



**NİTELİKLİ ARAŞTIRMA ve VERİ HİZMETLERİ**  
**07 EYLÜL 2026 PAZARTESİ**

**ARAŞTIRMA-1**

**"05/09/2026 TARİHLİ RESMİ GAZETE**

**CUMHURBAŞKANI KARARLARI**

**— İhracat, Transit Ticaret, İhracat Sayılan Satış ve Teslimler ile Döviz Kazandırıcı Hizmet ve Faaliyetlerde Vergi, Resim ve Harç İstisnası Hakkında Kararda Değişiklik Yapılmasına Dair Karar (Karar Sayısı: 11723)**

**— 193 Sayılı Gelir Vergisi Kanununun Geçici 67 nci Maddesinde Yer Alan Tevkifat Oranları Hakkında Karar (Karar Sayısı: 11734)**

**ATAMA KARARLARI**

**— Cumhurbaşkanlığı Tarafından Yapılan Atamalar Hakkında Kararlar (Karar: 2026/277, 278, 279, 280, 281, 282, 283, 284, 285, 286, 287, 288, 289, 290, 291, 292, 293, 294, 295, 296, 297)**

**TEBLİĞLER**

**— Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği (Sıra No: 538)'nde Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ (Sıra No: 595)**

**— İhracat, Transit Ticaret, İhracat Sayılan Satış ve Teslimler ile Döviz Kazandırıcı Hizmet ve Faaliyetlerde Vergi, Resim ve Harç İstisnası Hakkında Tebliğ (İhracat: 2017/4)'de Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ (İhracat: 2026/3)**

**OSKAR GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ VE LOJİSTİK HİZMETLERİ. LTD. ŞTİ.**

Giyim Sanatkarları Sitesi 4. Ada B Blok Kat: 5 No: 509 (Deposit Arkası) İkitelli/İST **Tel: 444 60 27 (pbx)**  
**www.oskarlojistik.com.tr www.oskargumruk.com.tr e-mail: info@oskargrup.com**



#### ARAŞTIRMA-2

**"Orta Vadeli Program (2027-2029) Açıklandı"**

<https://www.sbb.gov.tr/orta-vadeli-program-2027-2029-aciklandi/>

**» Türkiye Ekonomisinde Haftalık Gelişmeler ve Genel Görünüm 04.09.2026**

**Kaynak:** T.C. Strateji ve Bütçe Başkanlığı

#### ARAŞTIRMA-3

**"İTOSAM Haftalık Ekonomi Bülteni – (04 Eylül 2026)"**

<https://itosam.org.tr/uploads/publications/pdfs/f553a7ff43dd493888c4d89111360a30.pdf>

**Kaynak:** İTOSAM

#### ARAŞTIRMA-4

**"Ticaret Sektörü Ulusal Meslek Standardı ve Ulusal Yeterliliklerin Yeniden**

**Değerlendirilmesi" duyurusuna ulaşmak için lütfen <https://www.iib.org.tr/ticaret-sektoru-ulusal-meslek-standardi-ve-ulusal-yeterliliklerin-yeniden-degerlendirilmesi-1788515528377> linkini tıklayınız.**

**Kaynak:** İstanbul İhracatçı Birlikleri

**OSKAR GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ VE LOJİSTİK HİZMETLERİ. LTD. ŞTİ.**

Giyim Sanatkarları Sitesi 4. Ada B Blok Kat: 5 No: 509 (Deposit Arkası) İkitelli/İST **Tel:** 444 60 27 (pbx)  
[www.oskarlojistik.com.tr](http://www.oskarlojistik.com.tr) [www.oskargumruk.com.tr](http://www.oskargumruk.com.tr) e-mail: [info@oskargrup.com](mailto:info@oskargrup.com)



#### ARAŞTIRMA-5

"Uluslararası Hizmet Ticareti İstatistikleri, 2025"

Hizmet ihracatı 124,9 milyar dolar, hizmet ithalatı ise 61,9 milyar dolar olarak gerçekleşti.

<https://veriportali.tuik.gov.tr/tr/press/58079>

"Dolaylı Ar-Ge Teşvikleri, 2025"

Dolaylı Ar-Ge teşviki 169 milyar 33 milyon TL oldu.

<https://veriportali.tuik.gov.tr/tr/press/58305>

Kaynak: TÜİK

#### ARAŞTIRMA-6

"Yatırım Projelerinin Finansmanında Yeni Bir Araç: "Öncelikli Finansman Belgesi" yazısına ulaşmak için lütfen <https://www.alomaliye.com/2026/09/04/yatirim-projelerinin-finansmaninda-yeni-bir-arac-ocelikli-finansman-belgesi/> linkini tıklayınız.

