

# SATSO KURUMSAL İLETİŞİM STRATEJİ BELGESİ

SAKARYA  
TİCARET VE SANAYİ ODASI



## SATSO

SAKARYA TİCARET VE SANAYİ ODASI  
SAKARYA CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY

SAKARYA  
CHAMBER OF COMMERCE



# Giriş

Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası, devlet ve kamuoyu nezdinde de her yıl artan etkinliği ve itibarıyla, 5174 Sayılı Kanun'da belirlenmiş görev ve sorumluluklarını kurulduğu tarihten itibaren üstün hizmet anlayışı içerisinde başarı ile yerine getirmektedir.

Kamu, özel sektör, yerel yönetimler, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları ve üyeleri arasındaki işbirliğini geliştirmek, kaynakların yerinde ve etkin kullanımını sağlayarak yerel potansiyeli harekete geçirmek ve bölgesel gelişmeyi hızlandırmak temel görevlerimizdendir. Odamız, bilgi teknolojilerini kullanarak, Ar-Ge ve yenilikçilik misyonu ile üyelerinin ve ilimizin bölgesel kalkınmada öncüsü olmaya, iletişimi sürekli kılarak üyeler başta olmak üzere kentin aidiyetini güçlendirmeye yönelik çalışmalar yürütmektedir.

Görevlerinin, etkin, verimli ve süratli bir şekilde yerine getirmesinde; açık, katılımcı, kapsayıcı ve etkili bir şekilde yayılmasına rehber olarak hazırlanan "İletişim ve Haberleşme Strateji Kitapçığı"nın önemli bir katkı sağlayacağı inancındayız.

Yönetim Kurulu'nun 29.09.2020 tarih 132. oturum 7 nolu kararı ile yayımı onaylanmıştır.

# Amaç

Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası'nın üyeleri nezdinde etkililiğinin artması, görünürlük ve bilinirlik faaliyetlerine katkı sağlayacak bir planın oluşturularak uygulanmasıdır. Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası kurumsal kapasitesinin daha da güçlendirilerek 5174 sayılı kanunda belirtilen görevlerin yanı sıra odanın vizyonuna ulaşmada Stratejik İletişim amaçları ve bunlara ulaşmayı sağlayacak hedefler belirlenmiştir.



# Misyonumuz



Üyelerimizin ekonomik faaliyetlerini ülke menfaatlerine uygun olarak geliştirmek amacıyla; sorunlarını çözecek ve beklentilerini karşılayacak tüm hizmetleri etik kurallara uygun, uluslararası standartlarda ve çağdaş yönetim anlayışıyla sunmak.

# Vizyonumuz



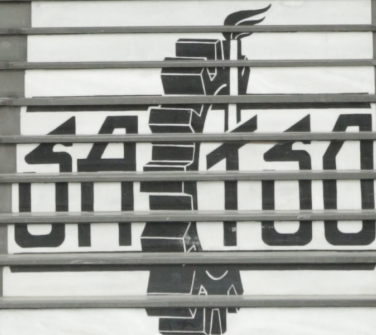
Sakarya'nın ekonomik, sosyal, kültürel dönüşüm ve gelişiminde öncü rol alarak; sanayi, ticaret ve tarımda değer yaratan, dünya ile bütünleşmiş lider bir kurum olmak.

# Değerlerimiz



Sakarya Ticaret Ve Sanayi Odası tüm çalışmalarında evrensel etik değerleri, sosyal sorumluluğu ve çevre duyarlılığını gözeten;

- Şeffaf,
- Katılımcı,
- Tutarlı,
- Güvenilir,
- Kararlı,
- Gerçekçi
- Yenilikçi
- Örnek Bir Kurumdur.



# SAKARYA TİCARET VE SANAYİ ODASI

## Kalite Politikası

SATSO; 5174 Sayılı Türkiye Odalar ve Borsalar Birliđi ile Odalar ve Borsalar Kanunu çerçevesinde, üyelerinin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak, gelişimlerini sağlamak, doğru bilgiyi üretmek, desteklemek ve yaymak amacıyla, üyelerinin istek ve görüşleri doğrultusunda, çağdaş ve kaliteli hizmeti mümkün olan en kısa zamanda yerine getirmeye çalışır.

SATSO, Yönetim Kurulu ve Oda çalışanlarının katılımıyla ortak kararlar alarak, hizmet kalitesini sürekli iyileştirmeye ve toplumsal sorumluluk bilinci içerisinde üyelerinin memnuniyetini mevcut kanunlar çerçevesinde en üst seviyeye çıkarmayı taahhüt eder.

Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası Yönetim Kurulu'nun 18.08.2020 tarih ve 126/11 sayılı kararı ile oluşturulmuştur.

# Basın Yayın Politikamız

İlimizin ekonomik, sosyal ve kültürel gelişimine katkıda bulunmak, üyelerimizin kurumsal kapasitesini geliştirmek, üretim ve ticaret hacimlerini artırmak amacıyla üyelerimize, paydaşlarımıza, tüm kurum/kuruluşlar ile halkımıza; zamanında, güncel iletişim kanalları aracılığıyla doğru bilgilerin ulaşmasını sağlamak Sakarya Ticaret ve Sanayi Odasının Basın Yayın ve Haberleşme Politikasıdır.

SATSO Basın Yayın ve Haberleşme Politikasının temelinde;

- Şeffaflık ve ulaşılabilirlik
- Tarafsızlık,
- Uzlaşmacılık ve birleştiricilik,
- Gündem ve farkındalık oluşturmak

İlkelerine dayalı bir politika benimsenmiş ve bu politika çerçevesinde başta üyeler olmak üzere paydaşlar ve tüm kurum ve kuruluşların Oda faaliyetleri hakkında detaylı bilgi sahibi olmaları amaçlanmıştır.

Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası Yönetim Kurulu'nun 18.08.2020 tarih ve 126/11 sayılı kararı ile oluşturulmuştur.

**Bu doğrultuda;** Kanunlar çerçevesinde yürüttüğümüz sır niteliği taşımayan faaliyetlerimizi TV, yazılı basın, internet ve radyo da dahil olmak üzere ulusal veya uluslararası basın-yayın organlarında duyurup takip etmek ve tüm bilgilendirme uygulamalarımızı günün şartlarına göre gözden geçirmek, güncellemek ve böylelikle dinamik bir yapıda tutarak sürekli gelişmesini sağlamak için gayret edilmektedir.

Söz konusu İletişim Stratejisi çerçevesinde üyelerimiz başta olmak üzere tüm kurumlar ve kurum içi ile etkin bir iletişim ve haberleşme yapısı oluşturmak.

