

PREMIUM BAKIŞ

PROFESYONELLER İÇİN UFUK AÇAN BAKIŞLAR

06

AİLEMİZE BAKIŞ

PREMIUM SATIŞ
EKİPLERİYLE MÜKEMMELE
YOLCULUK!

17

SHELL'E BAKIŞ

FORTUNE 500
LİSTESİNDE SHELL
10'UNCU SIRADA

26

ANALİTİK BAKIŞ

DÜNYA GENELİNDE
ULAŞIM VE TAŞIMACILIĞA
TALEP ARTIYOR



Shell Ticari Yakıtlar
PREMIUMCLUB

► AİLEMİZE BAKIŞ

- 4 Premium Club Toplantısı
Bayi ve Satış Ekipleri Eğitimi
- 6 Premium Satış Ekipleriyle
Mükemmele Yolculuk!
- 8 Premium Ailemize Sorduk:
Satış Geliştirme Programı
Hakkında Ne Düşünüyorsunuz?
- 9 Alemdar Petrol - Yakup Tunçil
- 10 Alemdar Petrol -
Ahmet Yayla / Abdurrahman Bakanoğlu
- 12 To-Pet Petrol - Mert Güçlü
- 13 To-Pet Petrol - Gülcan Abik
- 14 Alpay Petrol - Necmi Alpay

► YENİLİKLERE BAKIŞ

- 16 MGE'den Örnek Uygulama:
Tankerlerden Anlık Fatura Bilgisi

► SHELL'E BAKIŞ

- 17 Türkiye'nin En Büyük 500 Şirketi
Arasında Shell 10'uncu Sırada

Panama'dan Çin'e Giden İlk LNG
Kargosu Royal Dutch Shell'den

- 18 Shell Güvenliği Sağlamak İçin
Robotlardan Faydalaniyor

Shell & Turcas'a Müşteri Deneyimi
Alanında ALFA Ödülü

Isparta Halk Otobüsleri Kooperatifi'ne
Güvenli Sürüş Eğitimi

- 19 Shell Eco-marathon, Bilim, Sanayi ve
Teknoloji Bakanı'nın Katılımı ile İkinci Kez
Türkiye'de Düzenlendi

► TÜRKİYE VE DÜNYAYA BAKIŞ

- 20 23. Dünya Enerji Kongresi 9-13
Ekim'de İstanbul'da Gerçekleşti

İran Ambargosunun Kalkışı Türk
Şirketlerine Yaradı

- 21 Türkiye'nin En Yüksek
Viyadükleri İnşa Ediliyor

İnternet Beyin Kullanımını Azaltıyor

- 22 İskoçya Rüzgâr ile
İhtiyacından Fazla Elektrik Üretti

Teknolojiyle Mercedes'in Aşkı:
Drone'lu Kargo Araçları

- 23 Uber'in Otonom Filosu Yollarda

General Motor's Elektrikli Araçlarda
Tesla'yı Zorluyor

TANAP Çanakkale Boğazı'nı
Geçmeye Hazırlanıyor

► ANALİTİK BAKIŞ

- 24 Dünya Ekonomisinde Yavaşlama

- 26 Dünya Genelinde Ulaşım ve Taşımacılığa
Talep Artıyor

- 27 Dünyada Maden Firmalarının Geri Dönüşü

- 28 Türkiye Ekonomisine Dair
Kısa Kısa Notlar

► FARKLI BAKIŞ

- 30 İş Arkadaşınızdan Rahatsız Oluyorsanız
Aynaya Bir Bakın

Zor Görüşmelerden Kaçınmanın
Üstesinden Gelin

Önemli Müşterilerin İndirim İçin Size
Baskı Yapmasına İzin Vermeyin

► YAKIN BAKIŞ

SABIRLI, DİKKATLİ VE KARARLI ŞEKİLDE İLERLİYORUZ!

Değerli Shell Ticari Yakıtlar Ailesi,

2016'nın sonuna doğru yaklaşırken Shell Ticari Yakıtlar Ailesi olarak hedeflerimize emin adımlarla ilerliyoruz. Geçtiğimiz dönemde gerek ülkemizde gerekse sektörde çeşitli güçlüklerle karşılaştığımız yadsınamaz ancak birlikte hareket etme stratejimiz sayesinde güçlüklerin bize engel olmasına izin vermeyeceğimize ve tüm olumsuzlukların üstesinden birlikte geleceğimize inanıyoruz. Sürdürülebilir ve kârlı büyüme yaklaşımımız ile hem ekonomi çarkının dönmesine hem de işletmelerimizin verimliliğine katkıda bulunuyoruz. Sabırla, dikkatle ve kararlı bir şekilde yıl sonuna doğru yönümüzü çizerken; planladığımız proje ve etkinliklerin detaylarına bu sayımızda beraberce değinelim istiyoruz.



Öncelikle 17-18 Ağustos'ta gerçekleştirdiğimiz Premium Club Toplantısını hatırlayacak olursak; beraberce geçen yıla göre Premium Bayi kanalımızın toplam Ticari Yakıtlar satışlarımızdaki payını stratejimize uygun şekilde artırdığımıza ve premium ürünümüz "Shell FuelSave Diesel'in" Avrupa satışlarındaki birinciliğimize katkısına değindik. Yine aynı toplantımızda Ekim ayında başlatacağımız Satış Geliştirme Programı'nın kriterlerini ve pazarda profesyonellik açısından kendimizi geliştirerek nasıl fark yaratacağımızın haberini paylaştık.

Bu paylaşımın sonra; Ekim ve Kasım ayları boyunca sürdürülecek Satış Geliştirme Programı sonucu, pekiştirdiğimiz kurumsallık ve profesyonel satış anlayışı, Premium Bayilerimizin doğru satış koçluğu yöntemleri uygulaması sayesinde meyvelerini vermesini daha önce deneyimlediğimiz üzere sabırsızlıkla bekliyoruz. Sizlere bu deneyimi hatırlatmak için ise; sayımızda; Premium Bayi ve satış ekiplerinin yorumlarına yer veriyor ve beraberce emek verdiğimiz bu değeri tekrar hatırlama ve uygulama imkânı yaratmayı umuyoruz.

Satış Geliştirme Programı'nın sonuçlarını 30 Kasım – 2 Aralık tarihlerinde Kıbrıs'ta düzenleyeceğimiz Premium Bayi Satış Ekipleri Toplantısı'nda duyuracak ve kazananlara ödülleri teslim ediyor olacağız. Bir tam günün eğitime ayrılacağı toplantıda yine sizlerin de katkılarıyla, satış ekiplerimizi hem motive edeceğiz, hem de gelişimize katkıda bulunacağız.