Kaynak: Alo Maliye

#### ARAŞTIRMA-7

"Avrupa Birliği'nin Yeşil Diplomasisi: Sınırdaki Karbon Düzenleme Mekanizması Etkisi ve COP3"

<https://www.setav.org/avrupa-birliginin-yesil-diplomasisi-sinirda-karbon-duzenleme-mekanizmasi-etkisi-ve-cop31>

"Kızıldeniz'de Yeni Bir Güvenlik Mimarisi mi?"

<https://www.setav.org/kizildenizde-yeni-bir-guvenlik-mimarisi-mi>

Kaynak: SETA

OSKAR GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ VE LOJİSTİK HİZMETLERİ. LTD. ŞTİ.

Giyim Sanatkarları Sitesi 4. Ada B Blok Kat: 5 No: 509 (Deposite Arkası) İkitelli/İST Tel: 444 60 27 (pbx)  
[www.oskarlojistik.com.tr](http://www.oskarlojistik.com.tr) [www.oskargumruk.com.tr](http://www.oskargumruk.com.tr) e-mail: [info@oskargrup.com](mailto:info@oskargrup.com)



#### ARAŞTIRMA-8

"İkinci el ürünler kişiye özel deneyimler ve yapay zekâ, lüks tüketimin geleceğini şekillendiriyor" basın bültenine ulaşmak için lütfen

[https://www.ey.com/tr\\_tr/newsroom/2026/9/ey-luks-tuketici-endeksi-2026-yayimlandi](https://www.ey.com/tr_tr/newsroom/2026/9/ey-luks-tuketici-endeksi-2026-yayimlandi) linkini tıklayınız.

Kaynak: EY Türkiye

#### ARAŞTIRMA-9

**"Departmanınızdan Hizmet Alsanız Memnun Kalır mıydınız?"**

Bir şirketin müşterileri tarafından tercih edilmesi, sadakat gelişmesi için olmazsa olmaz şartlardan biri de müşteri odaklılık. Müşteri odaklılık da pek çok iş hedefi gibi çok değişkenli bir denklem. Örneğin kendini dahil ve değerli hissetmeyen çalışanların müşteri odaklı olması, müşteri memnuniyeti ve sadakati yaratması beklenebilir mi? Bununla birlikte bu konuya odaklandığımız gruplarda tartışmayı şu soruyla başlatıyorum: Müşteri odaklılık organizasyonda kimin sorumluluğudur? Beklediğim yanıt belli: herkesin. Bu yaklaşımın temelini sağlamlaştırmak için de görevden, fonksiyondan müşteriye giden zinciri ve kendi fonksiyonlarındaki bir sıkıntının müşteriye nasıl etki edeceğini tanımlamalarını istiyorum:

| Fonksiyon       | Etki Zinciri: Ben → ... → ... → Müşteri                                                                             | Bir hafta aksarsa müşteri ne hisseder?   |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Üretim Planlama | Doğru üretim planı → hatların kesintisiz çalışması → siparişlerin eksiksiz sevki → rafta ürünün her zaman bulunması | Raf boşluğu, tüketici o gün rakibi dener |
| Finans          | Tedarikçiye zamanında ödeme → kesintisiz ürün bulmayan müşterinin güveni hammadde akışı → teslimat sözünü sarsılır  | Geciken sevkiyat, iş ortağının ve        |

**OSKAR GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ VE LOJİSTİK HİZMETLERİ. LTD. ŞTİ.**

Giyim Sanatkarları Sitesi 4. Ada B Blok Kat: 5 No: 509 (Deposit Arkası) İkitelli/İST Tel: 444 60 27 (pbx)  
[www.oskarlojistik.com.tr](http://www.oskarlojistik.com.tr) [www.oskargumruk.com.tr](http://www.oskargumruk.com.tr) e-mail: [info@oskargrup.com](mailto:info@oskargrup.com)



tutulması → satış noktalarının stokluz  
kalmaması

İnsan  
Kaynakları

Doğru işe alım ve eğitim → yetkin ve bağlı ekipler → hatasız üretim ve hizmet → her pakette aynı yüksek kalite

Hata ve şikayet artar, marka güveni aşınır

Müşteri memnuniyeti ve odaklılığın herkesin sorumluluğu olduğunun altını bu şekilde çizdikten sonra iç süreçlere dikkat çekiyorum. İç süreçler aksıyorsa başka bir ifadeyle iç müşteri memnuniyetinde sıkıntılar varsa dış müşteri de bundan kuşkusuz etkilenecektir.

