



Arçelik A.Ş.

Sütlüce Karaağaç Caddesi

No: 2/6

Beyoğlu 34445 İstanbul

T: 0212 314 34 34 / 30 20

F: 0212 314 34 82

www.arcelikglobal.com

**Çok Kanallı Ticari ve Dijital Dönüşüm Yolculuğu**

**Arçelik, World Retail Awards’ta Dünyanın En İyisi Seçildi**

**Çok kanallı ticari dönüşüm yolculuğu ile sektörüne öncülük eden Arçelik, küresel ölçekte önemli başarılara imza atıyor. Arçelik, alanında en prestijli ödüllerden olan World Retail Awards’ta (Dünya Perakendecilik Ödülleri) “Çok Kanallı Ticari ve Dijital Dönüşüm” kategorisinde dünyanın en iyisi seçildi.**

Arçelik, çok kanallı ticari dönüşüm başarısını aldığı ödüllerle taçlandırmaya devam ediyor. Arçelik’in dijitalleşme ile birlikte değişen müşteri taleplerini en iyi şekilde karşılamak amacıyla başlattığı ticari dönüşüm yolculuğu World Retail Awards’ta ödüle layık görüldü. Arçelik “Çok Kanallı Ticari ve Dijital Dönüşüm” kategorisinde dünyanın en iyisi seçildi.

World Retail Awards 2021 için, pandemi nedeniyle 1,5 yıllık dönemi kapsayan süre içerisinde perakende alanındaki yenilikler değerlendirildi.

Rekor başvurunun olduğu ödüllerde, Arçelik’in ticari dönüşüm yolculuğu şu özellikleriyle öne çıktı;

* CEO’dan çalışanlara, merkezden satış noktalarına kadar dönüşümün sahiplenilmesi
* Tüm tüketici temas noktalarında kısa sürede dijitalleşme,
* Süreçlerin optimize edilişindeki hız ve iş birliği
* Ticari dönüşümün iş sonuçlarına rakamsal yansıması,
* E-ticarette çarpıcı büyüme,
* Şirketin büyüklüğüne rağmen köklü bir değişimin başarılabilmesi
* Pandemi dönemi kısıtlarına hızlı ve etkili adaptasyon

World Retail Awards’ta, Sosyal Farkındalık, En Başarılı Perakende İnovasyonu, En Başarılı Eve Teslim Deneyimi, Perakendede Kapsayıcılık ve Çeşitlilik, Sürdürülebilir Gelecek ve En Başarılı Müşteri Deneyimi olmak üzere farklı kategorilerde ödüller verildi. Arçelik’in yanı sıra El Corte Ingles, Alibaba, Walgreens, Carrefour, IKEA, Walmart, Lego ve SM Supermalls gibi dünya devi şirketler ödüle layık görüldü.

**Can Dinçer: “Yeni tasarımlı dijitalleşen mağazalarımızla mükemmel müşteri deneyimi yaşatmaya odaklanıyoruz”**

**Arçelik Türkiye Genel Müdürü Can Dinçer** ödülle ilgili değerlendirmesinde şunları şöyledi: “Dijital müşterinin ortaya çıkması ve satın alma alışkanlıklarının değişmesi ile birlikte 2016 yılında topyekün bir dönüşüm başlattık. Her kanaldan tüketiciye ulaşan ve mükemmel deneyime odaklanan dönüşüm yolculuğumuzda 5 yılı aşkın sürede dijital kanallar ve deneyim mağazalarımız aracılığıyla genç nesle erişimde de çok önemli mesafeler kat ettik. E-ticaret siparişlerimizi yetkili satıcılarımıza yönlendirerek küresel anlamda rekor kabul edilebilecek hız ve hizmet ile müşterilerimize ulaşıyoruz. Bulut tabanlı yazılımlarımız, dijital tedarik zinciri yapımız rekabet avantajı sağladı. Dönüşüm sonucunda çok kanallı çevik bir perakende şirketi olmayı başardık” dedi.

Arçelik’in çok kanallı ticari dönüşümünün başarısının satışa da yansıdığını aktaran **Can Dinçer**, sözlerini şöyle sürdürdü: “5 yılda Türkiye satışlarını 2,2 kat artırdık. Değişen müşteri ihtiyaçları ve mükemmel deneyime odaklanarak gerçekleştirdiğimiz çalışmalar sonucunda 2020 yılında e-ticaret gelirlerimizi bir önceki yıla göre 5 katın üzerinde büyüttük. Müşterilerimizin yüzde 83’ü dijital mecralara mobil cihazlarından ulaştı. Bu büyümede doğru strateji ve büyük dönüşümün rolü yadsınamaz. Harvard Üniversitesi tarafından vaka çalışması haline getirilen iş modelimizin üniversitelerde okutulacak olması bizlere gurur veriyor. Word Retail Awards’ta Çok Kanallı Ticari ve Dijital Dönüşüm Kategorisinde Dünyanın En İyisi seçilerek bu alandaki başarımızın bir kez daha uluslararası düzeyde onaylanmasından büyük mutluluk duyuyoruz “