

## Çelik Granül'ün Başarı Anahtarı; "Müşteri Beklentilerinin Birkaç Adım Önünde Olmak"

### Çelik Granül's Key Factor For Success; "Being a Few Steps front of the Customer Expectations"

**T**ürkiye'nin metal aşındırıcı üreticilerinden Çelik Granül firması Satış Pazarlama Müdürü Namık Bek ile kumlama sektörü üzerine konuştuk.

#### **Namık Bey, kendinizi biraz tanıtabilir misiniz?**

1974 Samsun ilinin Bafra ilçesinde doğdum. Lise dahil eğitimimi yine burada tamamladıktan sonra 1996 yılında Selçuk Üniv. Makine Müh. bölümünden mezun oldum. Vatani görevin ardından bir tekstil fabrikasında kısa bir iş macerasından sonra 1998 yılında Çelik Granül'de Pazarlama ve Teknik Servis Mühendisi olarak göreve başladım. Son üç yılını Satış Müdürü olarak kader birlikteliği içerisinde geçirdiğim Çelik

Çelik Granül sadece tek bir iş yapıp bu işi en mükemmel şekilde yapmakta her yıl artan üretim kapasitesi ve kalitesiyle otuz yılı aşındır "Düşük Karbonlu Çelik Bilya" üretmektedir. Global anlamda da Çelik Granül ana hissadarları, her biri çelik bilya üreticisi olan Wheelabrator Allevard (Fransa), Eisenwerk Würth (Almanya) ve Metalltechnik Schmidt (Almanya) olmak üzere tamamen yabancı sermayeli bir şirkettir.

Ürünlerimiz, çeşitli döküm parçaların ve çelik konstrüksiyonların yüzey temizliğinde kullanıldığı gibi, çok muhtelif otomotiv parçalarının temizliğinden mermer sanayisindeki yüzey



Namık Bek  
Çelik Granül Satış ve Pazarlama Müdürü  
Sales and Marketing Manager

Çelik Granül, has deserved his leadership not accidently in the market, but on the contrary gained his position by defining and applying true stategical plans throuhg out the years. I think the main reason in our permanet leadership in this market is working with our customer like a solution partner, not like a simple seller-buyer relations. We are not knowing everything but we've been learning new things everday, and by improving our technical knowledge, and then sharing our skills together our luck customers.

Granül'de, mevcut birikimlerimize her gün yeni ilaveler de katarak yaklaşık 10 yıldır yüzey işlem ve kumlama sektöründe hizmet etmekteyim.

#### **Çelik Granül'ün faaliyetlerinden ve ürünlerinizden bahsedebilir misiniz?**

Firmamız 1976 yılında kurulmuş, otuz yılı aşındır, hem teknoloji ve ekipman yatırımları hem de sermaye ve ortaklık yapısı açısından çeşitli gelişim aşamalarından geçmiş, ülkemizin ilk düşük karbonlu çelik bilya üreticisidir. Firmamız genelde metal yüzeylerin boyama, kaplama, talaşlı imalat vb. proseslerden önce yüzeylerinin temizlenmesinde kullanılan Çelik Bilya'ları üretmektedir. Kısaca

pürüzlendirme ve desen verme işlemlerine kadar endüstride çok geniş kullanım alanına sahiptir.

#### **Çelik Granül firması, bunca yıldır faaliyetlerini başarıyla sürdürmesini neye borçlu sizce?**

Bu sorunun son on yılına daha net cevaplar verebilmekle birlikte, kısaca müşteri beklentilerinin birkaç adım önünde hareket etmesi bunca yıldır hep en önde olmasının en önemli nedeni diyebiliriz. Malum günümüz rekabet koşullarında müşteri memnuniyeti ve beklentilerini karşılıyor olmak artık bir maarifet yada çok artı bir değer ifade etmiyor. Çünkü zaten bunlar artık temel gereklilikler. Burada asıl olan müşteri

beklentilerinin önünde olmak, son kullanıcıyı yönlendirmek dolayısıyla ürünün özelliklerinde, ürün sunumunda, belki kullanım şeklinde artı değerler ve kazançlar oluşturarak hem teorik hem pratik birikimlerle müşterinin güvenini sağlamak en büyük kazancımız olmaktadır. Müşahhas örnekler vermek gerekirse bizim gemilerimiz sürekli limana yanaşık durumdadır. Yani Müşterilerimiz her ne pahasına olursa olsun gerek teknik destek yardımları gerek zamanında ve doğru ürün temin edileceğini bildiklerinden rahatlıkla "Çelik Granül ile sorun yaşamam" diyebilmektedir. 'Malınız henüz gelmedi', 'size teknik olarak cevap verecek arkadaşımız yok' vs bahaneler ve geçiştirmeler bizde yoktur. Müşterilerimizle basit alıcı-satıcı ilişkisinden ziyade; işletmede beraber çözüm üreten herşeyi bilen değil ama sürekli hergün birlikte yeni şeyler öğrenip birikimlerimizi artırarak müşterilerimizle bir partner- bir çözüm ortağı gibi çalışmak, zannedersen Çelik Granül'ü bu günlere kadar hep lider olarak gelmesini sağlayan ana unsurdur.