Tüm bunlara ilave olarak; müşterilerimize değer yaratan uygulamalarımıza da hız kesmeden devam ediyoruz. "Isparta Halk Otobüsleri Kooperatifi'nin" yaklaşık 200 şoförüne teorik ve uygulamalı verdiğimiz güvenli ve ekonomik sürüş eğitimlerini yıl sonuna kadar üç son kullanıcıyla daha buluşturacağız. 2016 yılının geride kalan son aylarında hepimize istikrarlı ve bol kârlı satışlar diliyor, şimdiden hepinizin başarılı ve verimli bir yıl geçirmiş olacağını ümit ediyorum.

Saygılarımla,

Evren Diker Arın
Shell Ticari Yakıtlar Müdürü



Premium Club Toplantısı – Bayi ve Satış Ekipleri Eğitimi

Shell Ticari Yakıtlar, 17-18 Ağustos'ta İstanbul Grand Tarabya Hotel'de Premium Club Toplantısı ile Bayi ve Satış Ekipleri Eğitimleri'ni gerçekleştirdi. Yılın ikinci Premium Club toplantısı böylece yaklaşık 50 kişilik büyük bir "Aile" buluşmasına sahne oldu.

Shell Ticari Yakıtlar Müdürü Evren Diker Arın'ın "Hoş Geldiniz" sunumu ile açılan toplantıda Premium Ailesi olarak yarı yılı birlikte değerlendirdik. Shell Ticari Yakıtlar'ın ana ürünü olan Shell FuelSave Diesel satışlarında Avrupa birincisi

olduğumuzun altını çizen Diker Arın, Premium Bayi satışlarının da beklenenin üstünde seyretmesinin ikinci yarı için umut verdiğini belirtti. Zorlaşan piyasa koşullarına rağmen ihtiyatlı büyüme çerçevesinde faaliyet gösteren Premium Aile'nin, Shell Ticari Yakıtlar'ın büyümesindeki büyük payı da böylece vurgulanmış oldu.

Program Shell Ticari Yakıtlar Pazarlama Müdürü Atakan Pehlivanlar'ın Eylül ve Ekim boyunca devam edecek Satış Geliştirme Programı'nı açıklamasıyla devam



etti. Planlı satış ve pazarlama ile iş yapış şekillerini geliştirmeyi hedefleyen Satış Geliştirme Programı kapsamında puanlama detaylarının verilmesinin ardından ilerleyen zamanlarda Premium Bayilere yönelik gerçekleştirilecek Müşteri Hizmetleri ve Tanker Şoförleri çalışmalarının da müjdesi verildi.

Shell Ticari Yakıtların en önem verdiği değer olan ürün kalitesinin detaylarını Shell Ürün Kalite Danışmanı Ali Yener açıkladı. Premium Bayi ve Satış Ekiplerinin sorularını yanıtlayan Yener, zorlu müşteri soruları karşısında ürünün hangi özelliklerinin öne çıkartılması gerektiği konusunda ipuçlarını paylaştı. Ardından Tanker Sürücüleri Gelişim Programı hakkında bilgi vermek üzere Shell İSEÇ Eski Müdürü Süleyman Taner söz aldı.

Günün kapanışı Shell Krediler Müdürü Hikmet Tamer'in piyasa ve makroekonomik göstergeler üzerine hazırladığı sunum ile gerçekleştirildi. Piyasa risklerinin en çok hissedildiği sektörlerden biri olan Ticari Yakıtlar pazarının özellikle faaliyet gösterdiği inşaat ve bankacılık sektörlerindeki son gelişmeler interaktif bir tartışma ortamında masaya yatırıldı.

Shell & Turcas Petrol A.Ş. Genel Müdürü Felix Faber, Ticari Filo Müdürü Mehmet Ünal ve Hukuk Departmanı Müdürü Berc Germeyan'ın da katılımıyla gerçekleştirilen gala yemeği ile ilk gün keyifli bir şekilde sonlandırıldı.

Eğitim seanslarına ayrılan ikinci gün, Premium Bayiler "Satış Koçluğu Eğitimi" alırken Satış Ekipleri "Finansçı Olmayanlar İçin Finans Eğitimi"ne dahil oldu. Satış ekipleri; risk yönetimi, tahsilat ve finansal değerlendirme konularındaki bilgilerini pekiştirerek Satış Geliştirme Programı'na daha da iyi hazırlanmış oldu. Premium Bayilerimiz ise Satış Ekiplerini nasıl motive edip doğru yönlendirecekleri konularında fikir alışverişinde bulundu.

Organizasyon sonrası değerlendirmeler ışığında toplantı ve eğitimlerden memnun kaldığımızı görmekten oldukça mutlu olduk. Premium Ailemiz'den gelecek öneri ve yorumlarla aktivitelerimizi dizayn etmeye devam edeceğiz.

**SHELL
FUELSAVE DIESEL
SATIŞLARINDA
AVRUPA
BİRİNCİSİYİZ**

Premium Satış Ekipleriyle Mükemmele Yolculuk!



Shell Ticari Yakıtlar Premium Club Saha Ekipleri Eylül ayından bu yana satışta profesyonellik ve mükemmeliyet konusunda yeni bir yolculuğa başladı.

Geçtiğimiz yıl gerçekleştirdiğimiz Shell Ticari Yakıtlar Premium Club Satış Geliştirme Programı bu yıl daha da geliştirilmiş hedef ve içerikleriyle karşımızda. Satışta profesyonelliğin olmazsa olmazı haftalık planların yapılması, POPSA'lar ve SPANCOP süreçlerinin yönetilmesinin yanında ürün tanıtımlarının ve iSEÇ kontrollerinin yapıp müşteri ile sistemli şekilde paylaşıldığı yeni müşteri ziyaretleri geçtiğimiz yılki hedeflere benzemekle birlikte bu yıl daha çok yeni müşteri ziyareti odaklı. Bunun yanında güncel ticari-ekonomik şartları göz önüne alarak güvenli satış için satışlarımızı güvence altına almak ve teminat edinmek konusu da bu yılki hedeflerimiz arasında yer alıyor.



İlk bir aylık verilere baktığımızda satış ekiplerimiz aralıksız bir şekilde sahada ziyaretlerini yapıyor ve bunu düzgün şekilde kaydediyor. Başlangıçta çok kolay olmayacağını düşündüğümüz teminat konusunda da başarılı olan arkadaşlarımız var. Amacımız bu gibi programlarla sadece dönemsel değil sürekli olarak iş yapış şekillerimizi geliştirmek. Dolayısıyla programa yeterince dahil olamayan satış ekiplerimiz için henüz geç değil. Onların da bu konularda kendilerini geliştireceklerine inancımız tam. Bu çalışmalarımızın en güzel karşılığı kendimizi geliştirmek elbette ancak daha fazla emek verenler de güzel bir tatili hak ediyor. Bu yüzden programda en başarılı 10 saha çalışmamız programın sonunda tatil hediye çeki kazanacak. Programa dahil olan saha ekiplerimizle yıl kapanışı toplantımızı gerçekleştirecek ve ödülleri de takdim edeceğiz. 30 Kasım – 2 Aralık'ta Kıbrıs'ta tüm Premium Aile Satış Ekipleriyle görüşmek üzere.

