



HABERLEŞME VE İLETİŞİM STRATEJİ PLANI

AİT OLDUĞU YIL:2021

KONU	AMAÇ	İŞ	ARAÇ	SORUMLU	FAALİYET
ÜYELER	Etkin ve işlevsel bir üye veri tabanı oluşturarak haberleşme verimliliğini arttırmak.	Yeni Üye	Yeni üye kaydı TOBB Üye Programı	Genel Sekreterlik Tescil	Borsamızın yeni üye kayıt müracaatlarında; istenilen evrakların tamamlanması sonrası, işyeri tetkiki yapılmaktadır. Tetkik neticesinde, kaydı uygun firmaların Borsa kaydı, Genel Sekreterin uygun görüşü ve Yönetim Kurulu Kararı ile sicil numarası verilerek sonuçlandırılmaktadır.
		Üye Bilgilerinin Güncellenmesi	TOBB Üye ve SMS Programı	Tescil-Basın Yayın ve Özel Kalem	Üyeler iletişim bilgileri değişikliklerini bildirmekle yükümlüdürler. Üyelerden gelen talep dilekçeleri doğrultusunda güncellemeleri düzenli olarak yapılmaktadır. Ayrıca, üyenin her türlü adres, telefon, faks ve mail adresleri yıl içerisinde yapılan güncellenir.sms gönderimi başarılı olmayan üyelere basın yayın ve özel kalem sorumlusu tarafında ulaşılarak telefon bilgisi güncellemeleri yapılmaktadır.
		Üye Mevcut Durum Tanımlanması	TOBB Üye ve SMS Programı	Genel Sekreterlik Tescil	Her yıl ocak ayı içinde üyelerin tescil durumları ve vergi kayıtları kontrol edilmekte ve askıya alınacak üyeler belirlenmektedir. Askıya alınan üyenin aidat tahakkukları durdurulmaktadır.

ÜYELERE BİLGİ AKTARIMI ve HABERLEŞME	Üyelerimizle etkin iletişim için onlara ulaşmak ve Borsa haberlerinin zamanında duyurulması.	İnteraktif iletişim	Web Sitesi	Genel Sekreterlik -Basın Yayın ve Özel Kalem	Web sayfası güncelliği her gün sağlanmaktadır. Borsada yaşanan gelişmeleri duyurmak, Üyelerimizi doğrudan ilgilendiren tüm faaliyetler (eğitim, seminer, konferans, toplantı vs.) anında duyurulmaktadır.
		Sözlü iletişim	Telefon-Yüz yüze görüşme	Tüm Personel	Her personelin masasında telefonu bulunmakta ve üye ilgili personelle kolaylıkla irtibata gün içerisinde geçebilmektedir. Üyelere bilgi aktarımında da (üyelik işleri, toplantı, davet v.b.) telefon kullanılmaktadır.
		Yazılı iletişim	Faks	Tüm Personel	Borsanın özel faks hattı ve güncel teknolojiye sahip faks cihazı bulunmaktadır. Herhangi bir faaliyet duyurusu, yazışma vb. durumlarda gün içerisinde etkin bir şekilde kullanılmaktadır.
		Yazılı iletişim	Posta, Kargo	Tüm Personel	Üyelerle ilgili her türlü yazışma ve aidat duyuru evrakları vb. belgeler olması halinde gereğine göre posta veya kargo hizmetleri kullanılarak dağıtılmaktadır.
		Özel iletişim	SMS	Genel Sekreterlik-Basın yayın ve Özel Kalem	Üyelerin bilgiye daha kolay ve verimli ulaşabilmesi için tasarlanan SMS sistemi ile Üyelerimizi doğrudan ilgilendiren tüm faaliyetler (eğitim, seminer, konferans, toplantı vs.) anında duyurulmaktadır. Ayrıca önemli haberler (vefat, kaza, hastalık vs) üyelerimize SMS ile bildirilmektedir.
		Özel iletişim	Elektronik Posta	Genel Sekreterlik-Basın yayın ve Özel Kalem	Mail adresleri bulunan üyelerimizin adresleri kurulu bulunan mail sistemimizde ekli olup, Borsamızla ilgili her etkinlik duyuruları anında mail olarak gönderilmektedir.
		Borsa Yayınları	Aylık Bültenler, Stratejik Plan	Genel Sekreterlik-Tescil- Basın Yayın ve Özel Kalem-Bilgi İşlem	Borsamız düzenli olarak bu yayınları çıkartmakta, borsa web sitesi ile duyurulmaktadır. Üyelerimize Mail olarak gönderilmektedir.
		Medya iletişimi	Yerel/Ulusal Gazete/Televizyon	Genel Sekreterlik-Basın Yayın ve Özel Kalem	Üyelerimiz için önem arz eden duyurular, önemli Borsa haberlerini ve proje bilgilendirmelerini daha büyük bilgilendirme düzeyi için yerel ve ulusal basın kullanılmaktadır.
		Kitlesele iletişim	Toplantı, seminer, konferans v.b.	Genel Sekreterlik-Basın Yayın ve Özel Kalem	Üyelerimiz için önem arz eden konularda uzmanların katılacağı toplantılar, seminerler, konferanslar ve çeşitli organizasyonlar yıl içinde sürekli olarak düzenlenmektedir. Üyelerimize SMS bilgi verilmektedir.

