

İLETİŞİM STRATEJİ PLANI

Yönetim Kurulu Başkanı
Mehmet MÜHSÜRLER

Genel Sekreter
İsmail ÖZTÜRK



(272) 252 56 50



www.afyonborsa.org.tr



info@afyonborsa.org.tr



MİSYONUMUZ

5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile Odalar ve Borsalar Kanunu çerçevesinde üyelerimize dünya standartlarında kaliteli hizmet vermek, tarım ve hayvancılık sektöründe gelişmeleri takip ederek üyelerimizin ve şehrimizin sosyo ekonomik ve akademik gelişimine katkı sağlayan bir kurum olmak.

VİZYONUMUZ

Kurumsal Sürdürülebilirlik anlayışı ile ilimizi tarım ve hayvancılık merkezi haline getirmek, hizmet kalitemiz ile diğer kurum ve kuruluşlarına önderlik ederek fark yaratan bir Ticaret Borsası olmak.

TEMEL DEĞERLERİMİZ

Yasaların ışığında, toplumsal değerlere saygılı, insanları din, ırk, milliyet, renk, siyasi düşünce gözetmeksizin seven, saygı duyan; hizmette insan ve kalite odaklı bir kurum. İşlerinde sürekli mükemmelliği arayarak, yeniliklere açık anlayışla, veri, bilgi ve analize dayalı çalışma ile paydaş beklentilerine cevap veren katılımcı, güvenilir ve lider bir kurum. Her çalışanına değer ve eşit fırsat hakkı vererek, çalışanlarını problemin değil çözümün bir parçası olmaya yönlendiren, hedef ve önceliklerini belirlemiş, takım ruhu ile çalışan, şeffaf, öngörölü, tarafsız, tutarlı ve etkin bir yönetim anlayışı.

Çağdaş bilgi ve teknolojiye öncelik veren, araştırmacı, yenilikçi, hizmet alanlara göre hizmeti şekillendiren, ortak akıl ile hareket ederek sürekli kendini yenileyen, doğayı koruyan, toplumsal sorumluluk sahibi ve kaynaklarını etkin kullanan bir kurum.



AMAÇ

Afyonkarahisar Ticaret Borsası 2024-2027 iletişim strateji planında belirlenen amaç ve iletişim hedeflerine uygun olarak ve belirlenen hedeflerin şeffaflık ilkesi gözetilerek, bilinirlik ve görünürlük faaliyetlerine katkı sağlamak.

Afyonkarahisar Ticaret Borsası'nın üyeleri nezdinde etkililiğinin artması, görünürlük ve bilinirlik faaliyetlerine katkı sağlayacak bir planın oluşturularak uygulanmasıdır.

Afyonkarahisar Ticaret Borsası kurumsal kapasitesinin daha da güçlendirilerek 5174 sayılı kanunda belirtilen görevlerin yanı sıra odanın vizyonuna ulaşmada Stratejik İletişim amaçları ve bunlara ulaşmayı sağlayacak hedefler belirlenmiştir.



BORSA İLETİŞİM KANALLARI



info@afyonborsa.org.tr



(272) 252 56 50



www.afyonborsa.org.tr



(272) 252 56 53



AFYONTİCBOR



Posta: Akçin, Susuz Caddesi

No:2/A 03030

Merkez/AFYONKARAHİSAR



@Afyon_TB



@afyonkarahisartb



@afyonkarahisartb



Afyonkarahisar Ticaret Borsası

İLETİŞİM STRATEJİLERİ

- Ticaret Borsalarının hizmet çerçevesi 5174 Sayılı kanunla belirtilmiştir.
- Borsanın Hedef kitlesi; Paydaşları (İç ve Dış paydaşlar), Üyeleri ve kamuoyudur.
- İç Paydaşları (Yönetici ve çalışan) ile kurum içi iletişim araçlarını kullanarak etkin iletişimi sağlar
- Borsa, hedeflerini gerçekleştirmek için, zamanlamayı da ön planda tutarak etkin iletişim planı hazırlar
- Borsa, mesajlarının hedef kitleye doğru biçimde ulaştırıldığını üye memnuniyet anketleri aracılığı ile kontrol eder
- Basın bültenlerini ve faaliyet raporlarını etkili ve doğru biçimde hazırlar
- Borsa; hedef kitle, ulaşılmak istenen amaç ve tercih edilen iletişim araçlarının birbirleriyle uyum içinde olmasını sağlar
- Hazırlanan iletişim planının bütçe ile ilişkilendirir
- Belirlene hedefler doğrultusunda hedef kitlenin istekleri önemlidir. Hedef kitleye etkin biçimde ulaşabilmek için onların beklentileri (mekan, zaman, yöntem) doğrultusunda hareket eder.
- Basınla düzenli temas halindedir. Basın listelerini güncel tutarak; medya ile röportajlar, basın bültenleri, elektronik bülten, basın toplantıları ve basın temsilcileri ile toplantılar yapar.
- Periyodik ziyaretler ve sektörel toplantılar düzenleyerek, üyeleriyle sürekli temas halindedir.
- Paydaşları ile sürekli temas halinde olur
- Yönetici, çalışan ve üyeleriyle periyodik toplantılar düzenler
- Dönemsel ve Yıllık faaliyet raporları hazırlar
- Krizlerde iletişim sürecini yönetecek ekibi ve planı oluşturur
- Tüm iletişim süreçlerinde 6698 Sayılı KVKK çerçevesinde hareket eder.
- Sosyal Medya Yönetim stratejilerini belirler.