**ÇALIŞMALARIMIZIN
EN GÜZEL KARŞILIĞI
KENDİMİZİ
GELİŞTİRMEK**

Premium Ailemize Sorduk: Satış Geliştirme Programı Hakkında Ne Düşünüyorsunuz?

- 1 ▶ Satış Geliştirme Programı'nın genel olarak işinize nasıl bir katkı yaptığını düşünüyorsunuz?
- 2 ▶ Yılboyu gerçekleştirilen eğitimleri ve/veya 2015 Satış Geliştirme Programı'nı da göz önüne aldığınızda 2016 Satış Geliştirme Programı'nda neyi farklı yapmayı planlıyorsunuz?
- 3 ▶ Program kapsamındaki hedefleriniz hakkında ne kadar iddialısınız?

Premium Ailemize Sorduk: Satış Geliştirme Programı Hakkında Ne Düşünüyorsunuz?

ALEMDAR PETROL

Yakup Tunçil



- 1 Yarışma kuralları arasında yer alan ve özellikle içerisinde bulunduğumuz dönemde en çok ihtiyacımız olan teminat mektubu ve/veya ipotek ve/veya DBS temin edilmesi konusundaki yaklaşım, farkındalığının artması açısından bana önemli ölçüde katkı sağladı.
- 2 Özellikle 17-18 Ağustos tarihinde düzenlenen Finansçı Olmayanlar İçin Finans Eğitimi'nde öğrendiklerimle müşteriden teminat talep ederken nasıl durmam gerektiğini ve silah olarak kullanacağım materyalleri artık iyi biliyorum. Bu katma değerle farkındalığım arttığından farklı planlama yapıyorum. Ayrıca HSE checklist ve Shell FuelSave Diesel tanıtımı/demokit gösterimleriyle genel kültür edindim. Yarışma sonrasında bu bilgilerin ikinci planda kalmamasını sağlıyor olacağım.
- 3 Geçen yılki yarışmada olduğu gibi iki ay üst üste birinci olarak gerek hedefime ulaşmayı gerekse edindirilen kültürle içerisinde bulunduğum aileyi en iyi şekilde temsil etmeyi hedefliyorum. Bu konuda çok iddialyım.

**İÇERİSİNDE BULUNDUĞUM AİLEYİ
EN İYİ ŞEKİLDE TEMSİL ETMEYİ
HEDEFLİYORUM**

Premium Ailemize Sorduk: Satış Geliştirme Programı Hakkında Ne Düşünüyorsunuz?

ALEMDAR PETROL

Ahmet Yayla



Abdurrahman Bakanoğlu

- 1 "Ürün tanıtımı, iSEÇ, haftalık program" gibi sistematik çalışma düzenine sahip olunması sağlandı. Ayrıca müşterilerimizle satış odaklı görüşmelerin yanı sıra farklı yaklaşımlar da sergilememize önayak oldu.
- 2 Yeni müşteri hedefi konulması daha fazla noktaya temas etmemizi ve referans oranı yüksek olan bir firma olarak satışa daha da yaklaşmamızı sağlayacak alternatifler oluşturacak.
- 3 Daha önceki 2 yılda olduğu gibi mutlaka değerlendirme kriteri içinde olacağız.

**FİRMALAR İLE
İLİŞKİMİZİN DAHA
SAĞLIKLI OLMASINI
SAĞLADI**

- 1 Mevcut ve yeni görüştüğümüz firmalar ile ilişkimizin daha sağlıklı olmasını sağladı ve farkındalığımızı geliştirdi.
- 2 Eğitimlerde aldığım bilgilerden yola çıkarak doğru müşteri seçiyor olacağım.
- 3 Bu süreçte mümkün olduğu kadar yeni müşteri edinmeliyim.

**YENİ MÜŞTERİ HEDEFİ
KONULMASI DAHA
FAZLA NOKTAYA
TEMAS ETMEMİZİ
SAĞLAYACAK**

Premium Ailemize Sorduk: Satış Geliştirme Programı Hakkında Ne Düşünüyorsunuz?

To-Pet Petrol

Mert Güçlü

- 1 Satış Geliştirme Programı genel olarak yapmış olduğumuz işi daha sıkı ve kontrollü yapmamızı sağlıyor ve en önemlisi bunu program dışında da yapma alışkanlığı edinmemize katkıda bulunuyor. Müşterilere gönderdiğimiz bilgilendirme maillerine gelen geri dönüşler de programın ne kadar düzgün işlediğini ve faydalı olduğunu gösteriyor.
- 2 2015'teki Satış Geliştirme Programı'nı göz önüne aldığımızda 2016 Satış Geliştirme Programı'nda yıl boyu almış olduğumuz eğitimlerin içeriği ile beraber müşteri tarafındaki finansal risk analizini ve müşteriye yaklaşım konusundaki faydaları yapacağımız saha ziyaretlerine daha iyi entegre ederek programın hedefinin de katkısıyla yapacak olduğumuz satış teminat altına almayı planlıyorum.
- 3 Program kapsamındaki hedefimizde ise iddialı olmamızın en büyük nedeni şirket olarak CRM eğitimini ve CRM kullanımını üst seviyede yapmamız. Program dışında da aynı şekilde işleyen bir yapımız olduğu için bu programı başarılı şekilde tamamlayabileceğimizi düşünüyorum.

**İDDİALİ OLMAMIZIN EN
BÜYÜK NEDENİ CRM
KULLANIMINI EN ÜST
SEVİYEDE TUTMAK**



Premium Ailemize Sorduk: Satış Geliştirme Programı Hakkında Ne Düşünüyorsunuz?

To-Pet Petrol

Gülcan Abik

1 Öncelikle mevcut çalışma düzenimizde dönem dönem iş yoğunluğundan dolayı atladığımız sistematik ön hazırlık ve raporlamalar bu programlar sayesinde tekrar düzene girmiş oluyor. Bu düzen dahilinde gözümüzden kaçan, yeni müşteri ve yeni hacim azmimizden dolayı yine dönem dönem ihmal ettiğimiz mevcut müşterilerimizi de ziyaret planlarımıza dahil ederek hem olası kayıpların önüne geçmiş hem de müşteri memnuniyeti sağlamış oluyoruz.