# GÜÇLÜ YÖNLER

S

- İLİN EN GÜÇLÜ STK'SI
- ÜYELERLE ETKİLİ İLETİŞİM
- TECRÜBELİ İNSAN KAYNAĞI
- TEKNOLOJİK ALTYAPI (ALTYAPI-DONANIM)
- UYGULANAN KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ
- AYRILAN BASIN BÜTÇESİ
- ÜYELER İÇİN DÜZENLENEN EĞİTİM, KONFERANS
- YÖNETİMİN DESTEĞİ
- WEB SAYFASI, SOSYAL MEDYA VE MOBİL UYGULAMA YÖNETİMİ
- KURUMUN GENEL GÜÇLÜ İMAJ VE İTİBARI
- GÜÇLÜ ÖRGÜT YAPISI
- BAŞARILI YÖNETİM KURULU
- ÜYELERLE İLİŞKİLER
- GÜÇLÜ MALİ YAPI
- FİZİKİ KOLAYLIK VE TEKNOLOJİK ALTYAPI
- ÜYE SAYISININ FAZLA OLMASI
- AKREDİTE ODA OLMASI
- KALİTELİ HİZMET SUNUMU
- DİĞER KURULUŞLARLA İLİŞKİLER
- KAMU KURUMU NİTELİĞİNDE STK OLMASI
- GÜÇLÜ ÜYELERİN OLMASI
- KOMİSYONLAR GENÇ VE KADIN GİRİŞİMCİLER KURULUNUN BULUNMASI
- TECRÜBELİ MECLİS ÜYELERİ

- YENİ ÜYELERİN GELİŞİME AÇIK OLMASI
- ODA HİZMETLERİNİN DİJİTALLEŞMESİ
- ÜYELERİN İLETİŞİM ARACI OLARAK YAZILI MEDYAYI TERCİH ETMESİ
- BASIN İLE İLGİLİ İLİŞKİLERİN GÜÇLÜ OLMASI
- TOBB İLE İYİ İLİŞKİLER
- HER SİYASİ PARTİYE EŞİT MESAFEDE OLMAK
- İLİN ERKLERİYLE GÜÇLÜ BİR İLETİŞİMİN OLMASI
- ÜYELERLE İLETİŞİM KANALLARININ GELİŞMESİ

# FIRSATLAR

O



**W**

## ZAYIF YÖNLER

- EĞİTİM, KONFERANS SEMİNER ETKİNLİKLERİNE ÜYELERİN YETERLİ KATILIM SAĞLAMAMASI
- FUAR VE TANITIM FAALİYETLERİNİN YETERSİZ OLMASI
- ÜYELERİN İLETİŞİM TERCİHLERİNİN NET OLARAK SAPTANMAMIŞ OLMASI
- LOBİ FAALİYETLERİNİN YETERSİZLİĞİ
- ÜYELERİN MAİL VE PC KULLANMAMASI

## SWOT ANALİZİ

- ÜYELERİN SOSYAL MEDYAYI ETKİN KULLANMAMASI
- DERGİNİN BASILI YAYINLANMAMASI
- ÜYELERLE BİREBİR GÖRÜŞMELERİN YETERSİZ OLMASI
- YEREL MEDYANIN FAALİYETLERİ YETERİNCE ALGILAYAMAMIŞ OLMASI
- FAZLA GÖÇ ALMASI VE NÜFUS ARTIŞI
- SİYASET STK İLİŞKİLERİ
- MERKEZİ SAKARYA DA OLMAYAN FİRMALARIN DURUMU
- SAKARYALILIK RUHUNUN ETKİLİ OLMAMASI
- KENT KİMLİĞİNİN NETLİK KAZANMAMIŞ OLMASI
- ÇEVRE ODALARIN DAHA GÜÇLÜ OLMASI
- BASINDA DOĞRU HABERLERİN YAYINLANMAMASI
- BASININ YETERİNCE GÜÇLÜ OLMAMASI

**T**

## TEHDİTLER



# İletişim Hedefleri

- Üye ziyaretleri yapılarak kurumsal aidiyetin güçlenmesine katkı sunmak
- İlin yatırım avantajlarını anlatmak ve mevcut potansiyelinin ulusal ve uluslar arası platformlarda tanıtımını sağlamak,
- SATSO'nun Faaliyetlerini bölgesel, ulusal ve uluslar arası düzeyde tanıtmak ve görünürlüğünü artırmak,
- İlin ekonomik, sosyal, kültürel ve tarihsel zenginliklerini ve yatırım imkanlarını ulusal ve uluslararası düzeyde tanıtmak,
- Sosyal Medyayı etkin kullanarak faaliyetler ile ilgili bilgi vermek, şehrin tanıtımına katkı sunmak, başarı öykülerinin paylaşılmasını sağlamak, üyelerle iletişimi sürekli kılmak,
- Bölgenin uluslar arası pazarda, yatırım fuarları, ikili görüşmeler, kalkınma ve yatırım ajansları ağı ile etkileşimde bulunarak ve sosyal medya hizmetleri kullanılarak etkin tanıtımını yapmak
- Uygun yöntemler kullanılarak belirli aralıklarla çeşitli anketler düzenlemek,
- Faaliyetlerin yazılı ve görsel medyada yer almasının sağlanarak etki çevresini genişletmek,
- Dergi, e-bülten yayınlamak
- Prestij kaynak kitaplar yayınlamak,
- Turizm Değerlerinin tanıtılmasına yönelik paylaşımlar yapmak ve yayınlar hazırlamak,
- Paydaş grupları ile dönemsel toplantılar düzenlemek ve bölgenin ihtiyaçlarına göre çalışmaları sürekli güncellemek
- Paydaş grupları ile birlikte farkındalık yaratacak konularda organizasyonlar gerçekleştirmek,
- Oda internet sayfasının kullanım ve bilgiye erişimini kolaylaştıracak şekilde geliştirmek ve güncellemek,
- Sosyal medyayı aktif kullanmak

# Kurumsal İletişim ve Haberleşme Stratejisi

Ticaret ve Sanayi, Odalarının hizmet çerçevesi 5174 sayılı kanunla belirtilmiştir.

- Odanın hedef kitlesi; Paydaşları (İç ve Dış Paydaşlar), Üyeleri ve Kamuoyudur.
- İç paydaşları (yönetici ve çalışan) ile kurum içi iletişim araçlarını kullanarak etkin iletişimi sağlar.
- Oda, Hedeflerini gerçekleştirmek için, zamanlamayı da ön planda tutarak, etkin iletişim planı hazırlar.
- Oda, mesajlarının hedef kitleye doğru biçimde ulaştırıldığını üye memnuniyet anketleri aracılığı ile kontrol eder.
- Basın Bültenlerini ve faaliyet raporlarını etkili ve doğru biçimde hazırlar.
- Hedef kitle, ulaşılmak istenen amaç ve tercih edilen iletişim araçlarının birbirleriyle uyum içinde olmasını sağlar.
- Hazırlanan iletişim planını bütçe ile ilişkilendirir.
- Belirlenen 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.
- Paydaşlarıyla sürekli temas halinde olur (Temsil ve Lobicilik Faaliyetleri).
- Yönetici, Çalışan ve Üyeleriyle periyodik toplantılar düzenler.
- Dönemsel ve Yıllık Faaliyet Raporları hazırlar.
- Tüm iletişim süreçlerinde 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu çerçevesinde harekete der.

# İletişim Planı İçin Bilgiler

## İç İletişim

**Kurum İçi Hedef Kitle:** Yönetim Kurulu, Oda Meclisi, Meslek Komiteleri, İhtisas Komisyonları, Personel

**Yüz Yüze (Sözel):** Organ Toplantıları, Komisyon Toplantıları, AİK toplantıları, YGG toplantıları, Çalışan Toplantıları, Çalışan Memnuniyeti, Çalışan Önerileri, Çalışan Eğitimleri

**Yazılı:** Faaliyet takip Sistemi, EBYS, İç yazışmalar, Duyurular (pano), Sirkülerler, Whatsapp Grupları

**Dijital:** E-posta, SMS, Kurumsal Web Sayfası,

## Dış İletişim

**Kurum Dışı Hedef Kitle:** Diğer Oda ve Borsalar, Ticaret, Sanayi, Tarım, Hayvancılık ve Hizmet alanında faaliyet gösteren sivil toplum örgütleri, kamu kurum ve kuruluşları, basın kuruluşları, yerel yönetimler

**Yüz Yüze (Sözel):** Ziyaretler (Lobi Faaliyetleri), Temsil Faaliyetleri, Toplantılar, Etkinlikler,

**Görsel/Yazılı Medya:** Basın Toplantıları, Basın Bildirileri, Basın Bültenleri, Haberler, Etkinlik Bildirimleri, Strateji ve Politikaların duyurulması, Faaliyet Raporu,