İLETİŞİM YÖNETİM PLANI VE POLİTİKASI

- Kurumun dijital iletişimini, sosyal ağını genişletmek, üyeleri nezdinde tanınırlılığını artırmak, faaliyetlerini özdeşleştirmek ve hedef kitlede yer alan daha çok paydaşa ulaşabilmek, hedef kitlesi ile ilişkilerini güçlü ve sürekli kılmak için kullanıyor.
- Dijital iletişimi; faaliyetlerini tanıtan bir alan olarak görüyor, tarafsız bir şekilde sadece bireyler, topluluklar ve arası serbest bir iletişim alanı olarak tanımlıyor.
- Dijital iletişim ile; bilgilendirmeyi, öğretmeyi, değer sunmayı, aidiyeti güçlendirmeyi hedefleyerek sayfa analitikleri ve geri dönüşler çerçevesinde aksiyon almayı önemsiyor.
- Ürettiği her içeriğe logosunu ekleyerek farklı kişilerce kullanılmasına müsaade ediyor bu sayede iş dünyasının dijital rozeti olmak için çalışıyor.
- Her dijital mecrada farklı kitlelere farklı iletişim diliyle içerikler sunuyor.
- Alanında yaygınlaşmayı ve lobicilik faaliyetlerini dijital âlemden de sürdürmeyi hedefliyor.
- Ürettiğimiz proje ve etkinlikleri, katılımcısı olduğu organizasyonları projeleri sosyal medya üzerinden paylaşıyor.

SOSYAL MEDYA PAYLASIM KURALLARI

- Paylaşımlarımızda ilke ve değerlerimize azami dikkat gösteririz.
- Yorumlara ve sorulara karşı samimi ve kibar oluruz.
- Mesajlarımızı (açıklamaları veya yazı içeren her içeriği) gözden geçirmeden paylaşmayız.
- Eğer bir hata yaparsak en kısa zamanda düzeltiriz.
- Herhangi bir editoryal süzgeçten geçmemiş, Doğruluğundan emin olunamayan haber, mesajlar paylaşmayız.
- Paylaşım yaparken sadece Odamızın mesajlarını yaymaya odaklanmayız. Amacın üyelerle iletişim kurmak ve şehrin tanıtımına katkı sunmak olduğunu aklımızda tutarız.
- Sorulan sorulara, yapılan yorumlara (eğer cevaplamak gerekliyse) mutlaka zamanında cevap veririz.
- Olumsuz yorumları ve mesajları eğer aşağılayıcı, ayrımcı, küfür ve hakaret içeren bir dil kullanmıyorsa asla silmeyiz. Bunu bir fırsat olarak değerlendirerek mesajın içeriğine değer önerimizi yoruma cevap olarak sunarız.
- Aşağılayıcı, ayrımcı bir dil kullanan, küfür ve hakaret içeren yorum ve mesajları derhal silip ve mesaj kaynağını engelleriz.
- Herhangi bir siyasi partiyi destekleyen ya da eleştiren paylaşımlarda bulunmayız.

İÇ İLETİŞİM



SÜREÇ	İLETİŞİM KONUSU	İLETİŞİM ZAMANI	KİMLİNLE İLETİŞİM KURULACAK	İLETİŞİM YÖNTEMİ	SORUMLU
Kalite Yönetim	YGG toplantısı	Toplantıdan en geç 3 gün önce	Katılacak Birimler	Toplantı Çağrı Formu e.posta	Akreditasyon Sorumlusu Genel Sekreter
	İç tetkik duyurusu	İç tetkikten en geç 1 hafta önce	Tüm Birimler Yönetim	e.posta sözlü	Akreditasyon Sorumlusu Genel Sekreter
	Kapatılmayan DF ler	Termin süresi bitiminde	DF sorumlusu	e.posta sözlü	Akreditasyon Sorumlusu Genel Sekreter
	Standart / mevzuat değişiklikleri	Değişiklik sonrasında	Tüm Birimler Yönetim	e.posta sözlü	Akreditasyon Sorumlusu Genel Sekreter
	İyileştirici faaliyet önerileri	Faaliyet talebi sonrasında	Genel Sekreter	İyileştirici Faaliyet Formu	Akreditasyon Sorumlusu Genel Sekreter
	Dış denetim sonuçları	Tetkik sonrasında	Tüm Birimler Yönetim	sözlü	Akreditasyon Sorumlusu Genel Sekreter
Satın alma	Organ toplantıları	Tetkik raporu geldikten sonra	Tüm Birimler Yönetim	Denetim raporu	Akreditasyon Sorumlusu Genel Sekreter
	Organ toplantıları	Toplantıdan en geç 3 gün önce	Katılacak Üyeler	Davet yazısı SMS Telefon	Akreditasyon Sorumlusu Genel Sekreter
	Tedarikçi değerlendirme sonucu	Tedarikçi değerlendirme sonrasında (ocak)	Genel Sekreter Yönetim	Yazılı	Akreditasyon Sorumlusu Genel Sekreter
	Tedarikçi değişiklikleri	Değişiklik sonrasında	Tüm Birimler	e.posta sözlü whatsapp	Genel Sekreter

İÇ İLETİŞİM



SÜREÇ	İLETİŞİM KONUSU	İLETİŞİM ZAMANI	KİMLİNLE İLETİŞİM KURULACAK	İLETİŞİM YÖNTEMİ	SORUMLU
Kalite Yönetim	YGG toplantısı	Toplantıdan en geç 3 gün önce	Katılacak Birimler	Toplantı Çağrı Formu e.posta e.posta sözlü	Akreditasyon Sorumlusu Genel Sekreter
	İç tetkik duyurusu	İç tetkikten en geç 1 hafta önce	Tüm Birimler Yönetim	e.posta sözlü	Akreditasyon Sorumlusu Genel Sekreter
	Kapatılmayan DF ler	Termin süresi bitiminde	DF sorumlusu	e.posta sözlü	Akreditasyon Sorumlusu Genel Sekreter
	Standart / mevzuat değişiklikleri	Değişiklik sonrasında	Tüm Birimler Yönetim	e.posta sözlü	Akreditasyon Sorumlusu Genel Sekreter
	İyileştirici faaliyet önerileri	Faaliyet talebi sonrasında	Genel Sekreter	İyileştirici Faaliyet Formu	Akreditasyon Sorumlusu Genel Sekreter
	Dış denetim sonuçları	Tetkik sonrasında	Tüm Birimler Yönetim	sözlü	Akreditasyon Sorumlusu Genel Sekreter
	Organ toplantıları	Tetkik raporu geldikten sonra	Tüm Birimler Yönetim	Denetim raporu	Akreditasyon Sorumlusu Genel Sekreter
	Tedarikçi değerlendirme sonucu	Toplantıdan en geç 3 gün önce	Katılacak Üyeler	Davet yazısı SMS Telefon	Akreditasyon Sorumlusu Genel Sekreter
	Tedarikçi değerlendirme sonucu	Tedarikçi değerlendirme sonrasında (ocak)	Genel Sekreter Yönetim	Yazılı	Akreditasyon Sorumlusu Genel Sekreter
	Tedarikçi değişiklikleri	Değişiklik sonrasında	Tüm Birimler	e.posta sözlü whatsapp	Genel Sekreter
Satın alma					

İÇ İLETİŞİM

SÜREÇ	İLETİŞİM KONUSU	İLETİŞİM ZAMANI	KİMLİNLE İLETİŞİM KURULACAK	İLETİŞİM YÖNTEMİ	SORUMLU
İnsan Kaynakları / Eğitim	Yeni personel alımı	Alım kararı sonrasında	Tüm Birimler	e. posta Sözlü Whatsapp	Genel Sekreter
	Eğitim / Etkinlik	Eğitim tarihinden en geç 1 hafta önce	Tüm Birimler Yönetim	e. posta Sözlü Whatsapp	Akreditasyon Sorumlusu Genel Sekreter
	Diş Eğitim duyuruları	Duyuru geldikten sonra en geç 2 gün içinde	Genel Sekreter Yönetim	Duyuru yazısı	Genel Sekreter
	Personel Toplantıları	Toplantıdan en geç 3 gün önce	Tüm personel	Whatsapp Sözlü	Akreditasyon Sorumlusu
	Personel anket sonuçları	Değerlendirme sonrasında	Tüm personel	Personel toplantısı	Akreditasyon Sorumlusu
Muhasebe	Personel performans değerlendirme sonuçları	Değerlendirme sonrasında	Tüm personel	Yazılı	Genel Sekreter
	Faturalar (ödemeler)	YK toplantısından önce	Genel Sekreter	Sözlü	Muhasebe Sorumlusu
Hizmet	Hizmet uygunsuzlukları	Uygunsuzluk tespit edilince	Genel Sekreter	Sözlü Uygunsuzluk Formu	Tüm Birimler
Politika temsil	Politika temsil anlamında ziyaretler	Ziyaret tarih/saati öğrenilir öğrenilmez	Tüm Personel	Sözlü	Sekreter
Basın	Borsamızla ilgili haberler	Haber yayın öncesi	Basın Listesinde bulunan basın	Whatsapp e. posta	Basın Yayın Sorumlusu
	Önemli gün ve haftalar	Kutlama günü	Kamuoyu	Sosyal ağlar SMS	Basın Yayın Sorumlusu
Geri besleme	Üye şikâyet, öneri, talep	Talep alınır alınmaz	Akreditasyon Sorumlusu Genel Sekreter	Sözlü	Tüm personel
Genel	Arızalar	Arıza oluşunca	Genel Sekreter Bakım tedarikçisi	Sözlü	Akreditasyon Sorumlusu



