



FETHİYE TİCARET VE SANAYİ ODASI
FETHİYE TİCARET VE SANAYİ ODASI

FETHİYE TİCARET VE SANAYİ ODASI HABERLEŞME VE İLETİŞİM PLANI

YAYIN TARİHİ: 15.07.2016
REVİZYON: 01
REVİZYON TARİHİ: 21.11.2018
FORM NO: CZ 42 SAYFA: 1/2

KONU	AMAÇ	FAALİYET	İLETİŞİM ŞEKLİ / ARACI	SORUMLULAR	İLETİŞİM UYGULAMASI	BELGE KAYIT
ÜYE BİLGİLERİNİN GÜNCELLENMESİ	Etkin ve İşlevsel Bir Üye Veri Tabanı Oluşturarak İletişim ve Haberleşme Verimliliğini Arttırmak, İletişim Kaynaklı Üye Problemlerini Önlemek.	Yeni Üye Kaydı	Yüz Yüze İletişim Yazılı İletişim	Oda Sicili Birimi	Odamızın Yeni Üye Kayıt Müracaatlarında; İlgili Birim Tarafından Derecesi Belirlenir, İstenilen Evrakların İncelenmesi Sonrası Sicil Numarası Verilir ve Oda Sicil Birimi Tarafından Yeni Kayıt-Terk Prosedürüne Göre Oda Kaydı Sonuçlandırılır.	Oda Sicil Yeni Kayıt-Terk Prosedürü
		Üye Bilgilerinin Güncellenmesi	Yüz Yüze, Yazılı, Telefon vb. ile İletişim	Odanın Tüm Çalışanları	Üyeler İletişim Bilgileri Değişikliklerini Bildirmekle Yükümlüdürler. Ancak Üyelerimizin Adres Değişiklikleri; Kendilerinin Odaya Gelerek Hizmet Talep Ettiklerinde, Oda Yayınlarının Kargo ile Dağıtım Sonrası Yaptığımız Kontroller ve Yıllık Üye Memnuniyet Anketleri Yoluyla Sorulmakta ve Bilgi Güncellemeleri Düzenli Olarak Yapılmaktadır.	Üye Bilgi Güncelleme Formu / Üye Kayıt Beyannamesi
		Üye Durumunun Tanımlanması	TOBB Üye Modül Programı	Oda Sicili Birimi ve Tahsilat Birimi	Her Yıl Ocak Ayı İçinde Üyelerin Geçmişe Dönük Borçları Kontrol Edilmekte ve Askıya Alınacak Üyeler Belirlenmektedir.	Yönetim Kurulu Kararı Oda Sicil Yeni Kayıt-Terk Prosedürü
ÜYE HİZMETLERİ ve MEMNUNİYETİ	Kurumumuzu Üyelerimizin Beklentileri Doğrultusunda Geliştirmek ve Sürekli Üye Memnuniyetini Sağlamak	Yıl Sonu Hizmetlerimizin Değerlendirilmesi	Üye Memnuniyeti Anketi Yazılı İletişim	Kalite Temsilcisi	Odamızda Yılda Bir Kere Tüm Üyelere Üye Memnuniyet Anketi Düzenlenmektedir. Seminer ve Konferans Vb. Etkinliklerden Sonra da Üye Memnuniyet Anketi Alınmaktadır. Üye Memnuniyet Anketi Sonuçlarına Göre Müşteri Memnuniyeti Politikası Gözden Geçirilir.	YGG Toplantı Kararları Anket Değerlendirme Raporları Üye İletişim Stratejisi Haberleşme ve İletişim Planı Müşteri Memnuniyeti Politikası
		Genel Üye Görüşü Alma	Web Sayfası Üzerinden Anket	Kalite Temsilcisi	Üyelerimizin İhtiyaçlarının Belirlenmesi, Hizmet Kalitemizin Arttırılmasına Yönelik Web Sayfamızda Çeşitli Anketler Yapılmaktadır.	FTSO Web Sayfası Evrak Kayıt
		Üye Öneri, Şikayet ve Taleplerinin Alınması	Öneri Şikayet Sistemi ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi	Tüm Birimler	Binamızın Giriş Katında Şikayet ve Öneri Kutusu Konulmuştur. Ayrıca Web Sayfamızda Üye Şikayet/Öneri Bölümü Bulunmaktadır. Yüzyüze İletişim, Telefon Görüşmesi, Üye ziyareti, Meslek Komitesi Toplantıları, Üyelerle Yapılan Bölgesel ve Sektörel Toplantılarda Üyelerimizin Talep, Öneri ve Şikayetleri Alınmakta, 10002 Müşteri Memnuniyeti Prosedürüne Göre İşlem Yapılmaktadır.	PR07-10002 Müşteri Memnuniyeti Prosedürü
MEDYA HABERLEŞMESİ	Oda Faaliyetlerinin Medya Kanalı İle Etkin Bir Şekilde Dış Paydaşlara Duyurulması Sağlamak	Medya İle Direkt İletişim	Telefon, SMS, E-Posta, Whatsapp Grubu ve Sözlü İletişim	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler	Odamız Çalışmalarının Kitle İlişim Araçları ile Hedef Kitleye Etkin Bir Şekilde İletilebilmesi İçin Basın Mensupları ile İlişkilerin Geliştirilmesi Amacıyla Belli Konular Üzerinde Toplantılar, Özel Günlerde Kutlamalar ve Birebir Görüşmeler Yapılmaktadır.	PR32-İletişim ve Haberleşme Prosedürü CZ14-Özel Günler ve Haftalar Çizelgesi Basın ve Yayın Bültenleri
