

Yemek Sepeti fikri nasıl ortaya çıktı?

Melih Ödemiş: Fikir üçüncü ortağımız Nevzat Aydın'dan çıktı. Kendisi benim Boğaziçi Üniversitesi Bilgisayar Mühendisliğinden arkadaşımdı. Ben lisans eğitimimi bitirdikten sonra Citibank'e girdim, o ise San Francisco'ya master yapmaya gitti. Oradayken benzer fikirlerin uygulandığını gördü ve bana Türkiye'de bu fikri uygulayabilir miyiz diye danıştı. Fikir hoşumuza gitti ve Türkiye'de uygulanabilirliğini araştırmaya başladık. Arkadaşlarımız zaten paket servisini oldukça sık kullanıyordu. Ayrıca Internet kullanımını da günden güne artırıyordu. Bunlar bize cesaret verdi. İnsanlara anket yaptık, restoranlarla görüştük ve bu fikrin uygulanabileceğine inandık. Bu ön çalışmanın ardından, kendimizi bu işe verdik. Ben çalıştığım işten ayrıldım. Nevzat Amerika'da master eğitimini yarıda bıraktı. Cem de benim çocukluk arkadaşımdır. O sıralar turizm işleri ile uğraşıyordu, fakat biraz sıkılmıştı. Ben de ona şirkette satış ve pazarlamadan sorumlu olmasını teklif ettim. Onun kabul etmesi ile takım Eylül 2000'de kurulmuş oldu; ben tamamen IT'den sorumluyum, Cem satış-pazarlama, Nevzat da genel müdür sıfatı ile dışa bakan yüzümüz. İlk siparişimizi online olarak 2001 Ocak ayında almaya başladık.

Peki Amerika'daki uygulamayı aynen mi kullanıyorsunuz, çünkü kültür olarak büyük farklar var iki toplum arasında?

Melih Ödemiş:Fikir ilk olarak Amerika'daki uygulamadan esinlendi, fakat sistemi tamamen biz kurduk, ve tüm programları bizzat biz yazdık. Uygulamada da farklar var tabii. Amerika'da mesafeler uzak ve bu hizmet çok daha yaygın. İnsanlar Internet'ten para ödemeye de alışıklar. Bir de rekabet o kadar fazla ki, restoranlar bir ücret karşılığında bu tür sitelerde ürünlerini sunabiliyorlar. Pazar daha fazla talep tarafından şekilleniyor, dolayısıyla müşteri pazara hakim. Bizde ise durum henüz o aşamada değil, servis sektöründe insanlar daha tolerans sahibi. Biz de şirket olarak trendin yönünü görerek, daha müşteri odaklı bir strateji izlemeye karar verdik. Fakat tam da o dönemde ülkede ciddi krizler yaşandı ve kuruluş aşamasında zor bir süreçten geçtik ve gelir beklentimiz sekteye uğradı. Fakat bu olaylar biraz da bizi hırslandırdı. Şu an kuruluşumuzdan bu yana üç sene geçti.; 2001 ciromuzu 2002'de altı katına katladık, 2003'te de ciromuz 2,5 kat arttı. Karlılık oranları henüz tatmin edici olmamakla beraber, 2004'ün üç senelik çalışmalarımızın meyvelerini toplama zamanı olacağını düşünüyoruz.

Cem Nufusi: Biz bu işe üç girişimci olarak atıldık, şu an 15 kişilik bu keyifli ortamda sabah 9.00 akşam 11.30, yılın 365 günü çalışıyoruz. Krizlerden sonra, tabii şirketlerin pazarlama ve satış için yeterli bütçe ayırma lüksleri olmadığından, biz de müşteri memnuniyetini ön plana çıkarmaya çalıştık. İlk başta oldukça kısıtlı bir müşteri profili ile işe başladık, fakat biz müşterilerimize iyi hizmet sunarak, onların isteklerini göz önünde bulundurarak hareket ettiğimiz için, müşterilerimiz bizim reklamımızı yapmaya başladı, kısa sürede iş hacmimizin artmasında bunun payı çok büyük.

Peki ilk olarak restoranlarla görüşmeye gittiğinizde, ne tür bir kar vaat ettiniz? sizinle çalışmaya nasıl ikna ettiniz?