2 Aslında genel olarak tüm eğitim ve programlardan edindiğim kazanç, yaptığımız iş ya da sattığımız ürün ne olursa olsun belirli bir sistem ve program dahilinde çalışıyorsak başarıya çok daha kolay ulaşabiliyor ve bu şekilde işin devamlılığının da gelmesini sağlayabiliyor olduğumuzu görmek. Bu sistem, mevcut satışlarımızı koruma ve yeni satışlar edinmenin dışında güvenli satış yapmamızı da sağlıyor ki bu şirket prensiplerimizden en önemlisi. Biz ekip olarak satış yapmayı değil güvenli ve sürekli satış yapmayı hedefliyoruz. Ancak son dönemlerde ülkemizde yaşanan sorunlarla birlikte maalesef tüm sektörlerde ciddi finansal sıkıntılar yaşanıyor. Bu da haliyle biz satışçıların çok daha dikkatli hareket etmesini gerektiren bir durum. Şirket prensibimize paralel olarak 17-18 Ağustos'ta İstanbul'da düzenlenen Premium Club Bayi ve Satış Ekipleri Eğitimi ve Toplantısı'nda aldığımız "Finansçı Olmayanlar İçin Finans Eğitimi" ve 2016 Satış Geliştirme Programı'nda da risk yönetiminin içeriğe dahil edilmesi ile bu program ve hatta sonrasında finansal değerlendirme konusunda ön hazırlık ve kendi analiz çalışmalarımı yaparak edindiğim bilgileri hayata geçirmeyi planlıyorum.

3 Çok iddialıyım.

**GÜVENLİ VE
SÜREKLİ SATIŞ
YAPMAYI
HEDEFLİYORUZ**

Premium Ailemize Sorduk: Satış Geliştirme Programı Hakkında Ne Düşünüyorsunuz?

ALPAY PETROL

Necmi Alpaya

1 Satış bir işletmenin pazar ile ilişki kurmasını sağlayan en önemli fonksiyonlarından biridir. Bunun için sadece satış teknikleri kullanmak ve yönetmek yeterli değildir. Müşteriye yönelik hizmetleri de kontrol etmek ve yönetmek gerekir.

Shell tarafından düzenlenen Satış Geliştirme Programları'ndan beklentimiz şu alanlardadır:

İlk olarak Bayi ve Satış Yöneticisi eğitimleri konusunda; zaman yönetimi, hedef müşteri belirleme, toplantı yönetimi, beden dili kullanımı, girişimcilik, koçluk, liderlik, ekip kurma ve görev dağılımı, satış takibi ve karar verme, planlama, tüketici analizi, finansal planlama ve analiz.

2 İkinci olarak da satış süreci yönetimi, potansiyel müşteri belirleme, telefonla satış stratejisi, ikna psikolojisi eğitimi, müşteri ilişkileri ve raporlama, lojistik eğitimi, hedefsel çalışma.

Eğitimin gerekliliğine önem veren ve eğitimi sonsuz bir gelişim süreci olarak tanımlayan bir firma olarak Shell tarafından verilen eğitimlerin satış konusunda işimizi geliştirdiğine ve kurumsal bir yapıda pazardaki rakiplere karşı Shell ürünlerinde olduğu gibi firmamızda da farklılık oluşturduğuna inanıyoruz.


Bizler farklılaştırılmış ürünleri her yıl bir önceki yıldan daha farklı ve her yıl rakibi kendisi olan bir pazarlama anlayışıyla pazarlamaya ve pazardan pay almaya, satıcısı olduğumuz Shell firmasıyla beraber gerçekleştireceğimize söz veriyoruz. Çünkü biz Shell'iz, sözümüz söz.

3 Program kapsamında kendimize koyduğumuz hedefler iddialı değil doğru hedeflerdir. Çünkü lider bir yönetici objektif yaklaşımlarla ulaşılabilir hedefler verir. Bunun için belirlediğim hedef modeli hedef vermenin altın kuralı olarak nitelendirilen SMART (akıllı) hedef verme yaklaşımıdır.



Şöyle ki;

- **Specific (Belirli):** Hedef için 5N1K şeklinde görev paylaşımı yapılmış olmalıdır.
- **Measurable (Ölçülebilir):** Hedef sayısaldir kolaylıkla hesaplanabilir.
- **Achievable (Ulaşılabilir):** Hedeflediğimiz yükseliş bulunduğumuz yere göre mantıklıdır.
- **Realistic (Gerçekçi):** Hedef ciro şirket yapısıyla ve pazarla uyumlu olmalıdır.
- **Time-Bound (Zaman Sınırlı):** Hedef belirli aralıklarda yenilenmeli ve revize edilmelidir.



**LİDER BİR YÖNETİCİ
OBJEKTİF BİR
YAKLAŞIMLA
ULAŞILABİLİR
HEDEFLER VERİR**



MGE'den Örnek Uygulama: Tankerlerden Anlık Fatura Bilgisi

MGE Satış Ekibi'nden Turgay Gümüş anlatıyor

Akaryakıt sektöründe hızlı, güvenilir ve kaliteli ulaşım sağlamanın yanı sıra müşterilerimize daha etkin hizmet verebilmek, bilgi akışını aksatmamak, yanlış ve eksik bilgi aktarımını önlemek amacıyla tanker şoförlerimizin akıllı telefonlar ile "WhatsApp" uygulamasını kullanmalarını sağladık. Tanker şoförlerimiz, yakıt sevkiyatı sonrasında müşterilerimize düzenledikleri taşıma ve Shell irsaliyelerini görevli arkadaşlarımıza ulaştırırken gerek yanlış, gerek eksik, gerekse geç giden bilgi aktarımı sorunlarıyla karşılaşılıyordu.

WhatsApp uygulamasıyla tanker şoförlerimiz yakıt teslimini yaptıkları anda irsaliye bilgilerini görevli arkadaşlarımıza gönderebilmektedir. Bu sayede hem çalışanlarımız karışıklık yaşamamakta hem de müşterilerimize hızlı ve hatasız bir şekilde geri dönüş yapabilmekteyiz. Bununla birlikte müşterilerimizin tatmin ve güven duygularını kazandığımızı inanmakta ve firma olarak optimum verimi sağlamış olduğumuzu düşünmekteyiz. Bu vesileyle güvenli sürüş kurallarımızdan asla ödün verilmemesi ve araç kullanırken kesinlikle telefon kullanılmaması gerektiğini hatırlatmak isteriz.

