

# 06- Gönderi Ulaştırma

**Motosikletli Kurye Hizmetleri Rehberi;** Modern lojistik sektörünün vazgeçilmez unsurlarından biri olan motosikletli kurye hizmetleri, hızlı ve güvenilir teslimat süreçlerinin temelini oluşturur. Bu kapsamlı rehber, gönderi alma aşamasından teslimat sonrası işlemlere kadar tüm süreçleri detaylı bir şekilde ele almaktadır.

**İş Emrini Değerlendirme;**

**Uygunluk Kontrolü:** Gelen sipariş motosikletle taşınabilir mi? (Örneğin: Bir buzdolabı veya 3 metrelik halı motosikletle taşınamaz).

**Mevzuat ve Güvenlik:** Yasaklı madde şüphesi var mı?



**Hava ve Yol Durumu:** "Şu an o bölgeye gidiş mümkün mü?"  
(Örn: Kar yağışı nedeniyle yokuşlar kapalıysa, o siparişi kabul etmek hem size hem işletmeye zarar verir).  
**Zaman Yönetimi:** "Bu paketi taahhüt edilen sürede yetiştirebilir miyim?"



## Gönderi Teslim Alma Süreci;

**Adres Teyidi:** Gönderici adresi ile sistemdeki adres uyuşuyor mu?

**Fiziksel Kontrol:** Pakette yırtık, ezilme, akıntı veya ses (kırık cam sesi vb.) var mı?



**Tutanak Düzenleme;** Mevzuata uygun şekilde teslim alma tutanağı hazırlanır. Gönderi bilgileri, alıcı ve gönderici detayları eksiksiz kaydedilir.

**Güvenli Yerleştirme;** Gönderi, zarar görmeyecek şekilde motosiklete sabitlenmiş özel taşıma aparatına yerleştirilir ve sabitleme kontrolleri yapılır.

**Bildirim İşlemleri;** İlgili kişi ve birimlere gönderi alımı hakkında anında bildirimde bulunulur ve sistem kayıtları güncellenir.



Gönderi teslim alma süreci, lojistik zincirinin en kritik aşamalarından biridir. Bu aşamada kurye, gönderinin fiziksel durumunu kontrol eder, herhangi bir hasar veya eksiklik varsa bunu tutanağa işler. Tutanak düzenleme işlemi sırasında gönderi numarası, ağırlık, boyut ve özel taşıma gereksinimleri gibi tüm detaylar kayıt altına alınır. Motosiklete yerleştirme işlemi ise özel olarak tasarlanmış taşıma çantaları veya kutular kullanılarak gerçekleştirilir. Bu aparatlar, gönderinin yol boyunca hava koşullarından, darbe ve titreşimlerden korunmasını sağlar.

## **Teslimat Adresi Belirleme ve Güzergâh Planlama;**

Gönderinin teslim edileceği adres, modern teknoloji araçları kullanılarak hassas bir şekilde belirlenir. Şehir haritaları ve navigasyon uygulamaları bu sürecin temel araçlarıdır.

Dijital harita sistemlerinden adres doğrulama, GPS koordinatlarının kontrolü, Alternatif adres bilgilerinin değerlendirilmesi, Bölge ve mahalle bilgilerinin teyidi,

**Güzergâh Optimizasyonu;** Ulaşım güzergâhı belirlenirken birçok faktör dikkate alınır. Bölgedeki yol durumu, trafik yoğunluğu ve meteorolojik koşullar en önemli parametrelerdir.

Güzergâh planlama süreci dinamik bir yapıya sahiptir. Kurye, yola çıkmadan önce en uygun rotayı belirler ancak yol boyunca değişen koşullara göre bu rotayı revize edebilir. Trafik sıkışıklığı, yol çalışmaları, hava koşullarındaki ani değişimler veya beklenmedik durumlar alternatif güzergâhların kullanılmasını gerektirebilir. Modern navigasyon sistemleri, gerçek zamanlı trafik verilerini kullanarak en hızlı ve güvenli rotayı önerir.



## Trafik Kuralları ve Güvenli Sürüş Teknikleri

Motosikletli kurye hizmetlerinde güvenlik, her şeyden önce gelir. Kuryelerin trafik kurallarına tam uyum sağlaması ve güvenli sürüş tekniklerini uygulaması hem kendi güvenlikleri hem de diğer yol kullanıcılarının güvenliği açısından hayati önem taşır. Hız limitlerine uyulması, şerit değiştirme kurallarına riayet edilmesi, kavşaklarda gerekli önlemlerin alınması ve savunma sürüşü tekniklerinin kullanılması temel gerekliliktir.