Çelik Granül piyasa liderliğini tesadüfi değil bilakis, belirlediği doğru stratejik planlar doğrultusunda kararlı bir şekilde yoluna devam ettiğinden hak etmiş bir firmadır.

temizliği nasıl sağlarsanız çalışmalarını yapmaktayız. Tabiki biz her şeyi bilen tiplerden değiliz ama, birikimimizi sürekli müşterilerimizle paylaşarak sonu olmayan mükemmellik denizinde her gün birlikte yeni şeyler öğrenmekte ve bunları şanslı müşterilerimizle paylaşmaktayız.

Hatta sahada yaptığımız proses ve verimlilik kontrollerinde yaşadığımız enteresan hatıralarımız da olmakta. Mesala ülkemizin sayılı büyük dökümhanelerinden birinde yaptığımız periyodik kontrollerde yaşadığımız bir olayı sizler vasıtasıyla paylaşmak isterim. Periyodik kontrol sonrası verileri formumuza işleyip gerekli grafikleri çizdikten sonra bir nüshalarını işletmedeki teknik arkadaşlara veriyoruz. Formun üzerine "Acilen X nolu kumlama makinesi filtrasyon sistemi ve filtreler kontrol edilip temizlenmeli" diye kırmızı bir not düşmüştük. Kontrol formlarını arkadaşlara verirken şifaen durumla ilgili bilgiler veriyoruz doğal olarak. Yine teknik arkadaşlara formları verip durumu çay eşliğinde değerlendirirken durumun acil olduğunu şifaen tekrar ifade ettik. Fakat daha henüz arkadaşlar duruma müdahale dahi etme fırsatını bulamadan, çaylarımızı yarıda kesen yangın alarmıyla kendimizi apar topar toplanma alanlarına attık. Ne olsa beğenirsiniz?



In spite of very heavy competition, Çelik Granül is market leader by supplying steel shots 90% of to the foundries and 65% of total consumption in local market now. We've been bearing risks and responsibilities on our shoulders, from the point of view whether price formulations which we apply in the market or put forward the customers true product combinations for true applications because of it's pioneership permanently in the market.



### **Satış sonrası hizmetleriniz nelerdir?**

Evet bizim maceramız gerçekten satıştan sonra başlıyor. Öncelikle doğru uygulama için doğru ürünü istenen zaman da müşterilerimize sunduktan sonra; ürünlerin kullanımıyla ilgili gerek teknik bültenlerle gerekse yurt içinde ve yurt dışında zaman zaman düzenlediğimiz teknik seminerlerle bilgi paylaşımı yapmaktayız. Birebir saha ziyaretlerinde, ayrıca kullanıcılarda yaptığımız kumlama makinesi proses analizlerinde ve periyodik kontrollerle teknik desteğimizi sürdürüyoruz. Daha az aşındırıcı bilya kullanarak daha çok parçayı, kısa sürede daha az bir kumlama proses maliyetleriyle çok daha mükemmel yüzey

Az önce sözünü ettiğimiz makinenin filtresi alevler içerisinde kalmıştı maalesef. Tabi üzüldük ama yaptığımız işin ne derece doğru ve gerekli olduğunu, kesinlikle aksatılmaması gerektiğini canlı olarak yaşamıştık. Şuraya gelmek istiyorum; biz satış sonrası hizmetler kapsamında ürün siparişi, sevk edimesi, bütün kullanım süreci ve hatta toz haline gelip sistemden çıkıncaya kadar serviste ve ürünün takibindeyiz. Üstelik bu hizmetleri tamamen ücretsiz sunuyoruz.

