

Eğer İnsanlara Sorsaydım Daha Hızlı Giden Bir At Üretirdim

Selami Öktem

Hafta sonu gerçekleştirdiğim kısa gezim sırasında Kürtün yolu üzerinde yakın zamanda açılan bir akaryakıt istasyonuna uğrama fırsatım oldu. Akaryakıt istasyonunun parlak ve temiz dış görüntüsü yeni açılmış olduğunu belli ediyordu ancak daha da güzeli zengin ürün çeşidine sahip marketi ve 24 saat temiz tuvaleti ile tam anlamıyla kaliteli bir hizmet anlayışına sahip olmasıydı. Buraya girdiğinizde kendinizi gerçekten özel hissediyorsunuz. 20 yıl öncesine kadar böyle bir istasyona rastlama şansınız oldukça düşüktü ancak artık hemen hemen her istasyon kendini bu şekilde modern hale getirdi. Bu dönüşüm Opet Akaryakıt İstasyonları ile başladı.

2000'li yılların başında "Temiz Tuvalet" kampanyası ile akaryakıt istasyonlarına yeni imaj getiren Opet, o zamandan bu zamana 8 milyondan fazla insana temizlik ve hijyen eğitimi verdi. Bu eğitimlerin bazıları yurt dışında farklı ülkelerde gerçekleştirildi. İstasyonlarındaki tüm tuvaletleri hijyenik ve sürekli temiz hale getirmenin yanında her istasyona engelli tuvaleti şartı da koydu. Bununla kalmayıp bebek bezi değişim ünitelerini de yine istasyonlarında olmazsa olmaz koşul olarak belirlendi.

2000'li yıllarda hem sık temizlenmeyen, hijyenik olmayan hem de istasyonun uzağında bir yere konumlandırılan, engelli tuvaleti olmayan, yetersiz tuvaletlere alışkın olan insanlar Opet'in temizlik anlayışı ile karşılaşınca kendini hem çok özel hissetti hem de insana yakışan bu dedi. Firma bu proje sayesinde piyasada en çok tercih edilen istasyon olma yolunda sağlam adımlar atarak yatırım için harcadığından daha da fazlasını kar olarak geri kazandı. Ayrıca bazıları uluslararası olmak üzere bir sürü de ödül aldı. Günün sonunda bizler layık olduğumuz hizmeti aldığımız için mutlu olduk ve artık tercihlerimizi yaparken kendimizi özel hissettiğimiz firmaları tercih etmeye başladık.

Opet'in projesinde güzel olan şey zaten hak ettiğimiz hizmetin değerini anlayan bir firmanın diğerlerine öncülük etmesi ve halk olarak tüm firmalardan artık bu özel hizmeti alabiliyor oluşumuzdur. Ancak şurası da bir gerçek ki halk olarak biz her zaman doğru olanı, güzel olanı firmalardan talep edemeyebiliyoruz. Bu durumu ünlü araba üreticisi Henry Ford'a ait olduğu iddia edilen ancak doğruluğu ispat edilmemiş olan şu söz çok iyi açıklamaktadır: "Eğer insanlara sorsaydım daha hızlı giden bir at üretirdim." Bu söz ilk olarak Greg Miller'a ait bir yayında yazarın "Eğer Henry Ford bir motorlu araç yapıp yapmaması konusunda insanların görüşünü yoklasaydı, muhtemelen gerçekten istedikleri şeyin daha hızlı bir at olduğunu söylerlerdi." şeklinde bir cümle kurmasıyla ortaya çıkmıştı. Bu sebeple bazen önemli olan müşterinin istediğini yapmak değil de gerçekten istediğini bulmak olabilir. Müşteri o an gerçekten de ne istediğini bilmiyor olabilir. Bu sebeple Henry Ford akıllıca davranarak daha hızlı bir at yapmak yerine araba şirketi kurmayı tercih etmiştir.

Tüm bunları şu sebeple anlatıyorum ki her ne kadar kapalı alanda sigara içme yasağı olsa da maalesef ki başta yoğunlukla gençlerin vakit geçirdiği kafeteryalar olmak üzere birçok işletme bu yasağa açık bir şekilde muhalefet etmektedir. Açık bir şekilde diyorum çünkü bu durumu yetkililer de biliyor ve zaman zaman ceza da kesiyorlar ancak işletmeler yine de yasağa uymamayı tercih ediyorlar. Ne yazık ki bu durum artık bir körlük oluşturmaya başladı. Herkes bu durumun maalesef doğal olduğunu düşünmeye başladı. Oysa değil. Bunu büyük harflerle yazmaya ya da bağırarak söylemeye gerek yok. Kanunen de doğru değil, insan sağlığı için de doğru değil, örnek bir davranış olmadığı için sosyolojik olarak da doğru değil.

Ne zaman olur bilmiyorum ama inanıyorum ki eninde sonunda Opet gibi bir firma

güzel bir proje ile ortaya çıkıp insan sağlığının önemini, temiz havanın da kaliteli hizmetin bir parçası olduğunu ve kafeteryaların sadece sigara içenlere ait olmadığını bizlere gösterecek. Sizler de bu şekilde düşünüyorsanız önerim sigara içenlere en güzel yerleri ayırıp içmeyenleri kuytu köşelerde misafir eden duman altı kafeteryalar yerine içerisinde asla sigara içilmeyen yerleri tercih etmeniz şeklindedir. Ben öyle yapıyorum. Öyle yapmaya da devam edeceğim.