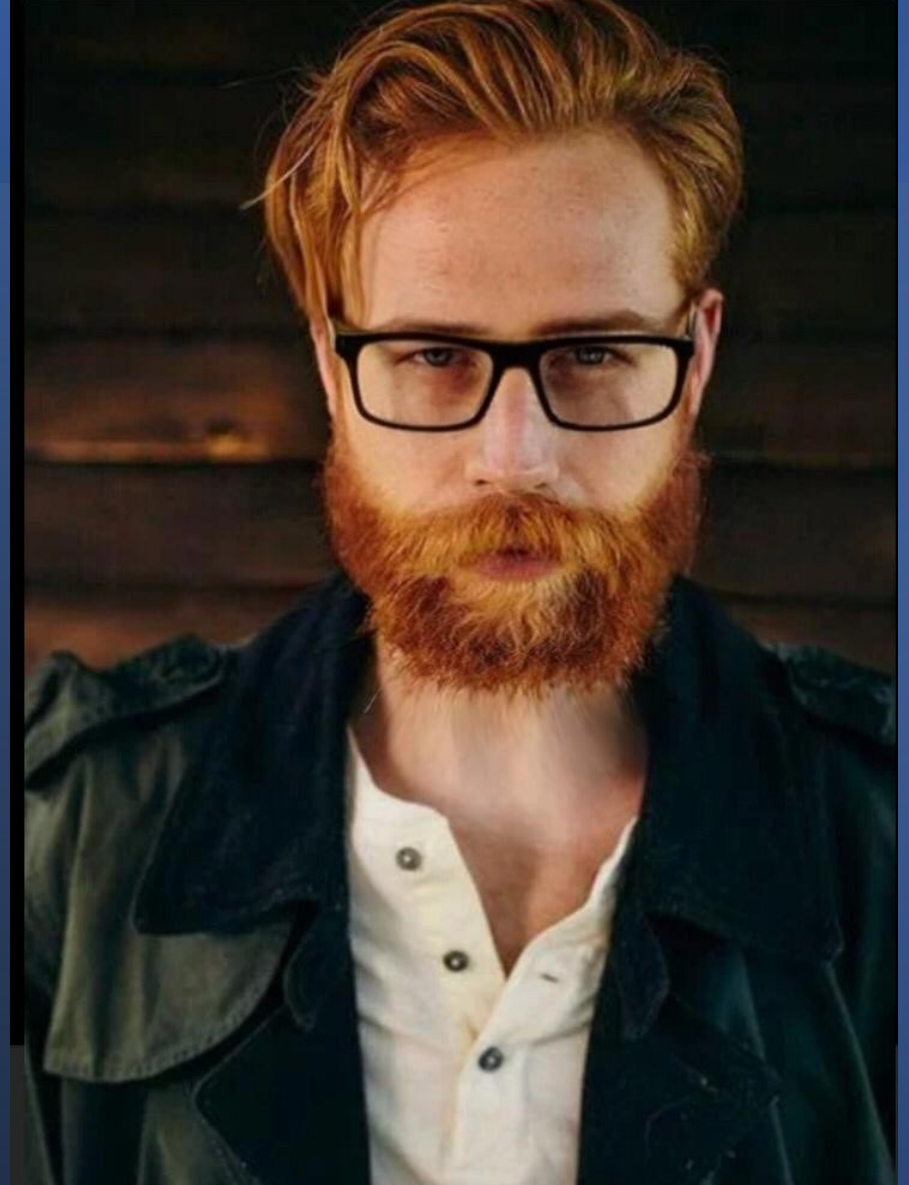
■ Kısa ■ Orta Boylu ■ Uzun

meta-chart.com

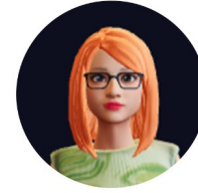
Kadın Cevaplayanlara göre: Migros Bir İnsan Olsaydı Böyle Görünecekti.



Erkek Cevaplayanlara göre: Migros Bir İnsan Olsaydı Böyle Görünecekti.



# MİGROS BİR İNSAN OLSAYDI CV VE ÖZGEÇMİŞİ NASIL OLURDU:



Migros  
MİGROSGİL  
CEO

## Eğitim

2017 - 2019  
Yüksek Lisans  
Boğaziçi Üniversitesi / İşletme (Tezli)

2012- 2017  
Lisans  
Boğaziçi Üniversitesi / İşletme

2008 - 2012  
Lise  
Galatasaray Lisesi

## Kişisel Bilgiler & İletişim

Doğum Tarihi:  
21.08.1990

Email  
migrosgil@gmail.com

Telefon No:  
0850 200 4000

## Hakkımda

İstanbul'da doğup büyüdüm. Lise yıllarımdan beri yönetim ekiplerinde yer aldım. Üniversite yıllarımda birçok yönetim kurulunda ve ekibin başında yer aldım. Lisans eğitimim sonunda Migros bünyesinde önemli bir mevkide müdür olarak işe başladım. Ünlü finans dergilerinde "Yönetim", "İşletme" ve "Pazarlama" konularında makalelerim yayınlandı. İş hayatımın dışında boş zamanlarımda: Botanik ve Tarım ile ilgileniyorum, kitap okumaktan ve gezmekten hoşlanıyorum.

## İş Deneyimi

2020 - Migros	CEO Koordinasyon ve icra yönetimi.
------------------	---------------------------------------

2017 - 2019 Migros	E-Ticaret Operasyon Müdürü Migros, E-Ticaret faaliyetlerinin yürütülmesi, yönetim ve takımın koordine edilmesi.
-----------------------	--

2014- 2015 Mikro Yazılım	Stajyer Mikro Yazılım şirketi bünyesinde 1 senelik Yönetim departmanında staj.
-----------------------------	---

## Beceriler

MS Office	● ● ● ●	İngilizce	● ● ● ●
Veri Analizi	● ● ● ●	Proje Yönetimi	● ● ● ●