Türkiye'nin En Büyük 500 Şirketi Arasında Shell 10'uncu Sırada



Bu yıl dokuzuncusu yayınlanan Fortune 500 listesinde Shell & Turcas 15,4 milyar TL'lik net satış ile 10. oldu. Finansal kurumlar ve holding şirketleri dışında Türkiye'de faaliyet gösteren tüm sektörleri kapsayan sıralamada sürpriz bir şekilde BOTAŞ 37,1 milyar TL net satış ile birinciliği net satış 36,9 milyar TL olan Tüpraş'tan aldı. Üçüncülüğü yine bir enerji şirketi olan Petrol Ofisi'nin aldığı listede yer alan şirketlerin toplam satışları ise bir önceki yıla göre %7,48'lik artış gösterdi. (Fortune)



Panama'dan Çin'e Giden İlk LNG kargosu Royal Dutch Shell'den

Temmuz ayında Panama Kanalı'nın daha büyük gemilerin geçişi için genişletme çalışmalarının tamamlanmasının ardından Royal Dutch Shell tarihi bir ana imza attı. Shell'in Apollonia adlı tankeri Amerika'dan Çin'e ihraç edilen ve Panama Kanalı'ndan geçen ilk sıvılaştırılmış doğal gaz (LNG) kargosu oldu. Amerikan kaya gazının dünyaya ihracatında öncü olan Sabine Pass Terminali'nden doldurulan LNG, Panama Kanalı sayesinde Güney Amerika ve Asya'ya daha hızlı ve ucuz satılabilecek. (Reuters)

Shell Güvenliği Sağlamak İçin Robotlardan Faydalaniyor

Shell petrol endüstrisinde robotların insanların yerini almasının en gelişmiş örneklerinden birine imza atıyor. Kazakistan'a ait olan Hazar Denizi'ndeki Kaşagan petrol kuyusundaki ekipman ve güvenlik kontrollerinin "Sensaboat" denilen robot sayesinde sensörler, kameralar ve kablosuz iletişim ile sağlanmasına hazırlanılıyor. Toksik bir gaz olan hidrojen sülfürün yoğun miktarda bulunduğu sahaya işçilerin gönderilmesinden kaynaklanan riskler ve masrafların önüne böylece geçilmiş olacak. Yarı bağımsız robot uzak ve güvenli bir bölgedeki görevliler tarafından kontrol ediliyor olacak. (Financial Times)



Shell & Turcas'a Müşteri Deneyimi Alanında ALFA Ödülü



Shell & Turcas Petrol A.Ş. şikayetvar.com ve Marketing Türkiye'nin organize ettiği ALFA Ödülleri'nde yarıştığı akaryakıt kategorisinde "Müşteri Deneyimini En İyi Yöneten Marka" ödülünü aldı. TSE Müşteri Dostu Marka ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti ve Şikayet Yönetim Sistemi Belgesi sahibi olan Shell & Turcas böylece Türkiye'nin ilk online şikayet yarışmasında rakiplerinden ayrılmayı başardı.

Perakende iş kolunda müşteriye verilen önem böylece bir kez daha gözler önüne serilmiş oldu. (Marketing Türkiye)

Isparta Halk Otobüsleri Kooperatifi'ne Güvenli Sürüş Eğitimi



Bu yıl ikincisi düzenlenen Güvenli ve Ekonomik Sürüş Eğitimi, Isparta Halk Otobüsleri Kooperatifi ve Shell ortaklığı sayesinde 200 şoförle buluştu. Güvenli ve İleri Sürüş Teknikleri Uzmanı Mert İntepe tarafından verilen eğitimde Shell Ticari Yakıtlar Ege Bölgesi'nden Sorumlu Satış Müdürü Enis Özden de hazır bulundu. (Express)



Shell Eco-marathon Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanı'nın Katılımı ile İkinci Kez Türkiye'de Düzenlendi

Shell'in global düzeyde gençlere yönelik en önemli inovasyon yarışması Shell Eco-marathon, 7-9 Ekim tarihleri arasında ikinci kez Türkiye'de gerçekleştirildi. Türkiye İhracatçılar Meclisi (TiM) ve Otomotiv Endüstrisi İhracatçıları Birliği (OİB) iş birliğiyle düzenlenen yarışma ile Türkiye, Shell Eco-marathon'u dünya genelinde kendi ülkesinde, sadece o ülkenin öğrencilerine yönelik olarak gerçekleştiren üç ülkeden biri oldu. Yarışmanın açılışı Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanı Dr. Faruk Özlü, Shell Türkiye Ülke Başkanı Ahmet Erdem ve TiM Başkanı Mehmet Büyükeksi'nin katılımıyla gerçekleştirildi. Farklı üniversiteler ve liselerden 13 takımdaki yaklaşık 200 öğrencinin katıldığı yarışmanın kazananları, ödülleri 8-10 Aralık'ta düzenlenecek Türkiye İnovasyon Haftası'nda alacaklar.



23. Dünya Enerji Kongresi 9-13 Ekim'de İstanbul'da Gerçekleşti

Dünya Enerji Konseyi'nin en önemli forumu olan Dünya Enerji Kongresi'nin 23'üncüsüne bu yıl Türkiye Cumhurbaşkanlığı, Başbakanlık ve Enerji Bakanlığı ev sahipliği yaptı. Dünyanın dört bir tarafından yaklaşık 250 özel ve kamu enerji liderinin ve 10 bin katılımcının ağırlandığı forumda konuşmalar, paneller ve sunumlar "Yeni Ufukları Kucaklamak" teması çerçevesinde gerçekleşti. Konuşmacılar arasında Saudi Aramco, Gazprom, BP, Royal Dutch Shell, SOCAR, TANAP, E.ON, Bosch ve Siemens gibi şirketlerin üst düzey yöneticilerinin yanı sıra Rusya ve Suudi Arabistan Enerji Bakanları ile Avrupa Komisyonu'nun Enerji Birliğinden Sorumlu Başkan Yardımcısı da vardı. (Bursa Yeni Haber)



İran Ambargosunun Kalkışı Türk Şirketlerine Yaradı



Galatasaray Spor Kulübü eski Başkanı Ünal Aysal'ın sahibi olduğu, Belçika merkezli Unit International, İran Enerji Bakanlığı ile 1 Haziran'da 4.2 milyar dolarlık yatırım anlaşması imzaladı. 7 doğal gaz çevrim santrali inşa anlaşması İran ambargosu kalktığından beri yapılan en büyük yatırım anlaşması. Ambargonun kalkması Türk şirketleri tarafından otomotiv, giyim, tekstil, makine ve kimya sektörlerinde büyük bir ticaret ve yatırım fırsatı olarak görüldü. İran'ın elektrik ihtiyacının %10'unu karşılayacak yatırımların inşası 2017'nin ilk çeyreğinde başlayacak ve 20 yıllığına yap-işlet-devret olarak çalışacak. (Reuters)

Türkiye'nin En Yüksek Viyadükleri İnşa Ediliyor



Türkiye'nin en yüksek viyadükleri Kayaş-Kırıkkale arasında Doğu İnşaat tarafından yapılıyor. Yüksek Hızlı Tren (YHT) için Ankara-Sivas Demiryolu Projesi kapsamında inşa edilen dört adet viyadük yerden 92 metre yükseklikte. (Makine Market)