Cem Nufusi: Restoranlar bizimle görüşürken, ne tür bir kar elde edeceklerinden ziyade, ne kaybederiz diye düşündüler. Kaybedecekleri bir şey yoktu. Sadece büyük zincir restoranlar, sistem iyi çalışmazsa markaları zarar görebileceğinden dolayı ilk olarak bu işe yanaşmadılar. Sistem ilk olarak küçükler tarafından test edildi. Başarılı çalıştığını görünce müşterilerine bu yeni kanaldan da ulaşmayı seçtiler.

Melih Ödemiş: 26 restoranla bu işe başladık, bugün Ankara dahil 500'den fazla restoran dahil sistemimize, giderek de artmakta. Tabii zincir restoranları aramıza katmak bizim için dönüm noktası oldu. Bu sefer rakipler de bu fırsatı kaçırmamak için aramıza dahil oldular. Bunun yanında bir çok avantajlar da sunuyoruz onlara. Her şeyden önce, yeni bir satış kanalı, ayrıca bundan pazarlama kanalı olarak da yararlanabiliyorlar. Bu kanallar satışlarında önemli

bir artışa sebep oldu ve satış kanalı olarak Pazar payı artıyor. Ayrıca şirketlere istekleri doğrultusunda müşterilerine ne gibi promosyonları hangi saatlerde sunmaları gerektiği gibi danışmanlık hizmetleri de sunuyoruz.

Sizin gelirlerinizi ne oluşturuyor?

Melih Ödemiş: Gelirimizi büyük oranda, satışlardan aldığımız komisyonlar oluşturuyor. Bunun yanında reklam ve pazarlama gelirimiz de mevcut. Yurtdışında uygulanan restoranların ödediği sabit ücretler, şu anki pazar koşullarında pek mümkün değil.

Herhangi bir risk sermayesi şirketi ile çalıştınız?

Melih Ödemiş: Hayır. Tamamen kendi yağımızda kavrulduk, kendi birikimlerimizi bu işe koyduk, hala da koymaktayız, ve bu sayede harcamalarımızda çok daha dikkatli olduk ve hesaplarımızı kuruşu kuruşuna yaptık. Bu tür kısıtlamalar, işimizi amatör ruhu ile profesyonelce yapmamızı sağlıyor.

Belirli bir hedef kitleniz var mı?

Melih Ödemiş: Paket servisten yararlanan ve Internet kullanan herkes bizim hedef kitemize dahil. Tabii bu doğal olarak daha genç bir kitleye hitap etmemizi sağlıyor. Internet kullanımını yaygınlaşıyor ve bu kitlenin günden güne artacağını düşünüyoruz, biz Yemek Sepeti uygulaması ile Internet'ten alışveriş yapma alışkanlığını arttırdığımızı düşünüyoruz. Internet'ten alışverişte en büyük çekince ödemeyi kredi kartı ile Internet üzerinden yapmak. Yemek Sepetinde ise ödeme sipariş geldikten sonra yapılıyor, dolayısıyla müşterinin sipariş verirken kaybedeceği bir şey yok.

Görülüyor ki Yemek Sepetinin en büyük rakibi telefon. Yaşlısından gencine herkesin elinin altında. Siz sistemi kurarken, sisteminizin telefon ile rekabette başarılı olabileceğine nasıl ikna oldunuz?

Cem Nufusi: Internet'te telefonda yapamadığımız pek çok şeyi yapabiliyorsunuz. En önemlisi pek çok ürünü enteraktif bir şekilde aynı anda kıyaslayabiliyor, istediğiniz ürünü arasından seçebiliyorsunuz. Ürünlerin resimlerini, restoranların sürekli yenilenmiş münülerini görebiliyorsunuz. Pek çok promosyonlardan faydalanabiliyorsunuz, ayrıca o anda hangi restoranların açık olduğunu kolayca görebiliyorsunuz. Diğer önemli bir noktada, telefonda insan faktöründen kaynaklanan sipariş yanlışlıkları, kurduğumuz sistemde siparişler yazılı restoranlara ulaştığı için önlenmiş oluyor.