DİĞER KURUMLARLA HABERLEŞME	Başta TOBB Olmak Üzere Diğer Kurum ve Kuruluşlarla İletişimimizi En Üst Seviyede Tutmak	TOBB İle Haberleşme	Telefon, Faks, Elektronik Posta, Posta Yoluyla Yazılı ve Sözlü İletişim	Yönetici Asistanı	TOBB'dan Odamıza Ulaşan Konular ve Bilgilendirme Yazıları, Sektörde Faaliyet Gösteren Üyelerimize Duyurulmakta, TOBB Tarafından Düzenlenen Eğitim Programları ve Etkinliklere Katılım Sağlanmakta, TOBB Tarafından Talep Edilen Konularda Görüşler Oluşturularak Bildirimi Sağlanmaktadır.	Yazışmalar Evrak Kayıt
		Paydaşlarla Haberleşme	Telefon, Faks, Elektronik Posta, Posta Yoluyla Yazılı ve Sözlü İletişim	Tüm Birimler	Odamız tarafından diğer kurumlarla ortak eğitim, seminer, panel vb organizasyon faaliyetleri gerçekleştirilmekte, ortak akıl toplantıları düzenlenmektedir.	Yazışmalar Evrak Kayıt Toplantı Raporları
KURUM İÇİ İLETİŞİM	Oda Organları ve Çalışanları Arasında Etkin Bir İletişim Sağlamak	Kurullar Arası İletişim Kurulması	Organ Toplantıları	Oda Muameleat 1	Odamızın Yönetim Kurulu, Meclis, Meslek Komiteleri, Özel Komisyonlar Arasında İletişim Sağlanmaktadır	Toplantı Tutanaqları
		Kalite Yönetim Sistemimizin Gözden Geçirilmesi	Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları	YGG Kurulu	Yılda İki Kez Yönetim Kurulumuz İle Çalışanlarımız Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında Bir Araya Gelerek Kalite Yönetim Sistemimizin İşleyişini, İyileştirme Yapılabilecek Hizmet ve Konuları Değerlendirirler.	YGG Toplantı Kararları
		Çalışanlar ve İdari Amir Arasında İletişim	Yüz Yüze Görüşme, Telefon, Elektronik Posta Yoluyla Yazılı ve Sözlü İletişim	Tüm Personel	Odamızda Başta Genel Sekreter Olmak Üzere Tüm Birimler Arasında Açık Ofis Ortamıyla Görüşme İmkânı Sağlanmaktadır. Genel Sekreter Tarafından Her Haftanın İlk Günü Haftalık İş Akış Toplantısı Gerçekleştirilmektedir.	Yazışmalar, Elektronik Posta Metinleri, İç Sirküler FR51-Personel Toplantısı Rapor Formu
		Personel Arasında İletişim	Yüz Yüze İletişim, Yazılı İletişim, E-Posta, Whatsap Grubu, Sözlü İletişim, Etkinlikler	Tüm Personel	Kurum içerisinde Çalışanlar Etkileşimli İletişim Anlayışı Benimsenmektedir. Yılın Belli Günlerinde Kurum İçi İletişimin, Aidiyet Duygusunun ve Motivasyonun Arttırılması Amacıyla Etkinlikler Düzenlenmektedir.	Stratejik Plan PR32-İletişim ve Haberleşme Prosedürü
		Stratejik Plan Hedeflerinin İzlenmesi	Akreditasyon Kurulu Toplantısı	Akreditasyon Kurulu	En az 4 yıl süreli Stratejik Planın hazırlanması, Stratejik Plan Hedeflerini Nihai İş Planları ile izlemek, Sonuçlarını Yıllık Faaliyet Raporlarıyla Değerlendirmek, Tüm Bu Çalışmaları Yönetim Kurulu Onayına Sunmak ve Yönetim Kurulunun Bu Kapsamda Aldığı Kararları Uygulamaktır.	TOBB Akreditasyon Standardı Akreditasyon Kurulu Toplantı Kararları
		Stratejik Plan Hedeflerinin İzlenmesi	Stratejik Plan İzleme Değerlendirme Toplantısı	SPİD Ekibi	Her Ay Düzenli Olarak Bir Araya Gelen Ekip Stratejik Plan Hedeflerinin Değerlendirmesini Yapar ve Aksiyon Planlarını Oluşturur	Stratejik Plan Toplantı Raporu