İnternet Beyin Kullanımını Azaltıyor

Kaliforniya Santa Cruz ve Illinois Üniversiteleri'nin yaptığı araştırmaya göre akıllı telefonlar ile internete her an sağlanan erişim beynimizde bilgi depolama isteğimizi azaltıyor. Bu da fiziksel olduğu kadar zihinsel olarak da makinelere ihtiyacımızın arttığına işaret ediyor. (Dünya Halleri)

İskoçya Rüzgâr İle İhtiyacından Fazla Elektrik Üretti



7 Ağustos 2016'da İskoçya sadece rüzgâr enerjisinden ihtiyacının %6 fazlasını üretti. 37202 MW olan ihtiyaca rağmen 39545 MW üretim yapılması yenilenebilir enerjinin yüksek hidrokarbon rezervi olan bir ülkede bile artan önemine işaret ediyor. (Dünya Halleri)



Teknolojiyle Mercedes'in Aşkı: Drone'lu Kargo Araçları

Mercedes-Benz, Matternet ile yaptığı çalışmalar sayesinde lojistik drone'ları teslimatlarda kullanılacak hale getiren Vision Van adlı bir araç geliştirdi. Aynı gün içinde ya da belli bir saatte teslimatı hızlandırması beklenen teknolojinin ise kullanılabilir hale gelmesi için henüz zaman var. (Dünya Halleri)

Uber'in Otonom Filosu Yollarda

Uber, Pittsburgh Amerika'da kurduğu İleri Teknolojiler Merkezi'nde otonom taksi filosunu görücüye çıkarmaya hazırlanıyor. Singapur'lu NuTonomy adlı şirket Uber'den daha önce otonom bir filo lanse etmiş olsa da Uber'in geniş kullanım ağı sayesinde trafik kazalarının azalması, park alanı ve trafik sıkışıklığının önüne geçilmesi planlanıyor. (Dünya Halleri)



General Motors Elektrikli Araçlarda Tesla'yı Zorluyor



General Motors tarafından üretilen elektrikli otomobil Chevrolet Bolt'un tek şarjla 383 km gidebildiği açıklandı. Bu mesafe Tesla'nın makul fiyatlı araç segmentinde pazarladığı Model 3'ten 33 km daha fazla. Bugüne dek tek şarjla en fazla menzili gidebilen araç ise 400 km ile yine de Tesla tarafından üretilmekte. (Dünya Halleri)

TANAP Çanakkale Boğazı'nı Geçmeye Hazırlanıyor

Trans Anadolu Boru Hattı Projesi (TANAP), deniz kesimi boru hatları ve fiber optik kablolarına ilişkin mühendislik, satın alma ve inşaat ihalesini Malezyalı SapuraKencana adlı şirket kazandı. 6 firmanın katıldığı ihaleyi kazanan şirket ile sözleşme imzalandı. (Hürses)



Dünya Ekonomisinde Yavaşlama

Çin Hindistan Birleşik Amerika
Britanya Diğer Ülkeler

Toplam, % bir önceki yıla göre artış*



Kaynak: The Economist

*Dünya GSYİH'İNİN %84'ünü temsil eden 55 ülkenin ekonomisine dayalı tahminlerdir. Satın alma gücü paritesi ağırlıklı GSYİH

Dünya ekonomisi ilk çeyreğe göre ikinci çeyrekte %2,7 daha az büyüdü. Çin uzun vadeli ortalamasının altında kalarak %6,7 büyüdü. Aynı şekilde Hindistan'da da yavaşlama görülüyor; ancak yine de %7 ile dünya ortalamasının çok üstünde performans gösterdi. Gelişmiş ülkeler ise bu gelişmekte olan ülke trendlerinin çok gerisinde kalıyor: ABD, Hindistan'daki oranın sadece altıda biri kadar büyüdü. Çin, Hindistan gibi büyüyen ekonomilerin büyümelerindeki yavaşlamanın etkisi olduğu belirtilmiş. AB'den çıkış kararının ise İngiltere üzerinde henüz bir etkisi gözlenmiş değil.

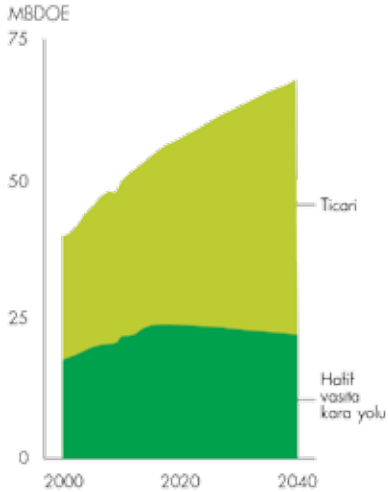
**GELİŞMİŞ ÜLKELER,
GELİŞMEKTE OLAN
ÜLKE TRENDLERİNİN
ÇOK GERİSİNDE
KALİYOR**

Dünya Geneline Ulaşım ve Taşımacılığa Talep Artıyor

Dünyanın en büyük petrol ve gaz şirketlerinden biri olan Exxon Mobil 2016 Enerji Bakış Raporu'nu yayınladı. Taşımacılıktaki bulguları sizin için sayfamıza taşıyoruz:

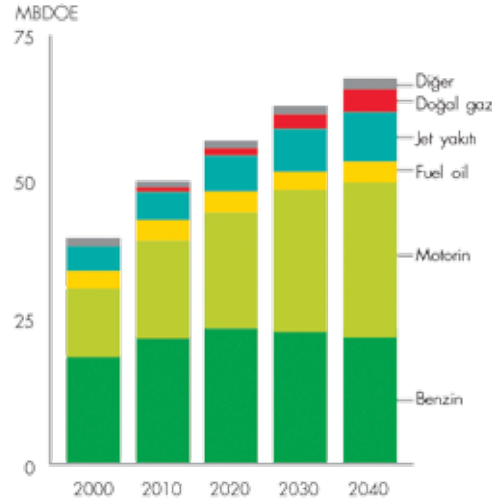
Küresel Ulaşım Talebi

Bir gerçek varsa o da ağır vasıta taşımacılığı ve diğer ticari taşımacılıklarda (uçaklar, gemiler ve trenler) talebin sürekli arttığıdır. 2040'a kadar, ticari taşımacılığa kullanılan yakıt tüketimi, hafif vasıta araçlarda kullanılanların iki katına çıkacak.



