



# İLETİŞİM VE HABERLEŞME STRATEJİSİ

KONU	AMAÇ	FAALİYET	İLETİŞİM ŞEKLİ / ARACI	SORUMLULAR	İLETİŞİM UYGULAMASI	BELGE / KAYIT
ÜYELERLE İLETİŞİM	Etkin ve işlevsel bir üye veri tabanı oluşturarak iletişim ve haberleşme verimliliğini arttırmak, iletişim kaynaklı üye problemlerini önlemek.	Yeni üye kaydı	Yüz yüze iletişim Yazılı iletişim	Vezne Tüm Personel	Borsamızın yeni üye kayıt müracaatlarında; Yönetim Kurulunun kararı ile derecesi belirlenerek, istenilen evrakların incelenmesi sonrası sicil numarası verilir ve Hizmet Standartları uyarınca işyeri kaydı uygun firmaların Borsa da kaydı sonuçlandırılır.	Yönetim Kurulu Kararı
		Üye bilgilerinin güncellenmesi	TOBB Üye Modül Programı	Vezne Tüm personel	Üyeler iletişim bilgileri değişikliklerini bildirmekle yükümlüdürler. Ancak değişiklikler üyelere Borsamıza gelip hizmet talep ettiklerinde, Borsa yayınlarının dağıtımı sonrası yaptığımız kontroller ve yıllık üye memnuniyet anketleri yoluyla sorulmakta ve bilgi güncellemeleri düzenli olarak yapılmaktadır.	Anket ve Bilgi Güncelleme Formu
		Üye durumunun tanımlanması	TOBB Üye Modül Programı	Vezne Genel Sekreter	Her yıl ocak ayı içinde üyelerin geçmişe dönük borçları kontrol edilmekte ve askıya alınacak üyeler belirlenmektedir.	Yönetim Kurulu Kararı
ÜYELERE BİLGİ AKTARIMI ve HABERLEŞME	Üyelerimizle etkin iletişim kurarak onlara ulaşmak ve Borsa haberlerinin zamanında duyurulmasını sağlamak.	Üyelerimizi ilgilendiren tüm haber ve duyuruların aktarılması	Web sitesi üzerinden İnteraktif iletişim	Basın Yayın Bilgi İşlem Sorumlusu	Kurulu web sitemiz Türkçe ve İngilizce olarak hizmet vermektedir. Sitede Borsamızın tanıtımı yapılmakta olup, güncelliği sağlanmaktadır. Her türlü faaliyetin haberi sitemizde yayınlanmaktadır. Üyelerimiz için faydalı bazı linkler ve bilgiler de sitemizde yer almaktadır.	Web sitesi ve duyuru metinleri
			SMS yoluyla elektronik iletişim	Basın Yayın Bilgi İşlem Sorumlusu	Borsamızın kurulmuş bir SMS sistemi bulunmakta ve kutlama, açılış, tören, bayram, vefat haberleri, toplantı duyuruları, toplantı hatırlatmaları vb. özel günlerde kullanılmaktadır.	Mesaj metinleri ve sms kayıtları
			Elektronik posta	Basın yayın Bilgi İşlem Sorumlusu	Üyelerimizin mail adresleri kurulu bulunan mail sistemimizde ekli olup, Borsamızla ilgili her türlü haber, etkinlik duyuruları anında mail olarak gönderilmektedir.	Elektronik posta metinleri
			Yayın organı yoluyla kitlesele iletişim	Basın Yayın Bilgi İşlem Sorumlusu	Borsamızın yılda birkaç sefer çıkardığı "Borsa 58" dergisi bütün üyelerimize, diğer Oda ve Borsalara, yerel ve bölgesel kamu kurumlarına, basın kuruluşlarına, ücretsiz olarak gönderilmektedir. Dergimizde Borsamızın faaliyetleri, duyuruları, haberleri, araştırmalar ve köşe yazıları yayınlanmaktadır. Yıllık Faaliyet Raporu	Borsa 58 Dergisi Yıllık Faaliyet raporu
		Üye Borsa ilişkisi	Telefon ile sözlü iletişim	Tüm personel	Her personelin kendine ait dahili hattı bulunmakta ve üyeler ilgili personelle kolaylıkla irtibata geçebilmektedir. Üyelere bilgi aktarımında da (üyelik işleri, toplantı, davet vb) telefon kullanılmaktadır.	Görüşme notları