**Teslimat Noktasında Park Etme ve Hazırlık;** Park yeri seçimi, teslimat sürecinin önemli bir parçasıdır. Kurye, motosikleti park ederken hem trafik akışını engellememeye hem de gönderinin güvenli bir şekilde taşınabileceği bir mesafede olmaya dikkat eder. Park yeri seçiminde şu faktörler göz önünde bulundurulur: teslimat adresine yakınlık, motosikletin güvenliği, diğer araçların park alanına erişimini engellememe, yaya geçişine engel olmama ve acil durum araçlarınının geçişini engellememe.

Park işlemi tamamlandıktan sonra motosiklet mutlaka kilitlenir ve güvenlik önlemleri alınır. Özellikle yoğun bölgelerde veya uzun sürecek teslimatlar için ek güvenlik ekipmanları kullanılabilir. Kurye, motosikletten ayrılmadan önce tüm ışıkların kapatıldığından, anahtarın çıkarıldığından ve değerli eşyaların güvende olduğundan emin olur.

**Gönderi Teslim Etme Süreci;** Gönderi, resmi "teslim tutanağı" ile alıcıya teslim edilir. Bu tutanak, teslimatın yasal kanıtı niteliğindedir ve hem kurye hem de alıcı tarafından imzalanır.

- Alıcının kimlik bilgilerinin kontrolü
- Gönderi numarasının doğrulanması
- Teslim saati ve tarihinin kaydedilmesi
- Alıcı imzasının alınması
- Gönderinin fiziksel durumunun teyidi



**Teslim tutanağı**, lojistik sürecin en kritik belgesidir. Bu belge, gönderinin doğru kişiye, doğru zamanda ve sağlam bir şekilde teslim edildiğinin kanıtıdır. Tutanakta yer alan bilgiler arasında gönderi numarası, alıcının adı soyadı, kimlik bilgileri, teslim tarihi ve saati, gönderinin durumu ve varsa özel notlar bulunur. Dijital sistemlerde bu bilgiler elektronik ortamda kaydedilir ve anlık olarak merkezi sisteme aktarılır.

**Ödeme ve Sistem Bildirme;** Kapıda ödeme durumunda, ödeme tahsil edilir ve makbuz düzenlenir. Nakit, kredi kartı veya dijital ödeme yöntemleri kabul edilebilir. Tüm işlemler kayıt altına alınır. Teslimat tamamlandıktan sonra ilgili işletmeye anında bildirimde bulunulur. Bu bildirim, gönderinin durumunu güncelleyerek müşteri takip sistemine yansır.

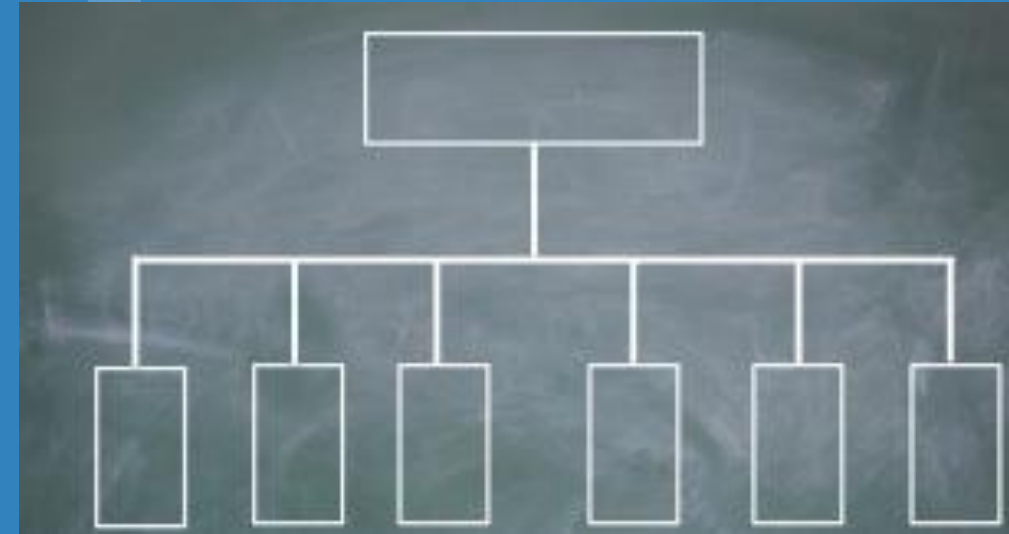


Bu süreçte sorumluluk, dürüstlük ve çalışkanlık değerleri ön plandadır. Kurye, gönderiyi doğru kişiye teslim etmekten, ödeme işlemlerini eksiksiz yapmaktan ve tüm prosedürleri doğru uygulamaktan sorumludur. Dürüstlük, özellikle ödeme işlemlerinde ve tutanak düzenlemede kritik öneme sahiptir. Çalışkanlık ise hızlı ve verimli hizmet sunumu için gereklidir.



## Gönderi Sınıflandırma Sistemi

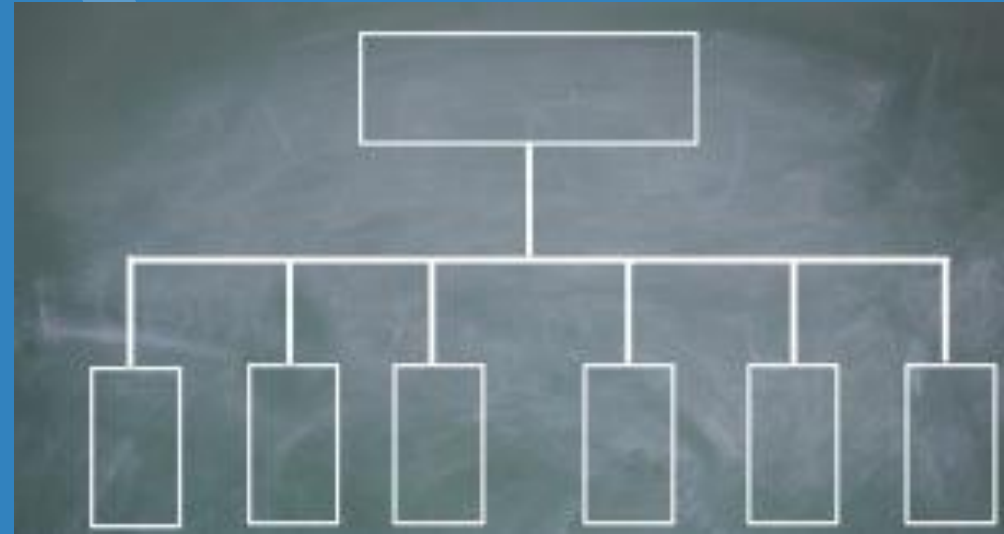
Posta ve Kargo Hizmetleri Usul ve Esasları'nda belirlenen gönderi sınıflandırma sistemi, lojistik operasyonların düzenli ve verimli yürütülmesinin temelidir. Bu sistem, gönderilerin özelliklerine, içeriklerine, aciliyet durumlarına ve teslimat şekillerine göre kategorize edilmesini sağlar.



**Acil Gönderi;** Aynı gün veya ertesi gün teslimat gerektiren, öncelikli işlem gören gönderiler bu kategoride yer alır.

**Standart Gönderiler;** Normal teslimat süresi içinde işleme alınan, genel kargo hizmetlerini kapsayan gönderilerdir.

**Özel Gönderiler;** Kırılabilir, değerli veya özel taşıma koşulları gerektiren gönderiler özel işlem görür.



Sınıflandırma sistemi, gönderilerin ağırlık, boyut, içerik türü, değer, aciliyet derecesi ve teslimat şekline göre kategorize edilmesini içerir. Örneğin, 0-2 kg arası gönderiler küçük paket, 2-30 kg arası orta boy paket, 30 kg üzeri ise büyük paket olarak sınıflandırılır. İçerik bazında ise evrak, tekstil, elektronik, gıda ve tehlikeli madde gibi kategoriler bulunur. Her kategori, kendine özgü taşıma ve teslimat prosedürlerine tabidir.

## Teslim Edilemeyen Gönderilerin İade Süreci

Dağıtıma çıkarılan ancak çeşitli nedenlerle alıcısına teslim edilemeyen gönderiler için kapsamlı bir iade süreci uygulanır. Bu süreç, gönderinin güvenliğini korurken hem gönderici hem de alıcı için en uygun çözümü bulmayı amaçlar.



**İlk Teslimat Denemesi;** Kurye, belirtilen adreste alıcıya ulaşmaya çalışır. Alıcı bulunamazsa kapiya bildirim bırakılır.

**İkinci Teslimat Denemesi;** 24-48 saat içinde ikinci teslimat denemesi yapılır. Alternatif iletişim kanalları kullanılır.

**Üçüncü Deneme veya Alternatif;** Son deneme yapılır veya alıcının talebi doğrultusunda alternatif teslimat noktası belirlenir.

**İade Kararı;** Tüm denemeler başarısız olursa gönderi iade sürecine alınır ve gönderici bilgilendirilir.

Teslim edilemeyen gönderilerin en yaygın nedenleri arasında alıcının adreste bulunmaması, adres bilgilerinin hatalı veya eksik olması, alıcının gönderiyi reddetmesi, ödeme yapılamaması veya alıcıyla iletişim kurulamaması yer alır. Her durum için özel prosedürler uygulanır ve tüm işlemler detaylı olarak kayıt altına alınır.



**Teslim Edilemeyen Gönderilerde Yapılan İşlemler;**  
Gönderinin herhangi bir şekilde alıcısına teslim edilememesi durumunda, sistematik ve detaylı bir işlem süreci başlatılır. Bu süreç, hem yasal gereklilikleri karşılamayı hem de müşteri memnuniyetini sağlamayı hedefler.

**İletişim Girişimleri;** Alıcı ile telefon, SMS ve e-posta yoluyla iletişim kurulmaya çalışılır. Alternatif iletişim bilgileri varsa bunlar da kullanılır. Alıcıya teslimat için uygun zaman ve yer konusunda seçenekler sunulur.

**Alternatif Teslimat Adresleri;** Alıcının talebi doğrultusunda gönderi, alternatif bir adrese veya şubeye yönlendirilebilir. Komşu teslimi veya iş yeri teslimi gibi seçenekler değerlendirilir.

**Geçici Depolama;** Gönderi, belirlenen süre boyunca güvenli depolama alanında muhafaza edilir. Bu süre zarfında alıcı, gönderiyi şubeden teslim alabilir.

**İade İşlemleri;** Belirlenen süre sonunda gönderi, gönderici adresine iade edilir. İade nedeni detaylı olarak belgelenir ve gönderici bilgilendirilir.

**Dokümantasyon;** Teslim edilemeyen her gönderi için detaylı bir rapor hazırlanır. Bu raporda şu bilgiler yer alır:

- Teslimat deneme tarihleri ve saatleri
- Teslim edilememe nedenleri
- Yapılan iletişim girişimleri
- Alıcıdan alınan geri bildirimler
- Alternatif çözüm önerileri
- İade kararı ve gerekçesi

**Müşteri Bildirimi;** Sürecin her aşamasında hem alıcı hem de gönderici düzenli olarak bilgilendirilir:

- Teslimat denemesi bildirimleri
- Gönderi durumu güncellemeleri
- Alternatif çözüm önerileri
- İade süreci hakkında bilgilendirme
- Gönderi takip numarası paylaşımı

## Profesyonel Kurye Hizmetlerinde Temel Deęerler;

Motosikletli kurye hizmetleri, sadece fiziksel bir teslimat işlemi değil, aynı zamanda güven, sorumluluk ve profesyonellik gerektiren bir meslektir. Bu değerler, sektörün temelini oluşturur ve başarılı bir kurye kariyerinin yapı taşlarıdır. Sorumluluk bilinci, gönderiyi teslim aldığı andan itibaren kurye üzerindedir ve bu sorumluluk, gönderi güvenli bir şekilde alıcısına ulaşana kadar devam eder.

Dürüstlük, özellikle ödeme işlemlerinde, tutanak düzenlemede ve müşteri iletişiminde kritik öneme sahiptir. Çalışkanlık, yoğun iş temposunda bile kaliteli hizmet sunmayı, zamanında teslimat yapmayı ve müşteri beklentilerini karşılamayı sağlar. Tasarruf bilinci ise yakıt tüketiminden ambalaj malzemelerine kadar tüm kaynaklarda verimlilik sağlar. Bu değerlerin tümü bir araya geldiğinde, sektörde fark yaratan, müşteri memnuniyeti yüksek ve sürdürülebilir bir hizmet modeli ortaya çıkar.