**Sosyal Medya:** Facebook, Instagram, Linkedinn, Youtube, SATSOTV, Whatsapp ve Twitter

**Dijital:** e-posta, SMS, Kurumsal Web Sayfası, Tanıtım Videosu, Basın Bültenleri, Haberler

## Üyelerle İletişim

**Yüz Yüze (Sözel):** Üye Kaydı ve Üyelik İşlemleri, İlan Hizmetleri, Belge Hazırlama ve Onaylama Hizmetleri, Sektörel toplantılar, Tematik Toplantı/Etkinlikler, Üye Ziyaretleri, Karar Alıcılarla Toplantılar (Lobi Faaliyetleri),

**Görsel/Yazılı Medya:** Basın Toplantıları, Basın Bildirileri, Basın Bültenleri, Haberler, Etkinlik Bildirimleri, Strateji ve Politikaların duyurulması, Faaliyet Raporu

**Sosyal Medya:** Facebook, Instagram, Linkedinn, Youtube, SATSO TV. Whatsapp ve Twitter

**Dijital:** e-posta, SMS, Kurumsal Web Sayfası, Tanıtım Videosu, Basın Bültenleri, Haberler

# İletişim Yayınları

## **Kurumsal İletişim:**

Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası'nda İletişim Politikası doğrultusunda iletişim yöntemlerinin ve sorumlulukların belirlendiği iletişim prosedürü bulunmaktadır. Bu prosedür oda tarafından kullanılan iletişim araçları (Bilişsel İletişim Araçları, Görsel-İşitsel iletişim araçları, Telekomünikasyon iletişim araçları, Kaligrafik iletişim araçları, Organizasyon iletişim) hakkında detaylı bilgiler vermektedir. Ayrıca Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası'nda İletişim konuları, amaç, sorumlu ve faaliyetlerin belirtildiği (Çizelge 06) Haberleşme Planı kullanılmaktadır. Oda iletişim kanalları: kurumsal web sitesi, Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Youtube, mobil uygulama, dergi, haftalık e-bülten olarak bulunmaktadır.

## **SAKARYA EKONOMİ DERGİSİ**

Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası tarafından yayınlanan Sakarya Ekonomi Dergisi ile Oda faaliyetleri ve güncel ekonomik gelişmeleri dijital olarak üyelere ulaştırılır. Oda yayın organı ile üyelere faaliyetler ve ekonomi ile ilgili bilgilendirme yapılması amaçlanmıştır. Dergi WEB Sayfası üzerinde yayınlanır. Sosyal Medyalar üzerinden web sayfasındaki Dergi bağlantısına yönlendirme yapılır. Üyelere toplu mail atılır. Dijital erişim ölçümü yapılır.

## **KURUMSAL KİMLİK KILAVUZU:**

Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası görsel kimlik kılavuzunu bütünsel bir şekilde tasarlamıştır. Amblem renk, antetli kağıt, araç giydirme, tabela, web sitesi, vefat ilanları, ambalaj dizaynı, faaliyet raporuna kadar her şeyin ne ölçülerde ve nasıl kullanılacağı renk ve yazı tipografileri belirlenerek bütünlük bir yapı oluşturulmuştur. Kurumsal kimlik çalışması, oda imajının tutarlı bir şekilde belleklere yerleşmesi için kurum tarafından kullanılan tüm materyallere görsel kimlik çalışmasında yer verilmiştir.

## **ÜYE HİZMET REHBERİ**

Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası Üye Hizmet Rehberi ile üyelerin kurumsal çalışmalarına yön vererek yeni kayıt yaptıran üyelere Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası'nın çalışmaları, faaliyet alanları hakkında bilgi vermek amaçlanmıştır.

Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası'nın görsel algısında ortak bir dil oluşturmak üzere hazırlanan Kurumsal Kimlik Kılavuzumuz, aynı zamanda yenilikçi bir yaklaşımla gelişmeye özen gösteren Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası'nın tutarlı ve bütüncül bir şekilde algılanmasını sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

## **İÇ YÖNERGE KİTAPÇIĞI**

Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası Meclis Üyeleri ve Komitelerin çalışmalarında görev yetki ve sorumlulukları konusunda bilgi alabilecekleri İç Yönerge Kitapçığı hazırlanmış ve bu çerçevede usul ve esaslara bağlı kalınarak hizmet edilmesinin ve oryantasyon çalışmalarına katkı sağlanması hedeflenmiştir.

## **E- BÜLTEN**

Haftalık olarak hazırlanan E- bülten Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası'nın haftalık icraatları, ekonomik duyurular, mevzuat değişiklikleri toplu olarak üyelere paylaşılır.

## **FAALİYETLERLE SATSO**

Faaliyet Raporu niteliğinde yıllık yayın organı olan "Faaliyetlerle SATSO 2020" yayınında Oda'nın bir yıl içerisinde yaptığı çalışmalar akreditasyon başlıkları çerçevesinde düzenlenerek üyelere dijital olarak gerek görüldüğü takdirde de basılı olarak ulaştırılır.

# Oda İletişim Kanalları

- E – mail // E: [satso@satso.org.tr](mailto:satso@satso.org.tr)
- Faks (0264 291 24 24)
- Telefon (888 30 00)
- SMS (SATSO)
- Twitter : @SATSO54
- Facebook: Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası
- İstagram: SATSO54
- LinkedIn: Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası
- Posta  
Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası  
Sakarya Mah. No:19 Arifiye/SAKARYA
- Görsel Basın
- Yazılı Basın
- Elden teslim
- Kurye
- Mobil Uygulama
- SMS
- Çağrı Merkezi

# Oda İletişim İlkeleri

- Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası Kurumsal Yönetişim İlkeleri uygulamasıyla iyi yönetilen.
- Uyguladığı kalite yönetim sistemleri ile iyi, sürdürülebilir hizmetler üreten
- Uyguladığı kurumsal yönetim ilkeleri ve bunun sonucu bağımsız üçüncü taraf mali denetimler ile İyi finansal yönetime sahip
- Oda Hizmet Binasının yenilenmesi ve Tek Durak Hizmet Binaları, Doku Kültürü Laboratuvarı, Sakarya Uluslararası Ticareti Geliştirme Merkezi (SUTGEM) ile üyeleri için yatırım yapan
- Uyguladığı sosyal sorumluluk projeleri ile yaşadığı yere ve çevreye karşı sorumlu olan
- Yenilikçi
- Üyeleri için yatırımlar yapan ve kaynaklarını iyi kullanan
- Personelin sürekli mesleki gelişimine yardımcı olan eğitim programlarıyla personelin yetkinliklerini arttıran yetenekli insanlar çalıştıran bir kurum olduğu mesajlarını vermektedir.
- Geliştirdiği stratejiler doğrultusunda yapılan çalışmalarla Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası 365 Oda ve Borsa içinde örnek gösterilen bir kurumdur.
- Üyelerine sadece tescil/sicil hizmeti veren oda algısı değiştirilerek üyelerin çıkarlarını temsil eden, rekabet edebilirliklerini ve büyümelerini destekleyen Sakarya Ticaret ve Sanayi Odası algısı oluşturmak adına PR çalışmaları yapılmaktadır.
- Yönetim Kurulu oda/ borsanın ekonomik istikrarını, sürdürülebilir gelişmesini ve iyi yönetim uygulamalarının yerleştirilmesini taahhüt etmiş tüm paydaşlar tarafından benimsenen açık stratejik hedefleri, vizyon ve misyonu bulunmaktadır.
- Muhasebe ilkelerine göre faaliyet gösteren, yüksek mali planlama ve performans standartları bulunmaktadır.
- Uzun vadeli stratejik hedefleri bulunmakta ve hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı bakımından işleyiş düzenli olarak gözden geçirilmesi amacıyla etkin planlama sistemi bulunmaktadır.
- Açık iletişim planları bulunmakta, tanımlı hedefleri vardır ve söz konusu kesimlerle iletişim kurmak için haberleşme planı mevcuttur.
- İletişim Teknolojilerini etkin ve verimli biçimde kullanmak suretiyle, üyeleriyle etkin iletişim kurmak, hizmet sunumunu ve sürekli gelişimi sağlamak için gerekli teknolojik donanımına sahiptir.
- Üyeye ilgilenme noktasında sürekli ilerleme gelişim programı uygulamakta üyelerle yüzyüze iletişimde bulunan personelin üyelere en iyi standartlarda hizmet vermek için ihtiyaç duydukları bilgi ve beceriyle donatılmaya çalışılmaktadır.
- Etkin bir kalite yönetimi sayesinde kaliteyi üyelerin yararına olacak biçimde kullanmaktadır.
- Üyeleri için önemli olan konularda bunları etkin biçimde yerel, bölgesel ve ulusal karar alıcıların dikkatine sunmaktadır.
- Kurumsal kimlik içeriğini, vizyon misyon ve değerlerini tüm mecralarda etkin bir şekilde kullanmaktadır.

