

## KOBİ'leri risklerden koruyacak 5 öneri

Son dönem verilerine göre Türkiye'deki işletmelerin yüzde 99,8'ini, istihdamın ise yüzde 70'ten fazlasını KOBİ'ler oluşturuyor. Yönetim süreçleri ve pazarlama ile ilgili sorunlar, ekonomiye ve istihdama sundukları katkılar ile ekonominin lokomotifini görevini üstlenen KOBİ'lerin büyümelerini ve sürdürülebilirliklerini doğrudan etkiliyor, risklerle karşılaşmalarına neden oluyor. 150 yılı aşkın köklü geçmişiyle **Generali Sigorta**, KOBİ'leri risklerden koruyacak tavsiyeler sundu.

### **İş yapış süreçlerini standartlaştırın**

KOBİ'lerin iş yapış şeklindeki tutarlılık, başarıyı doğrudan etkilemektedir. İşletmenin iş yapış şekli, standart olmalı; departmana, çalışana veya müşteriye göre değişiklik göstermemelidir. Süreçleri standartlaştırmak için dijital dönüşümün sunduğu uygulama ve yazılımlardan yararlanılmalı, kontrol edilebilir ve güncellenebilir bir yapı oluşturulmalıdır.

### **Değişen müşteri beklentilerini dikkate almak**

Pandemi ile birlikte müşteri beklentilerinde de bir değişim söz konusu. Değişen müşteri beklentilerini analiz edemeyen KOBİ'ler büyüyememe, müşteri ve gelir kaybı gibi önemli sorunlarla karşı karşıya kalmaktadır. KOBİ'ler, finansal yönden büyüme için öncelikle yüksek müşteri memnuniyetini ve beklentilerini merkeze koymalı, müşteri ile daha fazla iç içe olmalı, müşterilerinin ihtiyaçlarını kolaylıkla analiz ederek, anlık kararlar verebilmelidirler. KOBİ'ler müşteri ilişkileri yönetiminde de mümkünse online çözümlerden yararlanmalı, müşteri ile ilişki yönetimi süreçlerini de dijitalleştirmelidirler.

### **Dijital dünyaya odaklanmak**

Pandeminin getirdiği yeni dönem ile birlikte dünya dijital uygulamalara ve çalışma hayatına doğru daha hızlı bir şekilde evriliyor. Türkiye'de toplamda 60 milyondan fazla internet kullanıcısı bulunduğu ve ülke nüfusunun hemen hemen %75'inin ise aktif sosyal medya kullanıcısı olduğu göz ardı edilmemelidir. Dijital dünya, KOBİ'lerin hedef kitlelerine doğrudan dokunmalarına olanak sağlarken, aynı zamanda bu kritik dönemde hem küçük bütçelerle hedef kitlelere ulaşılmasına hem de ekonomik açıdan tasarruf edilmesine olanak sunmaktadır.

### **Ortak akli iş süreçlerine dahil etmek**

KOBİ'lerin büyük bölümünde alınan kararlar, işletme sahibinin ya da işletme yöneticisinin tek başına aldığı kararlardır. Bu durumun olumlu getirileri kadar olumsuz getirileri de söz konusudur. Özellikle günümüzdeki rekabet ve yönetim anlayışı, pazarlamanın ve satışın mevcut dinamikleri, dijitalleşmede gelinen nokta gibi birçok unsur, ortak aklin gerekliliğini ortaya koymaktadır. İşletme sahipleri ve yöneticiler işletmeyle ilgili kararlar alırken çalışanlarından veya alanında uzman isimlerden mutlaka fikir almalı, yönetim süreçlerine bu kişileri de her daim dahil etmelidirler.

### **İş birliklerine ağırlık vermek**

KOBİ'ler iş alanlarını büyütme için iş birliklerine açık olmalıdır. Farklı sektördeki diğer işletmelerle yapılacak iş birlikleri, hem işletmeye gelir sağlayacak hem de mevcut ve potansiyel müşteriler nezdinde iletişime katkı sunacaktır.



## GENERALI HAKKINDA

En büyük global sigorta ve varlık yönetimi sağlayıcılarından biri olan Generali, 1831'de kuruldu. Grup, 2021'de 75,8 milyar Euro'nun üzerinde toplam prim geliri ile dünyanın 50 ülkesinde faaliyet gösteriyor. 67 milyon müşteriye hizmet veren ve yaklaşık 75.000 çalışanı bulunan Grup, Avrupa'da lider konumda yer alırken, Asya ve Latin Amerika'da yükselen bir varlığa sahip. Generali'nin amacı, benzersiz dağıtım ağı sayesinde yenilikçi ve kişiye özel çözümler sunarak müşterilerinin yaşam boyu ortağı olmak. Generali Sigorta A.Ş. ise 150 yılı aşkın süredir Türkiye'de faaliyet gösteriyor.