



HABERLEŞME VE İLETİŞİM 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	Genel Sekreter	Odamızın yeni üye kayıt müracaatlarında; Yönetim Kurulunun kararı ile derecesi belirlenerek, istenilen evrakların incelenmesi sonrası sicil numarası verilir ve P.2.6.1 Hizmet Standartları uyarınca işyeri kaydı uygun firmaların Oda kaydı sonuçlandırılır.	Yönetim Kurulu Kararı
		Üye bilgilerinin güncellenmesi	TOBB Üye Modül Programı	Ticaret Sicil ve Muamelat Sorumlusu	Üyeler iletişim bilgileri değişikliklerini bildirmekle yükümlüdürler. Ancak değişiklikler üyelere odamıza gelip hizmet talep ettiklerinde, oda yayınlarının kurye ile dağıtımı sonrası yaptığımız kontroller ve yıllık üye memnuniyet anketleri yoluyla sorulmakta ve bilgi güncellemeleri düzenli olarak yapılmaktadır.	Genel Sekreter
		Üye durumunun tanımlanması	TOBB Üye Modül Programı	Ticaret Sicil ve Muamelat Sorumlusu	Her yıl ocak ayı içinde üyelerin geçmişe dönük borçları kontrol edilmekte ve askıya alınacak üyeler belirlenmektedir.	Yönetim Kurulu Kararı
		Üye Sektör Faaliyet, Araştırma Raporları	Web Sitesi	Basın Yayın	Üyelerimizin ihtiyaç duyduğu sektör ile ilgili tüm araştırmalar raporlar ve çalışmalar düzenli olarak yayımlanmakta ve üyelerin bilgisine sunulmaktadır. Aynı zamanda Faaliyet raporu Akreditasyon kılavuzu doğrultusunda hazırlanıp yayımlanmaktadır.	Portal
ÜYELERE BİLGİ AKTARIMI ve HABERLEŞME	Üyelerimizle etkin iletişim kurarak onlara ulaşmak ve Oda haberlerinin zamanında duyurulmasını sağlamak.	Üyelerimizi ilgilendiren tüm haber ve duyuruların aktarılması	Web sitesi üzerinden Interaktif iletişim	Bilgi İşlem Sorumlusu	Kurulu web sitemiz Türkçe ve İngilizce olarak hizmet vermektedir. Sitede Odamızın 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	Genel Sekreterlik	Odamızın kurulmuş bir SMS sistemi bulunmakta ve aidat dönemlerinde kutlama, açılış, tören, bayram, toplantı duyuruları, komite toplantı hatırlatmaları vb. özel günlerde kullanılmaktadır.	Mesaj metinleri ve sms kayıtları
			Sosyal Medya ve Elektronik posta	Tüm personel	Odamızın duyuru ve faaliyetleri ve haberleri facebook, twitter, instagram hesabımızda yayımlanmaktadır. Üyelerimizin mail adresleri kurulu bulunan mail sistemimizde ekli olup, Odamızla ilgili her türlü haber, etkinlik duyuruları anında mail olarak gönderilmektedir.	Elektronik posta metinleri



HABERLEŞME VE İLETİŞİM STRATEJİSİ

KONU	AMAÇ	FAALİYET	İLETİŞİM ŞEKLİ / ARACI	SORUMLULAR	İLETİŞİM UYGULAMASI	BELGE / KAYIT
ÜYELERLE BİLGİ AKTARIMI VE HABERLEŞME	Üyelerimizin etkin iletişim kurarak onlara ulaşmak ve Oda haberlerini zamanında duyurulmasını sağlamak	Üyelerimizin ilgilendiren tüm haber ve duyularının aktarılması	Yayın organı yoluyla kitlesel iletişim	Genel Sekreter Basın Yayın ve Halkla İlişkiler	Odamızın 3 ayda periyodik olarak çıkarttığı Oda bültenleri online olarak bütün üyelerimize gönderilmektedir.	Karabük Ticaret ve Sanayi Bülteni
			Basın Arşivi	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler	Yerel gazetelerde odamız ile yayınlanan tüm yazı ve haberlerin kopyaları akreditasyon portalında mevcut olup http://akreditasyon.karabuktso.org.tr/ adresinden yayınlanmaktadır.	Portal
		Üye oda 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
			Faks ile yazılı iletişim	Tüm personel	Odamızın 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 Sorumlusu	Odamızın Karabük Ticaret ve Sanayi başta olmak üzere, üyelerin evrakları vb. belgeler için gereğine göre posta kargo veya kurye hizmetleri kullanılarak dağıtılmaktadır.	Posta ve kargo alındıları
			Poster ve Broşürler	Tüm personel	Özellikle kitle iletişimi etkinliklerinde duyuru amacıyla basılı materyaller hazırlanmaktadır. Bu materyaller Odamız Web Sitesi, Sosyal Medya hesaplarında duyurulmaktadır. Gerekliğinde şehrin belirli bölgelerinde bulunan bilboardlarda yayınlanmaktadır.	Poster, Broşür
		Oda faaliyetlerinin raporlanması	Meclis toplantıları	Genel Sekreter	Odamızın faaliyetleri her ayın sonunda ve yılın sonunda meclis üyelerimize sunulmaktadır.	Faaliyet Raporları