**SATSO 2020 yılı iş planı İletişim Stratejileri Tablosu**

<b>Hedef</b>	Eylem	Stratejiler	Sorumlu	Kaynak	Duru mu
<b>Hedef 2.2.</b> Üyeler İle İlişkileri En Üst Düzeye Çıkararak Oda Aidiyet Duygusunu Geliştirmek	E2.2.1 Üyelerin Odaya İlk Kayıtlarında "Üyelik Paketi" Adı Altında Rozet, Flama, Stiker, Oda Hizmet Rehberi, Oda Üyelik Levhası Ve Kimlik Kartı Vb. Gibi Aidiyeti Temsil Eden Kurumsal Kimlik Belgeleri Vermek	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Yön. Kurulu kararıyla üye kitinin içeriğinin belirlenmesi</li> <li>✓ Yeni Üye Kitinin içeriklerinin planlanarak temin edilmesi veya üretilmesi.</li> <li>✓ Üye kaydında takdim edilmek üzere hazır hale getirilmesi</li> <li>✓ Yeni üye kayıtlarında üye firma temsilcisine takdim edilmesi</li> <li>✓ Konu ile ilgili haber yapılması</li> <li>✓ Hizmet Rehberinin web sayfasında yayınlanması</li> <li>✓ Sosyal Medya ağlarından tanıtılması</li> </ul>	Genel Sekreterlik Basın Yayın Halkla İlişkiler Proje ve İş Geliştirme	Bilgisayar, Personel, Finans, Ekipman Cihaz	Sürekli
	<b>E 2.2.13</b> Şikayetleri ve Önerileri almak üzere tüm üyelere çağrı merkezi vasıtasıyla aranması	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Çağrı Merkezi Anlaşmasının yapılması</li> <li>✓ İlgili hizmet tedarikçisine gerekli evrakların iletilip başvurulması</li> <li>✓ Çağrı merkezinin hizmete geçmesi</li> <li>✓ Konu ile ilgili mail atılarak ve haber yapılarak üyelerin bilgilendirilmesi</li> </ul>	Genel Sekreterlik Meslek Komiteleri Yönetim Kurulu Basın Halkla İlişkiler İnsan Kaynakları	Bilgisayar, Personel, Finans, Ekipman Cihaz	2019



<b>H 2.3 Üye Bilgilerini Güncellemek Ve Üyelere Temas Etmek</b>	E2.3.5 Oda Organ Üyeleri ve Çalışanları Tarafından Üyelerin İşyerlerine Ziyaretler Yapılması (alışverişini Sakarya'dan Yap Kampanyası)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ziyaret edilecek üye kitlesinin belirlenmesi</li> <li>✓ Üye ziyaret rotası çizilmesi</li> <li>✓ Program yapılması</li> <li>✓ Basın Kuruluşlarının programa davet edilmesi</li> <li>✓ Üye ziyaretinin yapılması</li> <li>✓ Konuyla ilgili sosyal medya, web sayfası üzerinden haber yapılması,</li> <li>✓ Haber kùpürlerinin arşivlenmesi</li> </ul>	Genel Sekreterlik Meslek Komiteleri Ticaret Geliştirme Komisyonu Yönetim Kurulu Basın Halkla İlişkiler Ticaret Birimi	Bilgisayar, Personel, Finans, Ekipman Cihaz	2020 yılı
	E 2.3.6 Covid-19 Kapsamında Üyeler İçin Bilgilendirme Afişleri Yapmak	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Afişlerin Hazırlanması</li> <li>✓ Üyelere dağıtım organizasyonunun yapılması</li> <li>✓ Üyelere birebir dağıtımının sağlanması</li> <li>✓ Konuyla ilgili haberlerin yapılması</li> <li>✓ Haber kùpürlerinin arşivlenmesi</li> </ul>	Genel Sekreterlik Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Sicil Servisi	Bilgisayar, Personel, Finans, Ekipman Cihaz	2020
<b>H4.1. Odanın Tüm Paydaşlara Ulaşmasını Sağlamak</b>	E41.1. Ayrıntılı İletişim Ve Haberleşme Politika Belgesini Güncellemek	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kurumsal iletişim yöntemlerinin tüm birimlerden toplanarak belirlenmesi</li> <li>✓ İletişim Planının hazırlanması</li> <li>✓ Stratejik Planla eşleştirilmesi</li> <li>✓ Yıllık haberleşme planını oluşturulması</li> <li>✓ Yönetim Kurulu Kararı kararının alınması</li> <li>✓ Kitapçık haline getirilerek web sayfasında duyurulması</li> </ul>	Genel Sekreterlik Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Akreditasyon Sorumlusu	Bilgisayar, Personel, Finans, Ekipman Cihaz	2020 yılı
	E4.1.3. Paydaşların İletişim Tercihlerini Saptamak Ve Ona Uygun Strateji Geliştirmek	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dış paydaş analizlerinin yapılması</li> <li>✓ Paydaş iletişim tercih anketlerinin yapılması</li> <li>✓ Değerlendirilmesi</li> </ul>	İnsan Kaynakları	Bilgisayar, Personel, Finans, Ekipman Cihaz	2020 yılı devam ediyor
	E4.1.6. Paydaşlara Ulaşmak İçin Sosyal Medyayı Etkin Kullanmak	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sosyal Medya Danışmanlığı hizmet alımı anlaşmasının yapılması</li> <li>✓ Sosyal Medya hesaplarının aktif hale getirilmesi</li> <li>✓ Takipçi sayısının artırılması çalışmalarının yapılması</li> </ul>	Genel Sekreterlik Basın Yayın ve Halkla İlişkiler	Bilgisayar, Personel, Finans, Ekipman Cihaz	2019-2020

