

bukime.

MANİFESTO

Satış bittiğinde, ilişki bitmemeli.

Ürünün ötesinde, insanı hatırlayan bir hizmet anlayışı.

DİJİTAL ÜRÜN PASAPORTU / KİŞİSEL ENVANTER / YAŞAM DÖNGÜSÜ

BAŞLANGIÇ

Bir ürün, bir karar, bir güven.

Bir ürün satın aldığımızda yalnızca bir nesne edinmeyiz. Bazen uzun zamandır ihtiyaç duyduğumuz bir şeyi, bazen sevdiklerimize vereceğimiz bir hediyeyi, bazen de hayatımızı kolaylaştıracak küçük bir çözümü seçeriz.

Her satın alma kararının arkasında bir ihtiyaç, bir beklenti, bir emek ve o ürüne duyulan güven vardır.

Ödenen bedel yalnızca etikette yazan rakam değildir. O bedelin içinde çalışılan saatler, yapılan tercihler, ertelenen başka ihtiyaçlar ve “Doğru ürünü seçtim” ümidi vardır.

Bu nedenle hiçbir insanın satın alma işleminden sonra yalnız bırakılmaması gerektiğine inanıyoruz.

01

**İnsan,
ödeme
yaptığı ana
kadar
değerli;
sonrasında
yalnızca bir
sipariş
numarası
değildir.**



İLİŞKİ

İnsan hatırlanmak ister.

- Muhatap bulmak ister.
- Hakkını kolayca kullanmak ister.
- Sorun yaşadığında kaybolmak istemez.
- Markanın hâlâ yanında olduğunu bilmek ister.

bukime tam olarak bu inançtan doğdu. Bizim için bir ürünün satılması, ilişkinin sona erdiği değil; gerçek ilişkinin başladığı andır. Teknoloji görünmez olabilir; fakat insana verilen değer her zaman görünür olmalıdır.



HAKLAR

Haklarınız bir kâğıda bağlı olmamalı.

bukime, sahip olduğunuz ürünleri güvenli bir kişisel envanterde bir araya getirir; ürün kimliğini, sahipliği, garanti durumunu ve yaşam döngüsünü ulaşılabilir hâle getirir.

01

Kişisel envanter

Sahip olduğunuz ürünleri tek yerde görün; bilgiye ihtiyaç duyduğunuz anda ulaşın.

02

Ürün tescili

Ürünün kimliğini ve sahiplik bağına doğrulayın; geçmişini kaybolmayan bir kayda dönüştürün.

03

Garanti ve iade

Farklı kanallarda kaybolmadan talebinizi başlatın, adımlarını anlayın ve süreci takip edin.

04

Servis geçmişi

Bakım, onarım ve değişim bilgilerini ürünün yaşam öyküsünün güvenilir bir parçası hâline getirin.

DENEYİM

Şikâyet bir yük değildir.

Bir sorun yaşadığınızda siz markaya yük olmazsınız. Sorun, markanın sözünü yeniden kanıtlama anıdır.

Şikâyet
bir rahatsızlık değil, duyulması gereken bir sestir.

İade talebi
bir sadakatsizlik değil, çözülmesi gereken bir deneyimdir.

Garanti başvurusu
bir maliyet değil, verilen sözü yerine getirme fırsatıdır.

İyi markalar kusursuz oldukları için değil; hata karşısında müşterisini yalnız bırakmadıkları için güven kazanır.

GÜVEN, ÇÖZÜMLE BÜYÜR.

KORUMA VE İLETİŞİM

Doğru bilgi, doğru zamanda.

Bir üründe güvenliği veya kullanımı etkileyen bir kusur tespit edildiğinde, insanların bunu tesadüfen öğrenmesini kabul etmiyoruz. Aktif kullanıcıya zamanında ulaşılmasını, geri çağırma sürecinin açıkça anlatılmasını ve gerekli yönlendirmenin gecikmeden yapılmasını istiyoruz.

Çünkü önemli olan yalnızca ürünün nerede olduğunu bilmek değildir. Önemli olan, o ürünü kullanan insanı koruyabilmektir.



İletişim reklam değildir.

İzinli, güvenli ve anlamlı bir bağıdır. Bakım zamanı, güvenlik uyarısı veya gerçekten faydalı bir hizmet olduğunda marka size ulaşabilmelidir.

Kontrol insanda kalır.

Kişiselleştirme insanı izlemek değil, tercihlerine saygı duymaktır. Kimin, hangi konuda iletişim kurabileceğine kullanıcı karar verir.

EŞİT DEĞER

Ayrıcalık değil, insana yakışan standart.

Hizmet kalitesinin yalnızca pahalı ürünlere veya belirli müşteri gruplarına sunulan bir ayrıcalık olmaması gerektiğine inanıyoruz.

Bir ürün ister ilk maaşla alınmış olsun, ister uzun süre para biriktirilerek; ister günlük bir ihtiyacı karşılasın, ister özel bir anın parçası olsun... O ürünü alan insan aynı açıklığı, aynı ilgiyi ve aynı saygıyı hak eder.

Bir insanın kendisini değerli hissetmesi için en pahalı ürünü satın alması gerekmez. Değer, harcanan paranın büyüklüğüyle değil; markanın gösterdiği özenle oluşur.

HER BÜTÇE, AYNI SAYGIYI HAK EDER.

TEK BİR GRUP

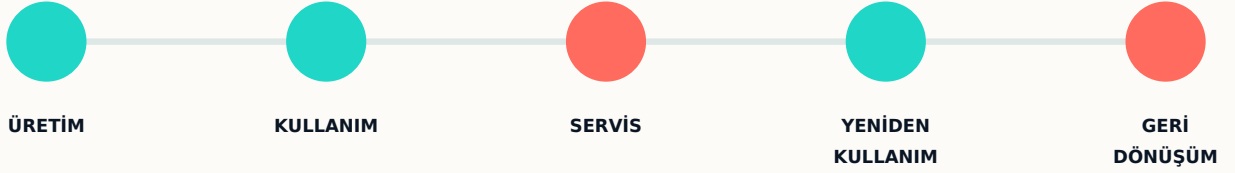
**Bizim için
ayrıcalıklı,
standart veya
önemsiz
müşteri yoktur.**

**Verdiği kararın
arkasında duran
bir marka
görmek isteyen
insanlar vardır.**

YAŞAM DÖNGÜSÜ

Değer ilk satışta bitmez.

bukime, markalar ile insanlar arasındaki bağı görünür, sürdürülebilir ve güvenilir hâle getirir. Markaların yalnızca ürünlerinin değil, verdikleri sözlerin de arkasında durmasını sağlar.



Biz tüketimi artıran değil, sahip olunan değeri koruyan bir sistem kuruyoruz.

Bakımı yapılan, geçmişini bilinen ve sahipliği doğrulanabilen ürünler daha kolay onarılır, güvenle devredilir, ikinci bir hayat kazanır ve doğru biçimde geri dönüştürülür.

**Bir insanı özel kılmak,
ona herkesten farklı davranmak
değildir.**



Onu unutmamaktır.

Sesini duymaktır.

Zamanına saygı duymaktır.

Hakkını aramasını zorlaştırmamaktır.

İhtiyacı olduğunda yanında olmaktır.

**Hiçbir satın alma sahipsiz, hiçbir hak unutulmuş,
hiçbir insan değersiz kalmamalı.**