HAZIRLAYAN
Kalite Temsilcisi

ONAY
Genel Sekreter



FETHİYE TİCARET VE SANAYİ ODASI

FETHİYE CHAMBER OF COMMERCE & INDUSTRY

FETHİYE TİCARET VE SANAYİ ODASI HABERLEŞME VE İLETİŞİM PLANI

YAYIN TARİHİ: 15.07.2016

REVİZYON: 01

REVİZYON TARİHİ:21.11.2018

FORM NO: CZ 42 SAYFA:2/2

KONU	AMAÇ	FAALİYET	İLETİŞİM ŞEKLİ / ARACI	SORUMLULAR	İLETİŞİM UYGULAMASI	BELGE KAYIT
ÜYELERLE HABERLEŞME VE İLETİŞİM	Üyelerimizle Etkin İletişim Kurarak Oda Çalışmalarının, Hizmetlerinin Zamanında Üyeye İletilmesini Sağlamak	Üyelerimizi İlgilendiren Tüm Haber Ve Duyuruların Aktarılması	Web Sitesi Üzerinden İnteraktif İletişim	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler	Kurulu Web Sitemiz (www.ftso.org.tr) Türkçe ve İngilizce Olarak Hizmet Vermektedir. Sitede Odamızın Tanıtımı Yapılmakta Olup, Güncelliği Sağlanmaktadır.Odanın Tüm Faaliyetin Haberi Sitemizde Yayınlanmaktadır. Üyelerimiz için Faydalı Bazı Linkler ve Bilgiler de Sitemizde Yer Almaktadır.	FTSO Web Sitesi ve Duyuru Metinleri
			SMS Yoluyla Elektronik İletişim	İdari İşler, Oda Muamelat ve BYHİ Memurları	Üyelerimize, Üye Veri Tabanında Kayıtlı GSM Bilgileri Doğrultusunda Özel Günlerde Kutlama, Toplantı, Eğitim ve Seminer Etkinliklerini Duyurma, Yasal Bilgilendirmeleri Sağlama amacıyla SMS gönderilmektedir. SMS Gönderim İşlemleri için Online Gönderim Hizmeti Satın Alınmaktadır.	Mesaj Metinleri Ve Sms Kayıtları Gönderim Raporları
			Elektronik Posta	Basın-Yayın ve Halkla İlişkiler	Üyelerimizin Mail Adresleri Hizmet Sağlayıcı Firma Sistemimizde Kayıtlı Olup, Odamızla İlgili Her Türlü Haber, Etkinlik Duyuruları Anında Mail Olarak Gönderilmektedir.	Gönderim Raporları (bunlar ayrıca bir yerde saklanmalı m)
			Yayın Organı Yoluyla Kitlesele İletişim	Genel Sekreter Basın-Yayın ve Halkla İlişkiler Basın Müşaviri	Odamızın 3 Ayda Bir Çıkardığı "Makri" Dergisi Bütün Üyelerimize, 365 Oda/Borsalara, Yerel ve Bölgesel Paydaşlarımıza, Ücretsiz Olarak Gönderilmektedir. Dergimizde Odamıza Ait Haberlerinin Yanı Sıra, Araştırmalar, Ekonomik, Bölgemize Ait Kültürel ve Güncel Konular Yer Almaktadır.	Makri Dergisi
			Sosyal Medya	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler	Odamızın Kurumsal Sosyal Medya Kanallarını Kullanarak Oda Faaliyetlerinin, Güncel Konuların, Özel Günlerin Üye ve Kamuoyu İle Paylaşımı Gerçekleştirilmektedir.	Sosyal Medya İçerikleri
		Üye-Oda İlişkisi	Telefon İle Sözlü İletişim	Tüm Personel	Her Personelin Kendine Ait Dahili Hattı Bulunmakta ve Üyeler İlgili Personelle Kolaylıkla İrtibata Geçebilmektedir. Üyelere Bilgi Aktarımında Da (Üyelik İşlemleri, Toplantı, Davet Vb) Telefon Kullanılmaktadır.	