<p><b>Hedef 4.2</b> <b>Paydaşlarla</b> <b>İletişim İçin</b> <b>Medyayı</b> <b>Etkin</b> <b>Kullanmak</b></p>	<p>E4.2.1. Odanın Yürüttüğü Basın, Yayın Ve Halkla İlişkiler Çalışmalarında Kurumsal Kimliğini İstenilen Düzeyde Yerleştirmek, Yaygınlaştırmak, Tanınırlığını, Bütünlüğünü Ve Sürekliliğini Sağlamak Amacıyla Kurumsal Kimlik Broşürü Hazırlamak Ve Uygulamasını Takip Etmek</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Odanın kurumsal görsel ve içeriklerinin belirlenmesi</li> <li>✓ Çalışmalarının yapılması</li> <li>✓ Yönetim Kuruluna sunulması</li> <li>✓ Web sayfasında yayınlanması</li> <li>✓ Güncelliğinin sağlanması</li> </ul>	<p>Genel Sekreterlik Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Proje ve İş Geliştirme</p>	<p>Bilgisayar, Personel, Finans, Ekipman Cihaz</p>	<p>2019-2020</p>
<p><b>H.10.2. Oda</b> <b>Faaliyetleri</b> <b>Hakkında</b> <b>Toplumun</b> <b>Geniş</b> <b>Kesimlerini</b> <b>Bilgilendirme</b> <b>k Ve</b> <b>Etkilemek</b></p>	<p>E. 10.2.1. Toplumun Geniş Katılımına İmkan Sağlayacak Toplantı Organize Etmek</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Toplantının içeriğinin belirlenmesi</li> <li>✓ Davetlerinin yapılması</li> <li>✓ Basın bültenleri ile tanıtımının yapılması</li> <li>✓ İlanlarının yayınlanması</li> <li>✓ Etkinliğin gerçekleştirilmesi</li> <li>✓ Haberinin yapılması</li> <li>✓ Sonuçlarının raporunun hazırlanması</li> <li>✓ Basın kütüphanelerinin toplanması ve arşivlenmesi</li> </ul>	<p>Genel Sekreterlik Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Özel kalem Yazı işleri</p>	<p>Bilgisayar, Personel, Finans, Ekipman Cihaz</p>	<p>2020</p>
	<p>E.10.2.3. Oda Tarafından Yapılmakta Olan Tüm Etkinliklerin Yer Aldığı Etkinlik Takvimini Web de Yayınlamak Ve Güncelliğini Sağlamak</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aylık etkinliklerin belirlenmesi</li> <li>✓ Yönetim kurulunda onaylanması</li> <li>✓ Web sayfasında yayınlanması</li> <li>✓ Etkinlikten en az 3 gün önce duyurusunun yapılması, sosyal medyada paylaşılması</li> <li>✓ Etkinlikten sonra haber yapılması</li> <li>✓ Sosyal medyada paylaşılması</li> <li>✓ İçeriğine göre youtube da yayınlanması</li> <li>✓ Etkinliğin değerlendirilmesi</li> </ul>	<p>Genel Sekreterlik İnsan kaynakları Proje iş geliştirme Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Özel kalem</p>	<p>Bilgisayar, Personel, Finans, Ekipman Cihaz</p>	<p>2020</p>

<p><b>H.10.3. Üyelerin Ve Bölgenin Öncelikli Sorunlarını Saptamak</b></p>	<p>E. 10.3.1. Bölgenin Ve Üyelerin Öncelikli Sorunlarını Saptamaya Yönelik Anket/ Çalıştay Düzenlemek</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Toplantının içeriğinin belirlenmesi</li> <li>✓ Davetlerinin yapılması</li> <li>✓ Basın bültenleri ile tanıtımının yapılması</li> <li>✓ İlanlarının yayınlanması</li> <li>✓ Etkinliğin gerçekleştirilmesi</li> <li>✓ Haberinin yapılması</li> <li>✓ Sonuçlarının raporunun hazırlanması</li> <li>✓ Basın kütüphanelerinin toplanması ve arşivlenmesi</li> </ul>	<p>Genel Sekreterlik Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Özel kalem Yazı işleri</p>	<p>Bilgisayar, Personel, Finans, Ekipman Cihaz</p>	<p>2020</p>
<p><b>H.11.1. Bölgede Yeni Yatırımları Ve Girişimleri Desteklemek</b></p>	<p>E.11.1.2. Genç Ve Kadın Girişimcilerden Başarı Örneklerine Web Sitesinde Yer Vermek</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kadın ve genç girişimci başarı öykülerinin araştırılması</li> <li>✓ Röportajının yapılması</li> <li>✓ Web sayfasında yayınlanması</li> <li>✓ Dergide yayınlanması</li> <li>✓ Sosyal medyada paylaşılması</li> <li>✓ Haberinin yapılması</li> </ul>	<p>Genel Sekreterlik Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Yazı işleri Proje İş Geliştirme</p>	<p>Bilgisayar, Personel, Finans, Ekipman Cihaz</p>	<p>2020</p>
<p><b>H 13.1 Siyasiler, Üst düzey bürokratlar, STK Ve Sakaryalılar Vakfı Yöneticileri Bir Araya Gelerek Sakarya İçin Ortak Çalışma Alanlarının Tespit Edilmesi</b></p>	<p>E.13.1.2. Kırkpınar Alanında Fuar Alanı Düzenleyerek İlk Peyzaj ve Süs Bitkiciliği Festivali Düzenlemek Ve Gelenekselleştirmek</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Festival tarihinin belirlenmesi</li> <li>✓ Hazırlıklara destek olunması</li> <li>✓ Ulusal nitelikte basın kuruluşlarıyla tanıtım çalışmalarının başlaması</li> <li>✓ Ön lansman toplantısının yapılması</li> <li>✓ Duyuru ve davetlerinin yapılması</li> <li>✓ Açılış töreninin yapılması</li> <li>✓ Gala yemğinin organize edilmesi</li> <li>✓ Haber yapılması</li> <li>✓ Haber kütüphanelerinin arşivlenmesi</li> </ul>	<p>Genel Sekreterlik Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Proje İş Geliştirme Ticaret ve Belgeler</p>	<p>Bilgisayar, Personel, Finans, Ekipman Cihaz</p>	<p>2020</p>
<p><b>H13.7 İlin Tanıtılmasına Katkı Sağlamak</b></p>	<p>E. 13.7.2. İlin Doğası, Tarihi Ve Kültürel Özelliklerinin Tanıtımı İçin Yürütülecek Bir Projeye Ortak Olmak</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proje kapsamının belirlenmesi</li> <li>✓ Organizasyonun yapılması</li> <li>✓ Bölgelerde çekimlerin yapılması</li> <li>✓ Tanıtım faaliyetlerinin desteklenerek kamuoyuna duyurulması</li> <li>✓ Sosyal medyada paylaşılması</li> <li>✓ Haberlerinin yapılması</li> <li>✓</li> </ul>	<p>Genel Sekreterlik Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Proje İş Geliştirme Turizm Komisyonu</p>	<p>Bilgisayar, Personel, Finans, Ekipman Cihaz</p>	<p>2020</p>

<b>H13.7 İlin Tanıtılmasına Katkı Sağlamak</b>	E. 13.7.4. İlin Doğası, Tarihi Ve Kültürel Özelliklerini Tanıtan Kısa Filmleri Sosyal Medyada Yayılmasına Destek Olmak	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Tanıtıma konu olan turistik bölgenin belirlenmesi</li><li>✓ Çekimlerinin yapılması</li><li>✓ Ana temanın belirlenmesi</li><li>✓ Yayınlanması</li><li>✓ Etkiliğinin ölçülmesi</li></ul>	Genel Sekreterlik Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Turizm Komisyonu	Bilgisayar, Personel, Finans, Ekipman Cihaz	2020
<b>H.13.1.2 Sakarya ili Stratejik Planı Hazırlanması</b>	E. 13.12.5. Sakarya Stratejik Planının Stratejik Planlama Üst Kuruluna Sunulması ve Yayınlanması	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Stratejik plan çalışmalarının tamamlanması</li><li>✓ Lansman programının yapılması</li><li>✓ Plan kitabının çoğaltılması</li><li>✓ Davetlerin gerçekleştirilmesi</li><li>✓ Sosyal medya duyurularının yapılması</li><li>✓ Görsel malzeme tasarımlarının be baskılarının yapılması</li><li>✓ Basın davetinin yapılması</li><li>✓ Programdan sonra haberin yapılması</li><li>✓ Basın kopyalarının arşivlenmesi</li><li>✓ Belli dönemlerde plana ait gelişmelere ilişkin haberlerin yapılması</li></ul>	Genel Sekreterlik Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Proje iş geliştirme Yönetim kurulu meclis komiteler		