### **Firmanızın Ar-Ge çalışmalarından bahsedebilir misiniz?**

Takdir edersiniz ki sektörde önde gitmenin

bazı sorumlulukları ve bir o kadar da riskleri mevcut. Sermayedar yapısı olarak mevcut Dünya'daki diğer global oyuncularla -ki bunlar yine aynı sektörde her biri kendi ürün gamında bir numara- birlikte olduğumuzdan gerek yeni gelişme ve teknolojiler açısından ve gerekse market eğilimleri açısından sürekli enformasyon akışı içerisindeyiz. Bunun yanında hali hazırda devam eden İstatiksel Proses Kontrol çalışmalarımız kalitenin sürekliliği açısından inkıtasız devam etmekte. Rekabet açısından burada detaylarından çok bahsedemeceğim ama işletmemizde üretimde önemli verimlilik artışları, fire ve zayıf oranlarının azaltılması, hatta atıkların geri dönüşümü ve tekrar endüstrinin faydasına sunulması konularında gerçekten çok muazzam iyileştirmeler yapılmakta. Ayrıca ürünlerimizin kullanım ömürlerinde özellikle sadece son üç yılda % 10 mertebelerinde iyileştirme çalışmaları yapıldı. Ve bu süreç çok hızlı bir şekilde ve kararlılıkla devam ettirilmekte.

## **Satışlarınızda yurtiçi yurtdışı dağılımı nasıl? Yurtiçi ve yurtdışı Rekabetiniz ne durumda?**

Bu oranlar yıldan yıla farklılık göstermekle beraber, yıllardır korumaya çalıştığımız %50 iç piyasa ve %50 ihracat şeklinde bir pazar dengesi mevcut. Ekonomik gelişmeler sizi her yıl farklı hedefler koymaya zorluyor. İç piyasa olarak toplam tüketim potansiyelinin birkaç katı üretim olduğunu söylemem herhalde nasıl bir rekabetin olabileceği konusunda önemli ipuçları vermektedir. Ama buna rağmen şu an iç piyasada özellikle dökümhaneler bazında % 90, genel markette ise pazarın % 65'ine hitap ediyoruz. Biz Çelik Granül olarak gerek uygulanan fiyat formülasyonları gerekse tüketiciye sunduğumuz doğru ürün kullanım kombinasyonları açısından önde gitmenin risklerini ve bir o kadar da sorumluluklarını taşıyoruz.

Sektör olarak döküm sektöründe bulunmamıza rağmen, ürün fiyatları arasında büyük bir uçurum söz konusu. Yani biz de çelik dökümcüyüz ve üretim proseslerinde küçük farklar var belki ama nihai ürün olarak kıyasladığımızda normal bir çelik döküm ürünleri üç kat daha fazla fiyata satılabiliyor. Çelik bilya işlev olarak çok

önemli bir ürün, ama katma değeri çok düşük. Bu da bizi en çok rahatsız eden durumlardan bir tanesi. Biz yıllardır bir döküm ürünü olarak bir kg çelik dökümle bir kg çelik bilyanın satış fiyatının aynı olması gerektiğini, fiyatların olması gerektiği seviyenin gerçekten çok altında seyrettiğini her vesile ile müşterilerimize anlatmaktayız.

Son dönemde Çin hükümetinin teşvik pirimlerini kaldırılması ve navlun fiyatlarındaki aşırı artışlar ucuz Çin mallarını cazip olmaktan çıkardı. İthalatçı firmalar kaynak arayışlarını Çin dışındaki farklı ülkelere kaydırdılar Fakat mevcut iç piyasa rekabet fiyatları çerçevesinde ithalatın böyle katma değersiz ürünler için pek de mümkün olması beklenmiyor. Fakat yurtdışı piyasalarında lokasyona göre değişmekle beraber özellikle fiyat odaklı müşterilerde Çin ve Güney Afrika üreticilerinin ucuz fiyatları cazibesini önemli ölçüde korumakta.

## **Müşteriler neden sizi tercih etmeliler? Rakiplerinizden sizi farklı kılan nedir ya da rekabet avantajlarınız nelerdir ?**

30 yılı aşkın bir tecrübe, sürekli aynı kalite de üretim kabiliyeti, ana hissedarların tamamının yine bu sektörde faaliyet göstermesi dolayısıyla sürekli bir teknik ve ticari anlamda uluslararası bilgi akışı, özellikle ürün sevkiyatında moda tabirle "just in time" yani tam zamanında teslimat, en uygun fiyat ve müşterilerimize sunduğumuz çok seri ve güçlü teknik desteği bizi farklı kılan ve tercih edilmemizi sağlayan ana unsurlar olarak sıralayabiliriz.

## **Kumlama sektörünün Türkiye'deki gelişimi ne yöndedir sizce?**

Her geçen gün sektörün devasa adımlarla geliştiğini heyecanla izlemekteyiz. Bünyesinde kumlama yapmayanlar yeni makine siparişleri veriyor, devam eden mevcut firmalar ise proseslerine daha büyük makineler ilave ederek kapasite artışları yapılmakta. Özellikle çevre şartları ve uyum yasaları çerçevesinde iptidai ortamlarda yüzey temizliği yapmaya çalışılan işletmelerden, tamamen otomasyona geçmiş, geri dönüş ve filtrasyon sistemleri mükemmel kontini işletmeler kurulmakta. Yani market hem yatay

So as to our after sales services, we've been accompanying our products and support to end users through all stage of our trade; from ordering, shipment, during all using period, even becoming dust and leaving the systems. Of course pls bear in mind that all these services are totally free.



hem dikey olarak gelişmekte ve genişlemekte.

Bütün bu iyi gelişmeler olurken maalesef imitasyon en büyük zaafımız ve emeğe saygıyı öğrenmek hala zaman isteyen bir gerçek gibi duruyor karşımızda. Statejik planlardan yoksun, günü kurtarmaya yönelik, ucuz, kısa vadeli yöntemlerde boğulup, birbirimizin ayağına basmaktan başka çok fazla bir şey yapılamıyor maalesef. Bu anlamda herkes yaptığı işte derinleşmeli, kendi uzmanlık alanlarında yoğunlaşmalı. Böylece hem birim maliyetlerimiz azalacak hem de dünyadaki rekabet içinde daha güçlü bir yerimiz olacaktır.

## **Kumlama sektöründeki bilgi birikimini ve ürün kalitesini artırmak için neler yapılabilir?**

Varmıdır bilmiyorum ama üniversitelerde yüzey mühendisliği bölümleri açılıp, sektöre tam donanımlı yetişmiş nitelikli insan tahsisi çok elzem bir konu mesala. Her şeye basit ticari kazanç mantığı içinde değerlendiren gündelik kapitalist bakış açılarından ziyade, ayakları yere basan, özgüveni yüksek, emeğe ve fikre saygılı, lügatında imitasyon kelimesi olmayan, konusunda uzman, çözüm odaklı fedakar sektör temsilcilerine aşırı derecede ihtiyaç bulunmakta. Türkiye'de yüzey işlem sektörünün bir şekilde geldiği, daha doğrusu bu işe emek vermiş alın teri dökmüş sektör duayenleri sayesinde - ki bunların sayıları gerçekten fazla değildir - kumlama sektörünü onların getirdiği noktadan daha ileri taşıyacak güçlü ve bir o kadar geniş gönüllü insanlara ihtiyaç duyulmaktadır. Yüzey temizliği ve kumlama alanındaki bilinci şartname, prosedürlere ve normlara hapsetmekten öte bu bilgilerin içeriğini oluşturan mantığı düşünce sistemimizin içinde

sindirmemiz ve değişen koşullara göre bu literatürde dahi faydalı değişiklikler yapma kabiliyetimizi geliştirmemiz gerekir.

## **Türkiye'de üretim yapan bir firma olarak devletten ve sivil toplum kuruluşlarından beklentileriniz nelerdir? Bu noktada sektörün Türkçe-İngilizce, uluslararası yayın yapan tek dergisi olan dergimizle ilgili beklentilerinizi öğrenebilir miyim?**

Özellikle yurtdışı açılımlarda ülkenizin gücü, Dünya'daki müsbet yada menfi algılanma şekli ne ise; hangi sektörde olursanız olun sizinde gerek birey ve gerekse işletmeniz olarak prestijiniz o kadar olmakta. Dolayısıyla ürünü satabilme gücünüzde o kadar oluyor, tabii bu bazen avantaj bazen de dezavantaj olmakta. Şuraya gelmek istiyorum; hem sektörel sivil dernekler hemde bağlı olunan resmi kuruluşlarla diyalog ve bilgi paylaşımı son derece önemli. Çünkü alınan kararlar bütün sektörü bağlayıcı ve sizi de etkiliyor bir şekilde. Hiç kimsenin kendisini bütün bunlardan soyutlayamayacağını ve bütün bu oluşumlarda var olmak ve söz sahibi olması gerektiğinin son derece önemli olduğunu düşünüyorum. Özellikle ihracat yapan üreticiler devlet desteklerinden önemli ölçüde yararlanmalı. Bunları çok sıkı ve bütün detaylarına kadar takip edip istifade etmeli, eğer varsa görülen eksiklikler ilgili kurumlara iletmeli, yapıcı öneriler ve eleştiriler yapıp hem oranları hem mühteviyatları arttırmalı.

Bu anlamda da yayınladığınız Yüzey İşlem ve Kumlama Dergisi hem içerik zenginliği hem de bütün sektörü kapsaması açısından çok başarılı bir çalışma içerisinde olduğunu düşünüyorum. Sizleri bununla ilgili tebrik eder, başarılarınızın devamını dilerim.