Bu kapsamı çalışmak için de aşağıdaki modeli kullanıyorum. Bu model, hizmet kalitesi literatürünün iki temel taşından besleniyor: Grönroos'un teknik kalite ile fonksiyonel kalite (yani müşterinin ne aldığı ile o sonucu nasıl deneyimlediği) arasındaki ayrımı ve bu kavramsal çerçeveyi ölçülebilir kriterlere dönüştüren Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin SERVQUAL modeli. Önerdiğim model, Grönroos'un teorik mantığı ile SERVQUAL'ın pratik kriterlerini bir araya getirip iç müşteri ilişkilerine uyarlıyor:



**OSKAR GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ VE LOJİSTİK HİZMETLERİ. LTD. ŞTİ.**

Giyim Sanatkarları Sitesi 4. Ada B Blok Kat: 5 No: 509 (Deposit Arkası) İkitelli/İST Tel: 444 60 27 (pbx)  
[www.oskarlojistik.com.tr](http://www.oskarlojistik.com.tr) [www.oskargumruk.com.tr](http://www.oskargumruk.com.tr) e-mail: [info@oskargrup.com](mailto:info@oskargrup.com)



## Değer Yaratmak: Müşterinin eline ne geçiyor?

Grönroos'un "teknik kalite" dediği bu boyut, iç müşterinin sizinle çalıştıktan sonra elinde kalan somut değeri tanımlıyor ve dört kriterden oluşuyor:

**İş bilgisi:** Sunulan hizmetle dokunulan iç müşterinin süreçlerini, gereksinimlerini ve sektör trendlerini bilmek, hizmet veren birimi "talep karşılayan"dan "iş ortağına" dönüştüren ilk eşik. İç müşterinin işini anlamadan ona katkı sunmak çok güç. Dave Ulrich'in İK dönüşümüne damga vuran "business partner" kavramının özü de bu. Fonksiyonel uzmanlık ancak müşteriye yönelik iş bilgisiyle birleştiğinde stratejik değere dönüşebilir.

**Zorluklar:** İşin kritik alanlarını ve sıkıntı noktalarını bilmek, iş bilgisinin bir adım ötesidir. Zorlukları bilen birim, talebin arkasındaki asıl derdi görür ve bazen müşterinin istediğinden daha doğru bir çözüm önerebilir. Müşterinin bağlamı anlaşılmadan birlikte değer üretilemez.

**Çözüm odaklılık:** İç müşteri gözünde çözüm odaklılık, sorunu prosedüre havale etmek yerine sonuca sahip çıkmaktır. Sorunu hızla ve sahiplenerek çözen birim, hiç sorun yaşatmayan birimden bile daha güçlü güven inşa edebilir. Özellikle çalışan bağlılığının düşük olduğu organizasyonlarda sorunu sahiplenmek yerine sorumluluktan kaçma eğilimine sık rastlıyorum.

**Çözüm kalitesi:** Üretilen çözümün sürdürülebilirliği ve sürekliliği. Yama üstüne yama giden çözümler, her seferinde hızlı üretilmiş olsalar bile, kaliteyi sessizce eritir, sürdürülebilirliği riske eder.

## İş Yapı Şekli: O değere giden yol nasıl deneyimleniyor?

Grönroos'un "fonksiyonel kalite" boyutu, sonuç kadar sürecin de kalite algısını belirlediği gerçeği. SERVQUAL'ın boyutlarının çoğu bu katmanda karşılık buluyor.

**Erişilebilirlik:** Doğru kişiye, ihtiyaç anında, makul çabayla ulaşabilmek. İç müşteri bağlamında bu, organizasyon şemasında değil zihinlerde erişilebilir olmak anlamına geliyor. "Kime yazacağımı biliyorum ve yazdığımda karşılık bulacağımı biliyorum" duygusu. Bu sağlanamadığında sorunlar ancak şirkette uzun süredir çalışanların kişisel ilişki ağları üzerinden çözülebiliyor. Kurumsal hafıza kişilere bağımlı hale geliyor.

OSKAR GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ VE LOJİSTİK HİZMETLERİ. LTD. ŞTİ.

Giyim Sanatkarları Sitesi 4. Ada B Blok Kat: 5 No: 509 (Deposite Arkası) İkitelli/İST Tel: 444 60 27 (pbx)  
www.oskarlojistik.com.tr www.oskargumruk.com.tr e-mail: info@oskargrup.com



**Kolaylık:** İç müşteri için kolaylık, birlikte problem çözerken bürokrasiye takılmamaktır. Size bu kapsamda artık klasik kabul edilen, Dixon, Freeman ve Toman'ın HBR'daki "Stop Trying to Delight Your Customers" başlıklı makalesini önermek istiyorum. Bu makale müşteri sadakatının en güçlü belirleyicisinin vay dedirtme değil çaba azaltma olduğunu gösteriyor ve Müşteri Çaba Skoru (CES) kavramı da bu çalışmadan doğuyor. Şirket içi bürokrasi büyüdükçe iç işlem maliyeti değer üretiminin önüne geçebiliyor. Bürokrasiyi azaltmak tam anlamıyla bir verimlilik meselesi.