# İLETİŞİM VE HABERLEŞME STRATEJİSİ

			Faks ile yazılı iletişim	Tüm personel	Borsamızın bir adet faks hattı bulunup herkesin ortak kullanabileceği bir noktada bir adet faks cihazı konulmuştur. Herhangi bir faaliyet duyurusu, yazışma vb. durumlarda kullanılmaktadır.	Faks metni ve giden evrak kaydı
			Posta, Kargo yoluyla yazılı iletişim	Basın yayın ve Tüm Personel	Borsamızın dergisi ve yıllık faaliyet raporu başta olmak üzere, üyelerin evrakları vb. belgeler için gereğine göre posta kargo veya kurye hizmetleri kullanılarak dağıtılmaktadır.	Posta ve kargo alındıları
		Borsa faaliyetlerinin raporlanması	Meclis toplantıları	Genel Sekreter	Borsamızın faaliyetleri her ayın sonunda ve yılın sonunda meclis üyelerimize sunulmaktadır.	Faaliyet Raporları
		Kitleselel duyuru gerektiren konular	Yerel/Ülusal Gazete/Televizyon yoluyla medya iletişimi	Genel Sekreter, Basın Yayın Enformasyon Sorumlusu	Üyelerimiz için önem arz eden duyurular, önemli Borsa haberlerini, tebrik, vefat vb. ilanları daha büyük bilgilendirme düzeyi için yerel ve ulusal basın kullanılmaktadır.	Basın ve yayın bültenleri ve haber kupürleri
			Toplantı, seminer, konferans vb. kitleselel iletişim	Genel Sekreter, İK ve Personel Sorumlusu	Üyelerimiz için önem arz eden konularda uzmanların katılacağı toplantılar, seminerler, konferanslar ve çeşitli organizasyonlar yıl içinde sürekli olarak düzenlenmektedir.	Aktivite görsel, yazılı ve basılı kayıtları
<b>HİZMETLERİ ve MEMNUNİYETİ</b>	Kurumumuzu üyelerimizin beklentileri doğrultusunda geliştirmek ve sürekli üye memnuniyetini sağlamak	Hizmet taleplerinin alınması	Yüz yüze iletişim Yazılı iletişim	Tüm personel	Üyelerden talep ettikleri hizmetlerle ilgili bilgi alınıp; Ayrıca verilen hizmetin takibi için üye ve hizmet bilgileri kayıt altına alınır.	Verilen Evrak
		Yıl sonu hizmetlerimizin değerlendirilmesi	Üye Memnuniyeti Anketi Yazılı iletişim	Yönetim Temsilcisi	Borsamızda yılda bir kere tüm üyelere Üye Memnuniyet Anketi düzenlenmektedir. Seminer ve konferans vb. etkinliklerden sonra da üye memnuniyet anketi alınmaktadır.	Anket Değerlendirme Raporları
		Genel üye görüşü alma	Web sayfası üzerinden anket	Genel Sekreter	Üyelerimizin ihtiyaçlarının belirlenmesi, hizmet kalitemizin artırılmasına yönelik web sayfamızda çeşitli anketler yapılmaktadır.	web sayfası
		Üye öneri ve şikayetlerinin alınması	Şikayet ve öneri kutusu	Yönetim Temsilcisi	Binamızın İdari Birimlerinde şikayet ve öneri kutusu konulmuştur. Ayrıca web sayfamızda üye şikayet/öneri bölümü bulunmaktadır.	Memnuniyet anketi



# İLETİŞİM VE HABERLEŞME STRATEJİSİ

<b>MEDYA HABERLEŞMESİ</b>	Borsa haberlerinin medya kanalı ile etkin bir şekilde duyurulması	Medya ile direkt iletişim	Telefon, faks, elektronik posta yoluyla yazılı ve sözlü iletişim	Genel Sekreter Basın yayın Sorumlusu	Borsamızda gerçekleştirilen faaliyetlerin görünürlüğünün sağlanması için yazılı ve görsel basınla birebir irtibata geçilmekte ve bilgilendirilmektedirler.	<b>Basın ve yayın bültenleri ve haber kupürleri</b>
<b>DiĞER KURUMLARLA HABERLEŞME</b>	Başta TOBB olmak üzere diğer kurum ve kuruluşlarla iletişimimizi en üst seviyede tutmak	TOBB ile haberleşme	Telefon, faks, elektronik posta, posta yoluyla yazılı ve sözlü iletişim	Tüm Personel	TOBB'den Borsamıza ulaşan konular ve bilgilendirme yazıları, sektörde faaliyet gösteren üyelerimize duyurulmakta, TOBB tarafından düzenlenen eğitim programları ve etkinliklere katılım sağlanmaktadır.	<b>Yazışmalar</b>
		Diğer kurumlarla haberleşme	Telefon, faks, elektronik posta, posta yoluyla yazılı ve sözlü iletişim	Tüm Personel	Borsamız tarafından diğer kurumlarla ortak eğitim, seminer, panel vb organizasyon faaliyetleri gerçekleştirilmekte, ortak akıl toplantıları düzenlenmektedir.	<b>Yazışmalar</b>
<b>KURUM İÇİ HABERLEŞME</b>	Borsa organları ve çalışanları arasında etkin bir iletişim sağlamak	Personelin bilgilendirilmesi	Personel Bilgilendirme Toplantıları	Tüm Personel	Borsa personeli ile Genel Sekreterimiz tarafından üç ayda bir kez fikir alış veriş ve bilgilendirme toplantıları yapılmaktadır.	<b>Toplantı Tutanakları</b>
		Kurullar arası iletişim kurulması	Organ Toplantıları	Tüm Organ üyeleri	Borsamızın Yönetim Kurulu, Meclis, Hesaplar İnceleme Komisyonu, Disiplin Kurulu ,Akreditasyon izleme Komitesi arasında iletişim sağlanmaktadır.	<b>Toplantı Tutanakları</b>
		Kalite yönetim sistemimizin gözden geçirilmesi	Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları	Yönetim Kurulu ve Tüm Personel	Yılda bir kez yönetim kurulumuz ile çalışanlarımız yönetim gözden geçirme toplantılarında bir araya gelerek kalite yönetim sistemimizin işleyişini, iyileştirme yapılabilecek hizmet ve konuları değerlendirirler.	<b>YGG Toplantıları Tutanakları</b>
		Çalışanlar ve organ üyeleri arasında iletişim kurulması	Yüz yüze görüşme, telefon, elektronik posta yoluyla yazılı ve sözlü iletişim	Tüm Personel	Borsamızda başta Genel Sekreter olmak üzere tüm birimler arasında açık ofis ortamıyla görüşme imkanı sağlanmaktadır. Her personelin bir dahili telefonu mevcuttur. Yine tüm personelin kurumsal elektronik posta adresi mevcuttur.	<b>Yazışmalar, elektronik posta metinleri</b>



# İLETİŞİM VE HABERLEŞME STRATEJİSİ