			Faks İle Yazılı İletişim	Tüm Personel	Odamızda Tüm Personelin Kullanabileceği Bir Noktada Bir Adet Faks Cihazı Bulunmaktadır. Herhangi Bir Faaliyet Duyurusu, Yazışma Vb. Durumlarda Kullanılmaktadır.	Faks Metni ve Giden Evrak Kaydı
			Posta, Kargo Yoluyla Yazılı İletişim	İdari İşler Memurluğu Basın-Yayın ve Halkla İlişkiler	Odamızın Yayınları Başta Olmak Üzere, Üyelerin Evrakları Vb. Belgeler için Gereğine Göre Posta Kargo veya Kurye Hizmetleri Kullanılarak Dağıtılmaktadır.	Posta ve Kargo Raporları
			Poster ve Broşürler	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler	Kitle İletişimi Faaliyetleri Kapsamında Basılı Materyaller Hazırlanmaktadır.	Poster, Broşür
		Oda Faaliyetlerinin Raporlanması	Faaliyet Sunumları	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler	Odamızın Faaliyetleri Aylık Periyotlarda, Her Ay Gerçekleştirilen Meclis Toplantılarında Meclis Üyelerine Yönetim Kurulu Başkanı veya Vekili tarafından Sunulmaktadır.	Aylık Faaliyet Sunumları
			Faaliyet Raporu	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler	Odamız Yıllık Çalışmalarını her yıl rapor haline getirilir. Faaliyet Raporları; 365 Oda/Borsa ve Dış Paydaşlarımız İle Kargo Yoluyla Gönderim Sağlanarak Paylaşılır. Aynı Zamanda Web Sitemize Yüklenecek Kamuoyu İle Paylaşımaktadır. E-posta, Sosyal Medya Paylaşımı ve SMS Gönderimi ile Üyelerimize Duyurulmaktadır.	Faaliyet Raporu
		Kitlesele Duyuru Gerektiren Hususlar	Yerel/Ulusal Gazete/Televizyon Yoluyla Medya İletişimi	Genel Sekreter Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Basın Müşaviri	Üyelerimiz için Önem Arz Eden Duyurular, Önemli Oda Haberlerini, Tebrik, Vefat vb. İlanları Yerel Ve Ulusal Basın Mecraları Kullanılmaktadır. Yayınlanan Haber ve Duyurular Ulusal Medya Takip Firmasından Alınarak Arşivlenmektedir. Odamız Çalışmalarının ve Yasal Gelişmelerin Üyelerimize ve Kamuoyuna Kitle Haberleşme Araçları Aracılığı ile İletilmesi için Yerel ve Ulusal Medya Mensupları ile Telefon, E-Posta, SMS gibi İletişim Kanalları Aracılığı ile Bağlantı Kurulmaktadır. Odamız Hakkında Yazılı ve Görsel Basında, İnternet Sitelerinde Yayınlanan Haber ve Yazılar, Medya Takip Hizmeti Alınan Firma Aracılığı ile Takip Edilmektedir.	Basın ve Yayın Bültenleri, Haber Kuponları, Medya Takip Firması Kayıtları
			Toplantı, Seminer, Konferans vb. Kitlesele İletişim	Genel Sekreterlik İdari İşler Memurluğu Tüm Birimler	Üyelerimiz için Önem Arz Eden Konularda Uzmanların Katılacağı Toplantılar, Seminerler, Konferanslar ve Çeşitli Organizasyonlar Yıl İçinde Önceden Belirlenen Tarihlerde Düzenlenmektedir.	Görsel, Yazılı ve Basılı Kayıtlar Hazırlanmış Etkinlik Raporları

HAZIRLAYAN
Kalite TemsilcisiONAY
Genel Sekreter