Sektörlere Göre Ticari Ulaşım Talep Artışı

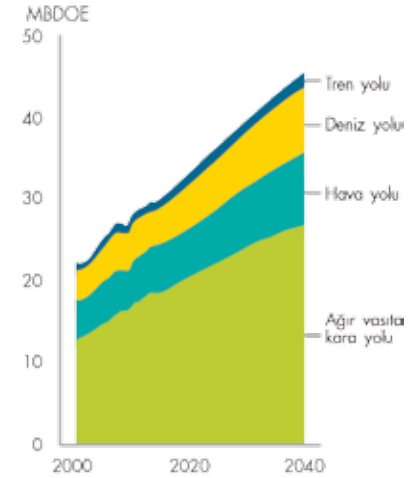
- Ulaşımında şu anki enerji talebinin neredeyse %95'i petrolle karşılanmaktadır.
- Yakıt ekonomisi geliştikçe benzine talep yavaşlamaktadır.
- Kamyon ve denizcilik ihtiyaçları genişledikçe motorine talep 2014-2040 arasında %45 oranında artacaktır.
- Doğal gaz özellikle ticari filolar için bir ulaşım yakıtı haline gelmektedir.



Yakıt Tiplerine Göre Küresel Ulaşım Talep Artışı

Ticaret ve ekonomik büyüme ticari taşımacılık ihtiyaçlarının %55 civarında artmasına neden olmaktadır.

- 2014-2020 arasında otobüs, kamyon gibi ağır vasıta araçlara talep %45 artacaktır.
- Havacılık, denizcilik, tren yolu talebi de toplamda %65 oranında artacaktır.
- Ağır vasıta kara yolu taşımacılığı 2040'a doğru ticari talebin %60'ını oluşturacaktır.



Dünyada Maden Firmalarının Geri Dönüşü

Bir önceki sayımızda madencilik ihracat rakamlarını paylaşmıştık. Bu sayımızda da dünyada madencilik sektörünün ne yöne gittiği ile ilgili sizlere kısaca bir fikir verelim istedik. Hatırlarsanız geçtiğimiz sayımızda Türkiye’de madencilik ihracatında 2015’te %16, 2016 yılı ilk 5 ayında ise bir miktar toparlanmayla %12’lik küçülmeler olduğunu söylemiştik. Bu anlamda dünyaya baktığımızda ise 2016 yılında sektörden iyi haberler geliyor.

The Economist dergisinde yer alan habere göre 2016 yılı başlangıcında yatırımcılar tarafından madencilik sektörü yüzüstü bırakılmasına rağmen Batı’da resesyon ve Çin’de sert düşüş beklentilerinin kaybolmasıyla birlikte sektörün kaderi düzelmeye başladı. Avrupa’da Glencore ve Anglo American gibi maden firmalarının hisseleri 2016 yılında diğer büyük firmalar arasında en iyi performans gösteren hisseler oldu. Amerika’da da benzer etkileri görebiliyoruz; Newmont Mining ve Freeport-McMoran maden firmaları da S&P 500 endeksinde liderlik ettiler. Ocak ayından bu yana endüstrinin piyasa değeri 1,9 trilyon dolar ile %40’ın üzerinde artış gösterdi. Eylül ayı da özellikle bu anlamda başarılı geçti. Bununla birlikte değişmeyen bir şey var ki o da zorlu yıllarda biriken endüstrinin büyük borcu; hala şu sıralarda 1,2 trilyon dolarla zirve seviyelerde devam ediyor. Bu borçlar toparlanmadıkça iyileşmenin tam olarak gerçekleştiğini söylemek zor olur.

Işığa Doğru Yükseliyorlar

Paylaşılan değerler, 29 Eylül 2006=100



Kaynak: Thomson Reuters

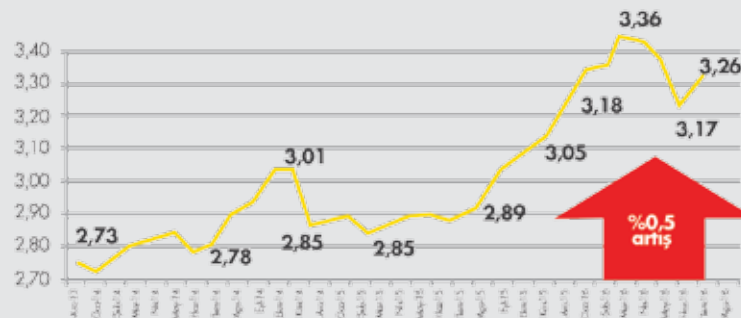
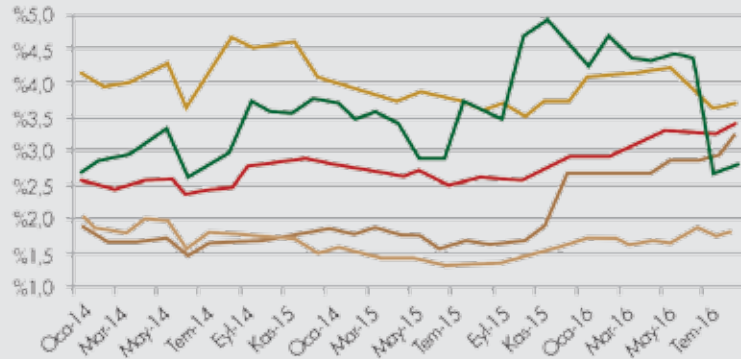


Türkiye Ekonomisine Dair Kısa Kısa Notlar:

- 15 Temmuz darbe girişiminin hemen sonrasında oluşan ekonomideki ateşin hafiflediğinin sinyalleri görülmeye başladı.
- Yerel ve yabancı yatırımcıların dışarıya transfer ettiği fonlardan dolayı para piyasasında oluşan likidite probleminin merkez bankası tarafından kısmen çözüldüğü görülüyor.
- Toplu Konut İdaresi tarafından başlatılan ev kredi faizlerini düşürmeye yönelik teşvikler ile diğer birçok inşaat firması da konut piyasasındaki talebi artırmaya çalışıyor.
- Faiz oranlarının aşağıya çekilmesi yönündeki teşviklerin de pozitif etkisiyle borçlanma maliyetleri planın altında seyrediyor.
- Faiz erteleme kararı uygulamasının OHAL sürecinde ertelenmesi, alacakların temini konusunda pozitif bir etki yaratabilir.
- Rusya ve İsrail ile olan uluslararası ilişkiler iyileşme seyrinde; Rusya tarafından konulan bazı yaptırımlar kaldırılmaya başlandı. Türkiye'ye doğrudan yabancı yatırımı içeren karşılıklı uluslararası anlaşmalar Temmuz ve Ağustos aylarında imzalandı.
- Bankalar kredi verme konusunda çekingen tavır takınıyorlar, bu da piyasada geçici nakit akışı sıkıntısı yaratmakta.