ÜYE TALEPLERİNİN ALINMASI	Kurumumuzu üyelerimizin beklentileri doğrultusunda geliştirmek ve kalitede müşteri memnuniyetini daim kılmak.	Hizmet sonrası değerlendirme	Hizmet Sonrası Üye Memnuniyeti Anketi	Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu - Basın Yayın ve Özel Kalem	Borsamız yılda bir kere tüm üyelere Üye Memnuniyet Anketi düzenlemektedir.
		Doğrudan talep alınması	Dilek-Öneri Kutusu, Web Sitesi	Tüm Personel	Binamıza dilek-öneri kutusu konulmuştur. Web sayfamızda üye şikâyet/öneri bölümü bulunmaktadır.
MEDYA HABERLEŞMESİ	Borsa haberlerinin medya kanalı ile etkin bir şekilde duyurulması.	Medya bilgilendirme	Basın Bültenleri ve toplantıları	Genel Sekreterlik-Basın Yayın ve Özel Kalem	Borsamızda yapılan faaliyetlerin duyuruları ve bilgilendirmeler için yerel ve ulusal, yazılı ve görsel basın için basın bültenleri hazırlanmakta, basın toplantıları yapılmaktadır.
		Medya direkt iletişim	Telefon, elektronik posta, DEEP Ajans	Genel Sekreterlik-Basın Yayın ve Özel Kalem	Borsamızda gerçekleştirilen faaliyetlerin görünürlüğünün sağlanması için yerel ve ulusal basınla birebir irtibata geçilmekte ve bilgilendirilmektedirler.Tüm basın bilgileri ve yazışmaları ilgili görevli tarafından takip edilmekte, Borsamız ile ilgi çıkan tüm haberler dijital ortamda arşivlenmektedir.
DİĞER KURUMLARLA HABERLEŞME	Başta TOBB olmak üzere diğer kurum ve kuruluşlarla iletişimimizi en üst seviyede tutmak.	TOBB ile haberleşme	Telefon, faks, elektronik posta, posta	Tüm Servisler	TOBB'den Borsamıza ulaşan konular ve bilgilendirme yazıları, sektörde faaliyet gösteren üyelerimize duyurulmakta, TOBB tarafından münferit zamanlarda düzenlenen eğitim programları ve etkinliklere katılım sağlanmaktadır.
		Diğer kurumlarla haberleşme	Telefon, faks, elektronik posta, posta	Tüm Servisler	Borsamız sene içerisinde diğer kurumlarla iletişim kurmakta ve ortak organizasyon faaliyetleri düzenlemektedir.
			Özel iletişim	Tüm Servisler	Borsamızın diğer kurumlarla sene içerisinde toplantı, ziyaret, veri paylaşımı, ortak akıl toplantıları gibi çalışmalar yapılmaktadır.
KURUM İÇİ HABERLEŞME	Borsa organları ve çalışanları	Personelin Bilgilendirmesi	Personel Toplantıları	Genel Sekreterlik Tüm Personel	Borsa Personelinin faaliyetler hakkında bilgilendirilmesi için 3 ayda bir defa personel toplantıları düzenlenmektedir.

	arasında etkin bir iletişim sağlamak	Kurullar arası iletişim	Organ Toplantıları	Genel Sekreterlik	Borsamızın Yönetim Kurulu (haftada 1), Meclis kurulu (ayda 1), Hesapları İnceleme Komisyonu (ayda 1)ve AIK toplantıları (3 ayda 1) ile kurullar arası iletişim ve haberleşme sağlamaktadır.
		Birimler arası iletişim	YGG	Tüm Personel	Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları yılda bir defa yapılmaktadır. Ayrıca borsamız konu bazlı özel toplantılar yoluyla(gerektiği durumlarda) servisler arasında haberleşme sağlamaktadır.
		Grup iletişimi	Whatsapp grubu	Tüm Personel	Tüm personelin olduğu whatsapp grubu vastasıyla yapılmaktadır. Genel sekreter tarafında tüm personelin bulunduğu whatsapp ta bilgilendirme yapılmaktadır.
		Yazılı İletişim	Sirküler, elektronik posta	Tüm Personel	Borsamızda bazı personelin kurumsal elektronik posta adresi mevcuttur. Elektronik posta yoluyla hızlı bir bilgilendirme ortamı sağlanmıştır, Zaman zaman yazılı sirküler ile düzenlemeler personele duyurulmaktadır.