HABERLEŞME VE İLETİŞİM STRATEJİSİ

KONU	AMAÇ	FAALİYET	İLETİŞİM ŞEKLİ / ARACI	SORUMLULAR	İLETİŞİM UYGULAMASI	BELGE / KAYIT
ÜYELERLE BİLGİ AKTARIMI VE HABERLEŞME	ÜYELERİMİZİN ETKİN İLETİŞİM KURARAK ONLARA ULAŞMAK VE ODA HABERLERİNİ ZAMANINDA DUYURULMASINI SAĞLAMAK	Kitleselel duyuru gerektiren konular	Yerel/Ulusal Gazete/Televizyon yoluyla medya iletişimi	Genel Sekreter, Basın Yayın	Üyelerimiz için önem arz eden duyurular, önemli Oda haberlerini, tebrik, vefat vb. ilanları daha büyük bilgilendirme düzeyi için yerel ve ulusal basın kullanılmaktadır.29 tane yerel basında Abonelik sözleşmesi yapılmıştır.	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

KONU	AMAÇ	FAALİYET	İLETİŞİM ŞEKLİ / ARACI	SORUMLU(LAR)	İLETİŞİM UYGULAMASI	BELGE / KAYIT
ÜYE HİZMETLERİ ve MEMNUNİYETİ	Kurumumuzu üyelerimizin beklentileri doğrultusunda geliştirmek ve sürekli üye memnuniyetini sağlamak	Hizmet taleplerinin alınması	Yüz yüze iletişim Yazılı iletişim Web Ortamında	Tüm personel	Üyelerden talep ettikleri hizmetle ilgili dilekçe alınır. Ayrıca verilen hizmetin takibi için üye ve hizmet bilgileri kayıt altına alınır.Web ortamından online olarak F.12-F.29-F.39-F.40 formlarından talepler alınmaktadır.	Talep Dilekçesi
		Üyelere yönelik eğitim ve yurtiçi/yurtdışı fuarları ve iş gezilerine katılım sağlanması	Anketler,Yönetim Kurulu Meclis,ve Meslek Komite kararı ile		Üyelere yönelik eğitim ve yurtiçi/yurtdışı fuarları ve iş gezilerine katılım sağlanması	Anketler,Yönetim Kurulu Meclis,ve Meslek Komite kararı ile
		Yıl sonu hizmetlerimizin değerlendirilmesi	Üye Memnuniyeti Anketi Yazılı iletişim	Kalite/Akreditasyon	Odamızda 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



HABERLEŞME VE İLETİŞİM STRATEJİSİ

		Üye öneri ve şikayetlerinin alınması	Şikayet ve öneri kutusu	Tüm Birimler	Binamızın giriş katında şikayet ve öneri kutusu konulmuştur. Ayrıca web sayfamızda üye şikayet/öneri bölümü bulunmaktadır.	Memnuniyet anketi
MEDYA HABERLEŞMESİ	Oda haberlerinin medya kanalı ile etkin bir şekilde duyurulması	Medya ile direkt iletişim	Telefon, faks, elektronik posta yoluyla yazılı ve sözlü iletişim	Basın Yayın	Odamızda gerçekleştirilen faaliyetlerin görünürlüğünün sağlanması için yerel basınla birebir irtibata geçilmekte ve bilgilendirilmektedirler.	Basın ve yayın bültenleri ve haber kupürleri
DİĞER KURUMLARLA HABERLEŞME	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 Odamıza ulaşan konular ve bilgilendirme yazıları, sektörde faaliyet gösteren üyelerimize duyurulmakta, TOBB tarafından düzenlenen eğitim programları ve etkinliklere katılım sağlanmaktadır.	Yazışmalar
		Diğer kurumlarla haberleşme	Telefon, faks, elektronik posta, posta yoluyla yazılı ve sözlü iletişim	Tüm Personel	Odamız tarafından diğer kurumlarla ortak eğitim, seminer, panel vb organizasyon faaliyetleri gerçekleştirilmekte, ortak akıl toplantıları düzenlenmektedir. Ayrıca kuruluşlar ile iletişim ve işbirliği sağlayan yazışma ve dokümanlar kayıt altına alınmakta etkinliklere katılım sağlanmakta duyuruları üyeler iletilmektedir. Üye sorunların çözmek amacıyla Dış Paydaşımız olan kurumların belirttiği temsilciler ile Odamız personellerinden belirlenen temsilciler ile irtibata geçmektedir..	Yazışmalar
DİĞER ODALARLA İLETİŞİM	Diğer Oda/Borsalarla iletişim paylaşım ve işbirlikleri yapmak	Diğer Oda ve Borsalarla iletişime geçmek işbirliği yapmak	Telefon, faks, elektronik posta, posta yoluyla yazılı ve sözlü iletişim, birebir ziyaret ve çalıştay toplantısı	Tüm Personel	Odamız hizmetleri uygulamaları ve Akreditasyon sistemi hakkında karşılıklı bilgi paylaşımı yapılarak diğer oda ve borsalarla iletişim kurulmaktadır.Yönetim Kurulu kararı ile Yönetim kurulu kararı ile diğer odalarla proje çalışmaları işbirliği faaliyetleri ve Kardeş Oda Protokolleri yapılmaktadır.	Toplantı Veri Analizi, Kıyaslama Raporu



HABERLEŞME VE İLETİŞİM STRATEJİSİ

KURUM İÇİ HABERLEŞME	Oda organları ve çalışanları arasında etkin bir iletişim sağlamak	Personelin bilgilendirilmesi	Personel Bilgilendirme Toplantıları ve Anketleri	Tüm Personel	Oda personeli ile Genel Sekreterimiz tarafından aylık periyodlarla personel toplantıları yapılmaktadır. Personel toplantıları alınan kararlar neticesinde personelin önerileri, Yönetim Kurulunda görüşülmektedir. Gerekli hallerde Döf formu F.06 düzenlenerek takibi yapılmaktadır. Yılda en az bir defa Personel Memnuniyet Anketi yapılmaktadır. Memnuniyet anketleri personel toplantılarında değerlendirilip Yönetim Kurulu bilgilendirilmektedir. Aynı zamanda personel toplantı kararları Bulut Teknolojide bulunmaktadır.	Personel Toplantı Karar Defteri, Yönetim Kurulu Kararları, Personel Memnuniyet Anketleri,
		Kurullar arası iletişim kurulması	Organ Toplantıları	Tüm Organ üyeleri	Odamızın Yönetim Kurulu, Meclis, Meslek Komiteleri, Özel Komisyonları arasında iletişim sağlamaktadır.	Toplantı Tutanakları
		Kalite yönetim sistemimizin gözden geçirilmesi	Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları	Yönetim Kurulu ve Tüm Personel	3 aylık periyodlarla Akreditasyon İzleme Komitesi toplantıları ile beraber Yönetim Kurulu Gözden Geçirme toplantıları yapılmakta ve tek karar altında Akreditasyon İzleme Komitesi Karar defterine yapıştırılmaktadır. Alınan AİK ve YGG toplantı kararları Yönetim Kurulunda görüşülerek değerlendirilmektedir	YGG Toplantıları Tutanakları
		Çalışanlar ve organ üyeleri arasında iletişim kurulması	Yüz yüze görüşme, telefon, elektronik posta yoluyla yazılı ve sözlü iletişim	Tüm Personel	Odamızda 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.	Yazışmalar, elektronik posta metinleri