## M PLANI-2020

Gerçekleşme	HAZİRAN		TEMMUZ		AĞUSTOS		EYLÜL		EKİM		KASIM		ARALIK	
	Hedef	Gerçekleşme	Hedef	Gerçekleşme	Hedef	Gerçekleşme	Hedef	Gerçekleşme	Hedef	Gerçekleşme	Hedef	Gerçekleşme	Hedef	Gerçekleşme
5	20	46	20	53	20	35	20	60	20		20		240,00	
	1	1							1	1				4,00
	0	0	1	1	0	0			1					3,00
6	10	55	10	38	10	35	10	45	10		10		10,00	120,00
8	10	60	10	41	10	39	10	42	10		10		10,00	120,00
7	10	102	10	74	10	58	10	69	10		10		10,00	120,00
3	10	51	10	34	10	30	10	35	10		10		10,00	110,00
5	12	14	11	15	12	14	12		11					
	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		1	
	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		1	
	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		1	
	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		1	
	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		1	
	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		1	
	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1		1	
		1	0	0	1	1	1	1	1					
		0	0	0	0	0	0	0	1	1	0		0	
	1	1	0	0	0	0			0	0	0		0	2
	3	3	4	4	3	3	4	4	4		4		4	
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
							1	1						2
4	34	34	34	34	34	34	34	34	34		34		34	34
					1	1			0		1		1	3
	1	1							1	1				4,00

# İLETİŞİM VE HABERLEŞME

KONU	AMAÇ	FAALİYET	İLETİŞİM ŞEKLİ / ARACI
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
		Üye bilgilerinin güncellenmesi	TOBB Üye Modül Programı
ÜYELERE BİLGİ AKTARIMI ve HABERLEŞME	Üyelerimizle etkin iletişim kurarak onlara ulaşmak ve Oda haberlerinin zamanında duyurulmasını sağlamak.	Üye durumunun tanımlanması	TOBB Üye Modül Programı
			Web sitesi üzerinden İnteraktif iletişim
		Üyelerimizi ilgilendiren tüm haber ve duyuruların aktarılması	SMS yoluyla elektronik iletişim
			tv ile iletişim
	Sosyal Medya Yoluyla iletişim		
	Elektronik posta		
	Üye Oda ilişkisi	Yayın organı yoluyla kitlesel iletişim	
		Telefon ile sözlü iletişim	
		Posta, Kargo yoluyla yazılı iletişim	
		Faks ile yazılı iletişim	
Oda faaliyetlerinin raporlanması	Meclis toplantıları		
Kitlesel duyuru gerektiren konular	Yerel/Ulusal Gazete/Televizyon yoluyla medya iletişimi		
	Toplantı, seminer, konferans vb. kitlesel iletişim		
HİZMET TALEPLERİNİN ALINMASI	Odamızı üyelerimizin talepleri doğrultusunda geliştirerek kalitede üye memnuniyetini sürekli kılmak	Üye Taleplerinin Değerlendirilmesi	Yüz yüze iletişim Yazılı iletişim
		Yıl sonu hizmetlerimizin değerlendirilmesi	Üye Memnuniyeti Anketi Yazılı iletişim
		Genel üye görüşü alma	Web sayfası üzerinden anket
		Üye öneri ve şikayetlerinin alınması	Şikayet ve öneri kutusu
MEDYA HABERLEŞMESİ	Oda haberlerinin medya kanalı ile etkin bir şekilde duyurulması	Medya ile direkt iletişim	Telefon, elektronik posta, Whatsup yoluyla yazılı ve sözlü
DİĞER KURUMLARLA HABERLEŞME	Başta TOBB olmak üzere diğer kurum ve kuruluşlarla iletişimimizi en üst seviyede tutmak	TOBB ile haberleşme	Telefon, elektronik posta, faks, posta yoluyla yazılı ve sözlü
		Diğer kurumlara haberleşme	Telefon, faks, elektronik posta, faks, posta yoluyla yazılı ve sözlü
		Personelin bilgilendirilmesi	Personel Bilgilendirme Toplantıları /whatsapp grubu
		Kurullar arası iletişim kurulması	Organ Toplantıları (komite ve komisyon toplantıları)
KURUM İÇİ HABERLEŞME	Oda organları ve çalışanları arasında etkin bir iletişim sağlamak	Kalite yönetim sistemimizin gözden geçirilmesi	Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları
		Çalışanlar ve organ üyeleri arasında iletişim kurulması	Yüz yüze görüşme, telefon, elektronik posta yoluyla yazılı ve sözlü