DIŞ İLETİŞİM

İLGİLİ TARAF	İLETİŞİM KONUSU	İLETİŞİM ZAMANI	İLETİŞİM YÖNTEMİ	SORUMLU
Üyeler	Eğitim etkinlik duyuruları	Eğitim tarihinden en geç 3 gün önce	SMS Telefon e. posta Sosyal ağlar	Genel Sekreter Basın Yayın Sorumlusu
	Mevzuat değişiklikleri	Değişiklik öğrenildikten sonra	SMS e. posta Sosyal ağlar Web sayfası	Genel Sekreter Basın Yayın Sorumlusu
	Kutlama	Kutlama gününde	SMS Sosyal ağlar Web sayfası	Genel Sekreter Basın Yayın Sorumlusu
	TeŐvik / destekler	Konu ile ilgili bilgi alındığında	SMS e. posta Sosyal ağlar Web sayfası	Genel Sekreter Basın Yayın Sorumlusu
	Borsamız stratejik hedeflere ulaŐma durumu	Her yıl	Faaliyet Raporu (web)	Akreditasyon Sorumlusu
TOBB	GörüŐ istenen yazılar	Termin süresi içinde	İ. posta Yazılı	Genel Sekreter
	Personel değişiklikleri / emeklilik	Değişiklik ncesinde	Yazılı	Genel Sekreter



DIŞ İLETİŞİM



İLGİLİ TARAF	İLETİŞİM KONUSU	İLETİŞİM ZAMANI	İLETİŞİM YÖNTEMİ	SORUMLU
Diğer Oda Borsalar	İyi uygulamalar	Kiyaslama Kurumumuza ziyaret Talep olması halinde	Sözlü Yazılı	Genel Sekreter Akreditasyon Sorumlusu
	Talep edilen bilgiler	Talep olması durumunda	Sözlü Yazılı	YK Meclis Tüm Birimler
Belgelendirme KuruluŐu	Denetim ile ilgi durumlar (adres değişikliği, personel sayısı, yeni hizmetler vb.)	Sürekli	e.posta telefon	Akreditasyon Sorumlusu
Tedarikçiler	Őartname değişiklikleri	Değişiklik sonrasında	e.posta	Akreditasyon Sorumlusu
	Personel değişiklikleri	Değişiklik sonrasında	Sözlü SMS	Akreditasyon Sorumlusu
Kamuoyu	Kurumumuz ve faaliyetleri hakkında bilgilendirme	Sürekli	web Basın	YKB
	Sosyal ağlar, web sayfası, e.posta haciklenmesi	Anında	web Basın	YKB
SGK	İŞ kazaları	Kaza sonrasında	Yazılı	Genel Sekreter
Yasal Merciler	Bilgi Talebi	Termin süresi içinde	Yazılı	YKB Genel Sekreter
Yasal merciler diŐında KiŐisel Verilerin Korunması Kanunu bilgi güvenliği kapsamında üye, personel, yönetici bilgileri, tedarikçi, denetçi bilgileri vb. PAYLAŐILMAZ				

İLETİŞİM BİLGİLERİ GÜNCELLEME

Üyelerin telefon numaraları, faks numaraları, posta adresleri, e-posta adresleri, GSM numaraları Akreditasyon Sorumlusu tarafından yılda bir kez üyelerin bilgi güncellemesi yapılarak sonuç Üye Bilgi Güncelleme İzleme Formuna işlenir.

Bunun dışında üyenin aidat ödemeleri veya belge verilmesi sırasında üyeye bilgi değişikliği olup olmadığı sorulur ve güncellemeler yapılır. Üye bilgileri TOBB Uygulama programı üzerinde tutulur.

