



IX. Ulaştırma ve Lojistik Ulusal Kongresi

24-25 Ekim 2025 | Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi

<https://www.ulk.ist/>



Tersine Lojistikte Pazarlama Perspektifi: İade Süreçleri Yoluyla Müşteri Memnuniyeti

Korhan Kaptanoğlu

Dr. Öğr. Üyesi,

İstanbul Beykent Üniversitesi

korhankaptanoğlu@beykent.edu.tr

Özet

Günümüzün son derece rekabetçi ve dijitalleşmiş iş ortamında, müşteri memnuniyeti uzun vadeli başarının sağlanmasında hayati bir rol oynamaktadır. Tersine lojistik, sürdürülebilirliği teşvik ederek, pazarlama stratejilerini güçlendirerek ve satın alma sonrası deneyimleri iyileştirerek buna katkıda bulunmaktadır. Artan çevresel kaygılar ve daha sıkı düzenlemeler, şirketlerin ürün iadelerini, atıkları ve malzeme geri kazanımını daha etkili bir şekilde yönetmesini gerekli hale getirmiştir. Tersine lojistik; yeniden kullanım, onarım, yenileme, yeniden imalat ve geri dönüşüm gibi süreçleri içermekte olup, bu sayede işletmelerin iade edilen ürünlerden değer kazanmasını sağlarken aynı zamanda çevresel etkiyi de azaltmaktadır. Bu operasyonel süreçlerin yanı sıra tersine lojistik, müşteri deneyimlerini ve marka itibarını da şekillendirmektedir. Günümüz müşterileri, şirketlerden yalnızca kaliteli ürün sunmalarını değil, aynı zamanda satın alma sonrasında da sorumluluk üstlenmelerini beklemektedir. Güvenilir iade süreçleri, güven inşa eder ve uzun vadeli sadakati sağlar. Ayrıca, çevresel açıdan sorumlu uygulamaların benimsenmesi, sürdürülebilirliğe önem veren müşterilerle uyumlu hale gelerek tersine lojistiği etkili bir pazarlama aracı ve farklılaşma noktası haline getirmektedir. Çalışma, tersine lojistiğin yalnızca maliyet yönetimiyle sınırlı olmadığını, aynı zamanda uzun vadeli işletme değerine katkı sağladığını ortaya koymaktadır. Tersine lojistik; giderleri azaltmakta, kaynak kullanımını optimize etmekte ve müşteri memnuniyetini artırırken marka imajını da güçlendirmekte ve müşteri ilişkilerini sağlamlaştırmaktadır. Değer zincirine tam olarak entegre edildiğinde ise tersine lojistik, iadeleri bir yük olmaktan çıkarak stratejik bir avantaja dönüştürmekte, hem pazar büyümesini hem de müşteri sadakatini desteklemektedir.

Anahtar Kelimeler:

Pazarlama, tersine lojistik, müşteri memnuniyeti, iade süreçleri, iade yönetimi

A Marketing Perspective on Reverse Logistics: Customer Satisfaction through Return Processes

Abstract

In today's highly competitive and digitalized business environment, customer satisfaction plays a pivotal role in achieving long-term success. Reverse logistics contributes to this by promoting sustainability, boosting marketing strategies, and improving post-purchase experiences. Growing environmental concerns and stricter



regulations have made it essential for companies to manage product returns, waste, and material recovery more effectively. Reverse logistics involves processes such as reuse, repair, refurbishment, remanufacturing, and recycling, which enable organizations to recover value from returned products while also reducing environmental impact. In addition to these operational processes, reverse logistics also shapes customer experiences and brand reputation. Customers now expect companies not only to deliver quality products but also to take responsibility after the purchase. Reliable return processes build trust and long-term loyalty. Furthermore, adopting environmentally responsible practices resonates with sustainability-minded customers, positioning reverse logistics as an effective marketing tool and a point of differentiation. The study highlights that reverse logistics is not limited to cost management but contributes to long-term business value. It reduces expenses, optimizes resource use, and reinforces brand image while improving customer satisfaction and strengthening customer relationships. When fully integrated into the value chain, reverse logistics transforms returns from a burden into a strategic advantage, supporting both market growth and customer loyalty.

Keywords:

Marketing, reverse logistics, customer satisfaction, return processes, return management