# İLETİŞİM STRATEJİSİ

	SORUMLULAR	İLETİŞİM UYGULAMASI	BELGE / KAYIT
	Vezne Tüm Personel	Odamızın 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 Odamızda kaydı sonuçlandırılır.	Yönetim Kurulu Kararı
	Vezne Tüm personel	Üyeler iletişim bilgileri değişikliklerini bildirmekle yükümlüdürler. Ancak değişiklikler üyelere Odamıza gelip hizmet talep ettiklerinde, Oda yayınlarının dağıtım sonrası yaptığımız kontroller ve yıllık üye memnuniyet anketleri yoluyla sorulmakta ve bilgi güncellemeleri düzenli olarak yapılmaktadır.	Anket ve Bilgi Güncelleme Formu
	Vezne Genel Sekreter	Her yıl ocak ayı içinde üyelerin geçmişe dönük borçları kontrol edilmekte ve askıya alınacak üyeler belirlenmektedir.	Yönetim Kurulu Kararı
	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürü	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
	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürü	Odamızın 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
	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürü -bilgi işlem sorumlusu	Meclis toplantıları ve önemli programlar SATSO TV'den canlı yayınlanır.	tv kayıtları
	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürü	Odamıza ait sosyal medya hesapları üzerinden yapılan faaliyetler etkinlikler paylaşmakta ve ölçümü yapılmaktadır.	sosya medya raporu
	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürü	Üyelerimizin mail adresleri kurulu bulunan mail sistemimizde ekli olup, Borsamızla ilgili her türlü haber, etkinlik duyuruları anında mail olarak gönderilmektedir.	Elektronik posta metinleri
	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürü	Odamızın yılda 4 defa çıkardığı "Sakarya Ekonomi" dergisi bütün üyelerimize, diğer Oda ve Borsalara, yerel ve bölgesel kamu kurumlarına, basın kuruluşlarına, ücretsiz olarak gönderilmektedir. Dergimizde Odamızın faaliyetleri, duyuruları, haberleri, araştırmalar ve köşe yazıları yayınlanmaktadır. Yıllık Faaliyet Raporu meclis Albümü	Sakarya Ekonomi Dergisi Yıllık Faaliyet raporu muhtelif yayınlar
	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
	Basın yayını Halkla İlişkiler ve Tüm Personel	Odamızın 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 kurye sistem raporları
	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
	Genel Sekreter yazı işleri özel kalem	Odamızın faaliyetleri her ayın sonunda meclis toplantısında meclis üyelerimize sunulmaktadır.	Aylık İcraatlar
	Genel Sekreter, Basın Yayın Halkla İlişkiler Müdürü	Üyelerimiz için önem arz eden duyurular, Oda haberlerini, tebrik, vefat vb. ilanları daha büyük bilgilendirme düzeyi için yerel ve ulusal basın kullanılmaktadır.	Basın ve yayın bültenleri ve haber kupürleri
	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
	Tüm personel	Üyelerden talep ettikleri hizmetlerle ilgili bilgi alınır; Ayrıca verilen hizmetin takibi için üye ve hizmet bilgileri kayıt altına alınır.	Verilen Evrak
	Yönetim Temsilcisi	Odamızda belli aralıklarla tüm üyelere Üye Memnuniyet Anketi düzenlenmektedir. Seminer ve konferans vb. etkinliklerden sonra da üye memnuniyet anketi alınmaktadır.	Anket Değerlendirme Raporları
	Genel Sekreter	Üyelerimizin ihtiyaçlarının belirlenmesi, hizmet kalitemizin artırılmasına yönelik web sayfamızda çeşitli anketler yapılmaktadır.	web sayfası
	Yönetim Temsilcisi	Binamızın İdari Birimlerinde şikayet ve öneri kutusu konulmuştur. Ayrıca web sayfamızda üye şikayet/öneri bölümü bulunmaktadır.	Memnuniyet anketi
Sözlü iletişim	Genel Sekreter Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürü	Odamızda gerçekleştirilen faaliyetlerin görünürlüğünün sağlanması için yazılı ve görsel basınla birebir irtibata geçilmekte ve bilgilendirilmektedirler.	Basın ve yayın bültenleri ve haber kupürleri
Sözlü iletişim	Tüm Personel/ Yazı İşleri Müdürü	TOBB'den Odamıza ulaşan konular ve bilgilendirme yazıları, sektörde faaliyet gösteren üyelerimize duyurulmakta, TOBB tarafından düzenlenen eğitim programları ve etkinliklere katılım sağlanmaktadır.	Yazışmalar
Sözlü ve yazılı iletişim	Tüm Personel/ Yazı İşleri Müdürü	Odamız tarafından diğer kurumlarla ortak eğitim, seminer, panel vb organizasyon faaliyetleri gerçekleştirilmekte, ortak akıl toplantıları, sinerji grubu toplantıları, yüksek istişare kurulu toplantıları düzenlenmektedir.	Yazışmalar/haberler/basın bülte
	Genel Sekreter insan kaynakları sorumlusu	Oda personeli ile Genel Sekreterimiz tarafından ayda bir kez fikir alış veriş ve bilgilendirme toplantıları yapılmaktadır.	Toplantı Tutanaqları
	Tüm Organ üyeleri	Odamızın Yönetim Kurulu, Meclis, Hesaplar İnceleme Komisyonu, Disiplin Kurulu ,Akreditasyon İzleme Komitesi arasında iletişim sağlamaktadır.	Toplantı Tutanaqları
	Yönetim Kurulu ve Tüm Personel	Yılda bir kez yönetim kurulumuz ile akreditasyon/kalite ekibi yönetim gözden geçirme toplantılarında bir araya gelerek kalite yönetim sistemimizin işleyişini, iyileştirme yapılabilecek hizmet ve konuları değerlendirirler.	YGG Toplantıları Tutanaqları
Sözlü ve yazılı 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



## SATSO İLETİŞİM STRATEJİ TABLOSU

DUYURU TÜRÜ	DUYURUNUN ŞEKLİ													Sosyal Medya
	SATSO Web sitesi	EKONOMİ Dergisi	SATSO Bülteni	E-Mail	SMS	Faks	Telefon	Posta	Kargo	İlan Panosu	Elden Teslim	Görsel Basın	Yazılı Basın	
Meclis Top. Duyuruları	X			X	X							X	X	
Meslek Kom. Top. Duyurul.				X	X									
Yön. Kur. Top. Duyuruları				X										
Personel Top. Duyuruları				X										
Topla. Organizasyon Duy.	X	X	X	X	X	X	X			X		X	X	X
Eğitim Sem. Duyuruları	X			X								X	X	X
Üye Bilgilendirmeleri	X	X	X	X								X	X	X
Fuar Duyuruları	X	X		X										X
Aylık Faaliyet Duyuruları	X	X	X							X		X	X	X
Üye Bilgileri	X													
Taziye Duyuruları	X			X	X									
İstatistik Raporlar	X													
İç Duyurular				X										
Sektörel Duyurular	X			X										X
Kanun ve Yönetmelik Duyu.	X			X										X
İstatistiki Duyurular	X													
İhale Duyuruları	X			X										
Sosyal Etkinlik Duyuruları	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X
Kapasite Raporu ile İlgili Duy.	X													
Sürücü Kartları ile İlgili Duy.	X													
Tır Karnesi ile İlgili	X													
İhracatla İlgili Duyurular	X	X	X									X	X	X



## İLETİŞİM GERÇEKLEŞME PLANI

İletişim Türü	Periyot	Yer	
Meclis Toplantı Duyurusu	Ayda 1	Meclis Salonu	Ge
Yön.Kur. Top. Duyurusu	Haftada 1	YK Salonu	Ge
KOMİTE TOPLANTILARI	AYDA 1	1/2/3/4/ NOLU TOPLANTI SALONU	YA
Müşterek Meslek Komitesi Toplantıları	Yılda 2		
Meslek Komite Başkanları Toplantıları	yılda 1	1 Nolu Toplantı Salonu	Ge Mü
Personel Toplantısı	Ayda 1	1 NOLU TOPLANTIS SALONU	İns
HİK Toplantısı	Ayda 1	2 NOLU TOPLANTI SALONU	MU
Akreditasyon İzleme Komitesi	3 Ayda 1	2 NOLU TOPLANTI SALONU	GE YÖ
Disiplin Kurulu Toplantısı	YK Kararı İle/Meclis Kararı	2 NOLU TOPLANTI SALONU	Ge Mü
Organizasyon Duyurusu	YK Kararı İle	YK Kararı İle	Pr
Basın Toplantısı	YK Kararı İle	YK Kararı İle	BA MÜ
Müşterek Yönetim Kurulları Toplantısı	4 ayda	Oda borsalarda dönüşümlü	Ge
Yüksek İstişare Kurulu Toplantıları	Yılda 2 defa	YK Kararı İle	Ge
Sinerji Grubu Toplantıları		YK Kararı İle	Ge
Personel Eğitim Semineri Duyurusu	Eğitim Planına Uygun	EĞİTİM SALONU	Ka
Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısı	yılda 2 defa	Yönetim Kurulu Toplantısı	Ka
SIAD Başkanları Toplantısı	YK Kararı ile	YK Kararı İle	Ge
Komisyon Kurul Başkanları Toplantısı	YK Kararı ile	YK Kararı İle	Ge
Kadın ve Genç Girişimciler Kurulu Toplantısı	Ayda 1	2 NOLU TOPLANTI SALONU	YA
Kültür Komisyonu	Ayda 1	2 NOLU TOPLANTI SALONU	Ko
İhtisas Komisyonları	Ayda 1	2 NOLU TOPLANTI SALONU	Ko
Mevzuat Komisyonu	gerektiği durumda	2 NOLU TOPLANTI SALONU	Ko