Sektör bazlı batık kredi oranları:

Bankaların batık kredi oranlarının sektörlere bölünmesi ile elde edilen grafik incelendiğinde, 5 büyük sektörden madencilik en yüksek takip oranı ile ilk sıradan 4. sıraya gerilerken inşaat sektörü başı çekmeye başladı. İlk sırada gelen inşaat sektörü yüksek mortgage faiz oranlarından etkilenerek talepteki düşüş neticesinde bir miktar yüksek seyretse de konut piyasasındaki yabancı yatırımcı talebi ve faiz indirimleri ile %3,5 seviyelerine gelmiş; ancak önümüzdeki aylarda artış ivmesinin nasıl seyredeceğini görebileceğiz. Bu seyir halen ortalamanın üzerinde olup, yakın gelecekteki piyasa faiz oranlarının yönü ile kendi yönünü belirleyecektir. İmalat sektöründeki batık kredi oranı ise ortalamanın altında seyretmektedir. (Tüm veriler Ekim 2016 tarihinde güncellenmiştir)



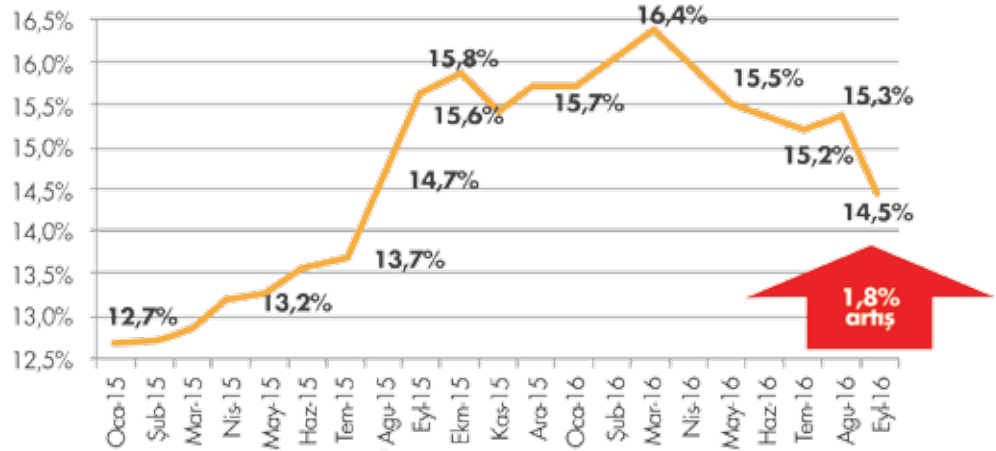
Döviz Kuru

Amerikan Doları'nın TL karşısındaki değerlerine baktığımızda geçtiğimiz 6 yılda yaklaşık %108 seviyesinde değerlendiği görülmektedir. Bu kur artışının temelinde yatan nedenlerden birinin, ülkemizde faaliyet gösteren reel sektör firmalarının bilançolarında taşıdıkları açık pozisyonlar olduğu anlaşılmaktadır. 2010 yılında 70 milyar TL olan reel sektör döviz açık pozisyonu 2016 yılında 187 milyar TL seviyesine kadar yükselmiştir. Bu yükseliş, reel sektörün sürekli döviz talep etmesi sonucunu doğurmuş ve ülkemize ihtiyaçtan daha fazla bir döviz girişi olmadığı bir durumda kurda yükselme olarak karşımıza çıkmıştır.



Bankaların Ortalama Kredi Faiz Oranları:

TCMB tarafından yayınlanan bankaların ticari kredi müşterilerine uyguladıkları ağırlıklı ortalama faiz oranı verisine bakıldığında, 2015 yılı Ocak ayında %12,7 olan ortalama faizin 2016 yılı Mart itibarıyla en yüksek seviye olan %16,4'e çıktığı ve TCMB'nin aldığı faiz indirimi kararları ve risk algısındaki gevşemeden ötürü Eylül ayında %14,5 seviyesine gerilediği görülmektedir.





İş Arkadaşınızdan Rahatsız Oluyorsanız Aynaya Bir Bakın

İş yerinde sürekli anlaşamadığınız bir iş arkadaşınız varsa onu suçlamadan önce bu soruna neden olacak ne yaptığınızı objektif bir şekilde düşünün ya da güvendiğiniz bir iş arkadaşınıza danışın. Sorun genelde karşıdaki kişiyle değil sizinle ilgilidir. Eğer soruna nasıl sebep olduğunuzu anlarsanız çözmeniz daha kolay olacaktır.

Zor Görüşmelerden Kaçınmanın Üstesinden Gelin

İster düşük performanslı birine geri bildirimde bulunun ister ekipte yeniden yapılandırma ilan edin; ama asla zor konuşmalardan kaçınmayın:

1) Bunu zor bir konuşma olarak görmek yerine bir fırsat olarak alın. Zor konuşmalar aslında kişisel ilişkilerinizi güçlendirecektir.

- 2) Duygularınızı kontrol edin. Korku, gerginlik ya da kızgınlık hissetmeniz doğal; ancak elinizdeki konuya odaklanmaya çalışın.
- 3) Direkt olun ve lafı gevelemeyin. Açık ve dürüstçe söyleyin; ancak insafli olmayı elden bırakmayın.

Önemli Müşterilerin İndirim İçin Size Baskı Yapmasına İzin Vermeyin

Eğer müşteriniz onu kaybetmeyi göze alamayacağınıza biliyorsa sizden indirim almak için elinden geleni yapacaktır. Konuşmanın yönünü böyle durumlarda onlara sağladığınız ek değerlere getirerek değiştirin. Eğer aramalarınıza çıkmamaya ve sizi görmezden gelmeye başlarsa panikleme. Muhtemelen siz onların ilk tercih ettiği ikmalcisiniz ve ikmalci değiştirmek onlar için de maliyetli olacak. Sessiz kalmak güçlü bir taktiktir.

Geçen ayki sorumuza doğru cevap verip ödül kazanan **Ekme İnşaat'tan İbrahim Çulcu** oldu. Kendisine doğru cevapları ve ilgisinden dolayı teşekkür ediyor, hediyesini güle güle kullanmasını diliyoruz.

Aşağıdaki iki sorunun cevabını shellticariyakitlar@shell.com adresine gönderen ilk 5 okuyucumuzu sürpriz hediyeler bekliyor.

Sorularımız Minerva'nın 18 Ağustos'ta İstanbul'daki Shell Ticari Yakıtlar Premium Bayi Satış eğitimini kapsamaktadır. Soruları yanıtlarken eğitim sonrası mail yoluyla size ilettiğimiz eğitim dokümanlarından faydalanabilirsiniz.

1) Yeni bir müşteri ile çalışılacaksa ön istihbarat sürecinde, bankaların kredi için ön koşullarına uyulup uyulmadığına hangi alanlarda bilgi edinerek karar verilir?

2) Müşteriden alacağın geri gelmesine kadar geçen sürede hangi unsurlara dikkat edilmelidir?





Shell Ticari Yakıtlar **PREMIUM**CLUB