**Hız:** SERVQUAL'ın "responsiveness" boyutunun birebir karşılığı: taleplere geri dönüş hızı ve iletişim kanallarını etkin kullanma. Kritik nüans şu: hız, çözüm hızı ile tepki hızının toplamı. Araştırmalar müşterinin belirsizliğe beklemekten daha az tahammül ettiğini gösteriyor. "Problemi anladım, şu tarihe kadar dönerim" diyen, arada sürece, ilerlemeye dair bilgi veren birim, sessizce hızlı çalışan birimden daha hızlı algılanabiliyor.

**Netlik:** Araştırmalar, memnuniyetin mutlak performansla değil beklenti-performans farkıyla belirlendiğini ortaya koyuyor. Netlik tam da bu farkı yönetiyor: kim neyi, ne zaman, hangi kapsamda yapacak? Rol ve sorumluluk belirsizliği, örgütsel davranış literatüründe "role ambiguity", hem hizmet verenin hem hizmet alanın performansını ve güvenini aşındırıyor. Maalesef pek çok organizasyonda sahibi belirsiz kalan sorunların yol açtığı sıkıntıları gözlemliyorum.

Ekibinizle ortak aklı aramak, herkesi çözüme dahil etmek için bu kriterleri anonim bir anketle değerlendirebilir ve her kritere dair iyileşme için ne yapılacağını birlikte tartışarak belirleyebilirsiniz. Benim kullandığım anket örneğini paylaşıyorum:

**OSKAR GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ VE LOJİSTİK HİZMETLERİ. LTD. ŞTİ.**

Giyim Sanatkarları Sitesi 4. Ada B Blok Kat: 5 No: 509 (Deposit Arkası) İkitelli/İST Tel: 444 60 27 (pbx)  
[www.oskarlojistik.com.tr](http://www.oskarlojistik.com.tr) [www.oskargumruk.com.tr](http://www.oskargumruk.com.tr) e-mail: [info@oskargrup.com](mailto:info@oskargrup.com)



## DEĞER YARATMAK

|                        |                                                                                                                                       |     |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>İş bilgisi</b>      | Hizmet aldığım departman iş süreçlerimi, gereksinimlerimi, pazar dinamiklerimi iyi bilir ve birimin geleceği hakkında fikir sahibidir | 7.2 |
| <b>Zorluklar</b>       | Hizmet aldığım departman işimin kritik noktalarına vakıftır ve karşılaştığım zorlukları iyi bilir                                     | 7.2 |
| <b>Çözüm odaklılık</b> | Hizmet aldığım departman hayatımı kolaylaştıracak, zorluklarımı aşacak çözümler üretir                                                | 7.8 |
| <b>Çözüm kalitesi</b>  | Hizmet aldığım departmanın ürettiği çözümler süreklilik niteliğini taşır ve uzun vadeli başarılı olmama destek olur                   | 7.4 |

## İŞ YAPIŞ ŞEKLİ

|                        |                                                                                                                      |     |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Erişilebilirlik</b> | İhtiyacımı olduğunda kime ulaşacağımı bilirim ve kolaylıkla ulaşabilirim                                             | 7.7 |
| <b>Kolaylık</b>        | Hizmet aldığım departman ile birlikte çalışmak basit ve kolaydır                                                     | 7.0 |
| <b>Hız</b>             | Hizmet aldığım departmandan istek ve taleplerim doğrultusunda hızlı geri dönüş alırım                                | 8.6 |
| <b>Netlik</b>          | Hizmet aldığım departman ile olan işgkimizde kimin hangi alanlardan hangi kapsamda sorumlu olduğu net tariflenmiştir | 7.0 |

0 = En düşük

10 = En yüksek

Müşteri odaklılık herkesin sorumluluğu olmasına rağmen kolayca sahihsiz kalabilen veya sadece bir bölüme devredilebilen bir hedef. Önerdiğim yaklaşımın asıl işlevi de bu: sorumluluğu soyut bir değer olmaktan çıkarıp her birimin kendine sorabileceği sekiz somut soruya dönüştürmek. İç müşterinize sunduğunuz değeri ve iş yapış şeklinizi düzenli olarak irdelemeye başladığınızda, dış müşterinin memnuniyeti de bundan olumlu etkilenecektir.

**Kaynak:** HBR Türkiye

**Not:** Lütfen detaylar için kırmızı yazıların üzerini tıklayınız.

**OSKAR GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ VE LOJİSTİK HİZMETLERİ. LTD. ŞTİ.**

Giyim Sanatkarları Sitesi 4. Ada B Blok Kat: 5 No: 509 (Deposit Arkası) İkitelli/İST Tel: 444 60 27 (pbx)  
[www.oskarlojistik.com.tr](http://www.oskarlojistik.com.tr) [www.oskargumruk.com.tr](http://www.oskargumruk.com.tr) e-mail: [info@oskargrup.com](mailto:info@oskargrup.com)