Sorumlu	Duyuru Davet Zamanı	Duyuru Şekli
Genel Sekreter	1 Gün Önce	SMS/MAİL/
Genel Sekreter	1 Gün Önce	SMS/MAİL/
YAZI İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	1 Gün Önce	SMS/MAİL/
Genel Sekreter/Yazı İşleri Müdürü	1 Gün Önce	SMS/MAİL/
Genel Sekreter/Yazı İşleri Müdürü	1 Hafta Önce	SMS/MAİL/
İnsan Kaynakları Sorumlusu	1 Gün Önce	MAİL
HESAP MÜDÜRÜ	2 Gün Önce	SMS/MAİL/
GENEL SEKRETER/KALİTE YÖNETİCİSİ	1 Gün Önce	SMS/MAİL/
Genel Sekreter/YAZI İŞLERİ MÜDÜRÜ	1 Gün Önce	SMS/MAİL/
Proje ve İş Geliştirme	4 Gün Önce	
ASIN YAYIN HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRÜ/ GENEL SEKRETER	1 HAFTA ÖNCE	DAVETİYE/MAİL
Genel Sekreter	1 Hafta Önce	SMS/MAİL/
Genel Sekreter	1 Hafta Önce	SMS/MAİL/
Genel Sekreter	1 Hafta Önce	
Kalite/Akreditasyon Sorumlusu	1 Hafta Önce	
Kalite/Akreditasyon Sorumlusu		
Genel Sekreter	1 Hafta Önce	SMS/MAİL/
Genel Sekreter	1 Hafta Önce	SMS/MAİL/
YAZI İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ	1 Gün Önce	SMS/MAİL/
Proje Komisyon Sorumluları	1 Gün Önce	SMS/MAİL/
Proje Komisyon Sorumluları	1 Gün Önce	SMS/MAİL/
Proje Komisyon Sorumluları	1 Gün Önce	SMS/MAİL/

# Dijital iletişim yönetim planı ve politikası

Dijital iletişimi sosyal ağımızı genişletmek, üyelerimiz nezdinde tanınırlığımızı artırmak, faaliyetlerimizi özdeşleştirmek ve hedef kitlede yer alan daha çok paydaşa ulaşabilmek için kullanıyoruz.

Bu mecraları kullanmakta bir diğer amacımız üyelerimiz ve hedef kitlemiz ile ilişkilerimizi güçlü ve sürekli kılmak için kullanıyoruz.

Dijital iletişimi; faaliyetlerimizi tanıtan bir alan olarak görüyoruz, tarafsız bir şekilde sadece bireyler, topluluklar ve arası serbest bir iletişim alanı olarak tanımlıyoruz.

Dijital iletişim ile; bilgilendirmeyi, öğretmeyi, değer sunmayı, aidiyeti güçlendirmeyi hedefleyerek sayfa analitikleri ve geri dönüşler çerçevesinde aksiyon almayı önemsiyoruz. Ürettiğimiz her içeriğe logomuzu ekleyerek farklı kişilerce kullanılmasına müsaade ediyor bu sayede iş dünyasının dijital rozeti olmak için çalışıyoruz.

Alanımızda yaygınlaşmayı ve lobcilik faaliyetlerimizi dijital âlemden de sürdürmeyi hedefliyoruz.

Ürettiğimiz proje ve etkinlikleri, katılımcısı olduğumuz organizasyonları projelerimizi sosyal medya üzerinden paylaşıyoruz.

## Yayın politikalarımız

Sahip olduğumuz dijital varlıklarımız, editoryal kontrolü Odamızda olan dijital mecralardır. Yayın politikamız dijital varlıklarımız için geçerlidir. Web Sitemiz, instagram, twitter, facebook ve linkedin profillerimiz, Sakarya Ekonomi Dergimiz ve projelerin kendilerine ait websiteleri içeriklerimizi yayınladığımız kanallardır ve sahip olduğumuz dijital varlıkları oluştururlar. (Yeşilnokta, Ticaret Portalı, Fikir Sepeti...)

Dijital varlıklarımızdan, gerekli görüldüğü durumlarda kampanyalarımızı, proje ve etkinliklerimizi duyurmak için reklam çalışmaları yaparız.

## Sosyal medya paylaşım kuralları

1. Paylaşımlarınızda ilke ve değerlerimize azami dikkat gösteririz.
2. Yorumlara ve sorulara karşı samimi ve kibar oluruz.
3. Mesajlarımızı (açıklamaları veya yazı içeren her içeriği) gözden geçirmeden paylaşmayız. Eğer bir hata yaparsak en kısa zamanda düzeltiriz.
4. Herhangi bir editoryal süzgeçten geçmemiş, Doğruluğundan emin olunamayan haber, mesajlar paylaşmayız.
5. Paylaşım yaparken sadece Odamızın mesajlarını yaymaya odaklanmayız. Amacın üyelerle iletişim kurmak ve şehrin tanıtımına katkı sunmak olduğunu aklımızda tutarız.
6. Sorulan sorulara, yapılan yorumlara (eğer cevaplamak gerekliyse) mutlaka zamanında cevap veririz.
7. 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.
8. Aşağılayıcı, ayrımcı bir dil kullanan, küfür ve hakaret içeren yorum ve mesajları derhal silip ve mesaj kaynağını engelleriz.
9. Herhangi bir siyasi partiyi destekleyen ya da eleştiren paylaşımlarda bulunmayız.

# Sosyal medya içerik planı

## Güncelleme Planı

1. Web Sitesi her ay güncellenecek.
2. Twitter ve Instagram hesabımızdan, Facebook sayfamızdan, LinkedIn grubumuzdan hafta boyunca her gün en az 1 paylaşım yapılacak.
3. Dijital Mecralarımızdaki yayınlarımız ve paylaşımlarımız mecranın özelliklerine göre ayrıca belirlenecek. (Bülten gibi)

## İçerik Formatlarımız:

- Basın bültenleri, haberler
- Röportajlar
- İnsan ve Başarı Hikayeleri (tercihen üyelerimizden veya dokunduğumuz insanlardan)
- Sosyal medya mesajları
- Etkinlik fotoğrafları
- Stok Fotoğrafları
- Haber fotoğrafları
- Raporlar
- Sunumlar Videolar
- Seminer ve Konferans Videoları
- Etkinlik Videoları
- İnfografikler
- Afişler

## Dijital medya

## izleme ve ölçümlleme politikamız

1. Alanımızla ilgili internette yayınlanan her türlü içeriği takip ederiz.
- 2.Odamızın çalışma konuları ile ilgili internette yayınlanan içerikleri takip ederiz.
4. Ölçümlleme, web sitemizin trafiği ve diğer analitik verileri, sosyal ağlarımızda oluşan toplulukların bilgileri ve dijital performansımıza yönelik ölçümlleme yaparız.
- 5-Ölçümlleme ile topladığımız verileri dijital iletişimimizi iyileştirmek için

# Kurumsal Dijital Mecra Yönetim Planı

	GÜNCELLEME	PAYLAŞIM ARALIĞI	HABER	DUYURU	BAŞARI ÖYKÜSÜ	FOTOĞRAF	VİDEO	RAPOR	İNFOGRAFI	ÖZEL GÜN KUTLAMA MESAJLARI	SORUMLU
instagram	Güncelleme prog. göre	Günde en az 1	x	x	x	x	x	x	x	x	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü
Facebook	Güncelleme prog. göre	Günde en az 1	x	x	x	x	x	x	x	x	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü
Twitter	Güncelleme prog. göre	Günde en az 1	x	x	x	x	-	x	x	x	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü
Linkedin	Güncelleme prog. göre	Günde en az 1	x	x	x	x	x	x	x	-	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü
Youtube	Güncelleme prog. göre	İçerik etkinlik planına göre	-	-	x	-	x	-	x	-	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü
Web sayfası	Her ay	Günde en az 1	x	x	x	x	-	x	-	-	Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü



# SATSO

SAKARYA TİCARET VE SANAYİ ODASI  
SAKARYA CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY