

## ÖZET/ABSTRACT

“Zonguldak İli Mobilya Sektöründe Satış Sonrası Hizmet Üzerine Bir Araştırma” başlıklı bu çalışma Bartın Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Orman Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı, Orman Endüstri Makineleri ve İşletme Programında Yüksek Lisans Tezi olarak hazırlanmıştır.

Son yıllarda dünyada ve Türkiye’de mobilya sektöründe artan rekabet ortamı şirketleri satış sonrası hizmetlere önem vermeye yöneltmiştir. Özellikle ‘toplam kalite’ kavramı şirketlerin gündemine girdikten sonra satış sonrası hizmete verilen önem daha da artmıştır.

Mobilya sektöründe bu olumlu gelişmeler yanında, asıl önemli olan konu; satış sonrası hizmet zihniyetinin çağdaş hizmet anlayışına ve zamana göre değiştirilmesidir. Gelişen sektörde, değişen müşteri beklentilerini karşılayabilmek için satış sonrası hizmet çalışanları

kendilerini geliştirmek zorundadır. Bu nedenle hızla değişen sektörel koşulların gereklerine ayak uyduramayan firmalar, üretim ve rekabet koşullarına ayak uyduramayacaktır.

Bu çalışmanın kapsamında Zonguldak ilinde mobilya tercihi ve satış sonrası hizmet ile ilgili faktörler ortaya konulmaya çalışılmıştır. Çalışma materyali olarak Zonguldak ili merkez ilçe dahil olmak üzere altı ilçe seçilmiştir. Metot olarak karşılıklı görüşme ile uygulanan anket yöntemi seçilmiştir. Anket uygulanan tüketici sayısı 383’dir.

Tüketicinin mobilya tercihi ve satış sonrası hizmet ile ilgili bulgular yanında gelir seviyesi, eğitim durumu, meslek dağılımları, yaş grupları, medeni halleri gibi demografik faktörlerde elde edilen bulgular arasındadır.

This investigation headed “A study upon After-Sales Service in Furniture sector in Zonguldak” has been prepared as a Graduation Thesis at Bartın University, Science of Art Institute, Forest Industry Engineering Discipline, Forest Industry Machines and Enterprise Programme.

Within the recent years, growing competitive atmosphere in Turkey and in the world shepherds the companies toward overrating to the after-sales services. This importance has been well understood and increased by the companies just after “Total Quality Management” concept came up in the companies agendas

Beside these positive improvements in the furniture sector, the most important point is to keep the after-sales service mentality up with the changing time and modern life.

Also the company staff that is working for the after-sales service dept. has to develop themselves in order to meet changing customer expectations. Therefore the companies which can’t keep pace with the fastly growing sectoral conditions those can’t keep pace with the producing and competitive conditions either.

In the scope of this investigation, furniture preferences and tendency factors around Zonguldak city have been tried to be defined. As the working material, Zonguldak city center as well as six central towns have been choosen. As the method, public survey by mutually negotiating technique has been choosen. Number of the consumers involved in this survey is 383.

Apart from furniture preferences and after-sale services, also income levels, educational positions, profession distributions, age groups, marital status as well as demographic factors have been defined in this study.