

Esnaf inceliği



NARTS Yönetim Kurulu Başkanı **Mahir Kılıç**

Sanıyorum bundan 13 sene önceydi. İstanbul'un hala var olan şirin bir balıkçı köyüne yolumuz bir tesadüfle düşmüştü. Balıkçı restoranları doluydu ve sahile oturmak mümkün değildi. Kasabanın biraz daha iç kısmında restoran olmadığı her halinden belli olan bir kafeterya benzeri yere bir çay içmek için girelim dedik. İçeride kimse yoktu. Çay istedik. Önümüze çaylar geldi ve çayımızı içtikten sonra hesabı istedik. Servisi yapan arkadaş "Biz çay servisi yapmıyoruz. O çay kendimiz içindi. Paraya gerek yok" dedi. İsrarlarımız üzerine de "Abi biz kahvaltı veriyoruz. İlla para ödemek istiyorsan pazar bekleriz" dedi. İlk pazar oraya gitmek boynumuzun borcuymdu.

Pazar günü kasabada bu küçük mekân ağzına kadar doluydu. Ben ise o çayın parasını 10 yıl boyunca orada yüzlerce defa kahvaltı ederek fazlasıyla ödedim ve her defasında da ilk günkü kadar incelikli esnaf tavrıyla karşılaştım. O küçük kasabada küçük bir dükkanda harikalar yaratan ve her cumartesi, pazar dolu ma-

salarla çalışan bu işyerinin sırrı esnaf inceliğiymi.

Esnaf inceliği sözcüğünü bir kenara yazıp Birleşik Krallık'taki çalışan profiline dair kendimce bir değerlendirme yapmak istiyorum. Uzun yıllar Türk işletmecilerin burada yaşadığı personel sorununu Doğu Avrupa'dan gelen insanları istihdam ederek çözdüğünü biliyoruz. Gittikçe küçülen ve küresel bir köye dönen dünyamızda tabiri caizse Çin'de soğuk rüzgârlar esse biz İngiltere'de nezle oluyorum. Dolayısıyla dünyadaki tüm gelişmeler küçük ya da orta ölçekli fark etmeden tüm işletmeleri etkiliyor. Tıpkı Doğu Avrupalıların Londra'ya yoğun olarak gelmesi gibi bugün bir ucu bizim ülkemizde, diğer ucu Macaristan'da, bir başka ucu da Fransa'da olan mülteci akını dalga dalga Londra'ya ulaşacak. Bu gelişme bizim hayatımızı nasıl etkileyecek?

Tıpkı Bulgaristan'dan gelen ve az da olsa Türkçe bildiği için işletmelerimizin kapısını açtığımız Bulgarlar gibi Suriye'den gelen ve şaşılacak derecede Türkçe bilen ve ucuz iş gücü olarak son derece kârlı gördüğümüz insanlara işletmelerimizin kapılarını sonuna kadar açabiliriz. Ama bu insanlara ucuz iş gücü muamelesi yapmak hem insani boyutuyla doğru değildir hem de işveren gözüyle bakacak olursak kârlılık açısından doğru değildir. Çünkü bu profildeki çalışanlar iş yerlerimizde incelikli, güler yüzlü ve işini bilen bir hizmet sunamazlar. Ebetteki bu kişileri de gerekli eğitimlerden geçirerek işletmelerimizde kaliteye ve müşteri memnuniyetine buna bağlı olarak da kârlılığın artırabiliriz.

Şimdi ucuz iş gücü kavramı ile esnaf inceliği kavramını yan yana koyarak bir an düşünmenizi rica ederim. Üstüne üstlük bu iki kavramın yanına da müşteri memnuniyetini ekleyelim.

İşletmelerimizin kârını artırmanın yolunun masrafları kısmaktan, temel olarak da çalışanların maaşından ve eğitiminden kısmaktan geçtiğini sanmak bir önceki yüzyılın işveren anlayışına denk düşüyor. İş dünyasında kâğıtlar karıldı ve yeniden dağıtıldı. Artık şansa yer yok. Aynı sokaktaki

iki market, iki kebabçı, iki takeaway işletmecisi... Müşteri bu ikiden hangisini tercih edecek? Güler yüzlü çalışanı olanı ve kendisine esnaf inceliği göstereni...

Sonuç kendi kişisel gelişimimize ek olarak işletmelerimizde çalışan personelin de milliyeti ne olursa ol-

sun kişisel gelişimi için gerekli yatırımları yapmak gerekir. Bu noktada mesleki eğitim ve müşteri ilişkileri eğitimi çok büyük önem kazanmaktadır. Unutmayalım kendimize ve çalışanlarımıza yaptığımız yatırımların işletmemize yapılan yatırımlardır ve fazlasıyla döneceklerdir.

facebook.com/
olaygazetesk

Twitter'da bize
takip edin



OXFORD ACADEMY SCHOOL of ENGLISH

HER DÜZEYDE BÜTÜN YIL BOYUNCA FULL TIME & PART TIME GÜNDÜZ VE AKŞAM KURSLARI

9 AYDA İNGİLİZCENİZİ DİLE GETİRİYORUZ

- GENERAL ENGLISH (BEGINNER TO ADVANCED)
- CAMBRIDGE EXAMS (PET, FCE, CAE)
- ESOL COURSES (ENTRY LEVEL 1-2-3)
- ACADEMIC ENGLISH (IELTS HAZIRLIK)

BAC BRITISH ACCREDITATION COUNCIL ve EDEXCEL RUHSATLI EĞİTİM

PROFESYONEL İNGİLİZ ÖĞRETMENLER

ORTALAMA 8 KİŞİLİK SINIFLAR

TAKSİTLİ ÖDEME KOLAYLIĞI

ve HEMEN BAŞLAMA İMKANI

YAŞAMINIZA YÖN VERİN... İNGİLİZCE'Yİ BİZİMLE ÖĞRENİN

EDMONTON GREEN (Merkez)
32 Knights Chambers, South Mall, Edmonton Green Shopping Centre, London N9 0TL
T: 020 8807 4316

STOKE NEWINGTON (Şube):
66 Stoke Newington High Street, London N16 7PA
T: 020 7249 4744 | M: 0772 340 2412

Haftaiçi: 9:30am - 8:30pm Haftaiçi: 9:30am - 2:30pm



ADVANTAGE SOLICITORS

ÜST KATA TAŞINDIK





ADVANTAGE SOLICITORS



NILL'S furniture design



NILL'S furniture design