

ATIA İLETİŞİM VE NEZAKET KURALLARI

Çalışanlar, işyerinde iş arkadaşları ve yöneticileri ile ahenkli ve uyumlu çalışmalı, şirketle iş ilişkisi olan özel veya resmi kişi ve kuruluşlarla iyi ilişkiler içinde işini dürüstçe ve hızla yerine getirmelidir. Şirket personeli, görevlerini yerine getirirken gerek çalışma arkadaşları ve gerekse muhatap kuruluşlarla hizmetlerin gerektirdiği işbirliğini sağlamak ve yürütmek zorundadır. Şartlar ne olursa olsun, çalışma arkadaşlarına, muhatap kuruluşlardaki yetkililere ve müşterilere fevri hareketlerde ya da konuşmalarda bulunamaz.

1. ATIA çalışanları işlerini yaparken;

- Güler yüzlü, nazik ve saygılıdırlar,
- Şirket içinde ve dışında büyük ATIA ailesinin birer temsilcisi oldukları bilinciyle hareket ederler,
- İş arkadaşları ve yöneticileri ile konuşurken/ yazışırken uygun cümle kalıplarını seçerek nezaket ve görgü kurallarını göz önünde bulundururlar, mesai arkadaşlarına veya amirlerine kırıcı davranışlarda bulunmazlar,
- Tüm iş arkadaşları ve yöneticilerine yaş, cinsiyet ve mevki ayırt etmeksizin, her ortamda “siz” ve “hanım/bey” diye hitap ederler,
- Argo sözcükler kullanmazlar, edep ve ahlaka uymayan hareketlerde bulunmazlar, iş yerinin disiplin ve ahengini bozacak davranışlardan kaçınırlar, İş yerinde açık saçık ve küfürlü konuşmazlar
- İşyerinde yüksek sesle konuşmaz ve gülmezler,
- Odaya girilirken kapı çalma, odadan çıkılırken kapı kapatma, gibi kurallara riayet ederler,
- Teşekkür etmek, özür dilemek gibi çağdaş iletişim kalıplarını kullanırlar,
- Çalıştıkları yer ve ortak kullanım alanları her zaman toplu, temiz ve profesyonel görünümündedir,
- Kişisel ya da iş ile ilgili sorunlarını ilgili kişilerle görüşürler ve bu sorunlarla çalışma arkadaşlarının motivasyonlarının etkilenmesine izin vermezler,
- İncelenip kesin bilgi edinilmemiş konularda kesin söz söylemekten kaçınırlar,
- Dedikodu yapmazlar, yapan kişileri ikaz ederler, fitne oluşturmazlar ve oluşturulmasının önüne geçerler,
- Şirketimiz hakkında dedikoduya yol açacak olumsuz konuşmalar yapmaktan her ortamda kaçınırlar,
- Yardımseverdirler,
- Takım çalışmasına yatkındırlar, ekip ruhuna inanırlar,
- Sorumluluk almaktan çekinmezler,
- Problem üreten değil çözen tarafta bulunurlar.
- İşlerini yaparken ilgili amire, iç ve dış müşterilere geri bildirim öneminin bilirler.
- İşlerini ilk seferde hatasız olarak yaparlar,
- Hizmeti en hızlı şekilde sunarlar,

2. Telefonda;

- Telefonları 3 kereden fazla çalmadan açarlar, cevapsız çağrılara mutlaka hızlı dönüş yaparlar,
- Oda arkadaşları yerlerinde değilse gelen telefonları onların yerine cevaplarlar ve oda arkadaşları yerine geldiğinde arayanları ve konuları iletirler,
- İlk olarak kendilerini tanıtır, Ses tonu nazik ve duyulabilirdir, Kısa konuşurlar,
- Arayan kişiyi bekletmek gerektiğinde özür dileyip iznini isterler,
- Telefonu başka birine aktarmak gerekiyorsa, gerekli açıklamaları yaparlar,
- Başka birine iletme üzere aldıkları mesajları; ilgilisi tarafından kolaylıkla görülebileceği yere not olarak bırakırlar,
- Kendilerine iletilen mesajlara derhal cevap verirler,
- Gerekmedikçe özel telefon görüşmeleri yapmazlar, yapmak durumunda kaldıklarında kısa tutarlar,
- Telefonda konuşurken diğer arkadaşlarını rahatsız etmeyecek tonda konuşurlar,
- Cep telefonlarının zil tonlarını başkalarını rahatsız etmeyecek düzeyde ayarlarlar.

3. Yazışmalarda;

- Üst, eş düzey, ast ve dış yazışmalar ayırt edilmeksizin tüm yazışmalar “Saygılarımla” kalıbı ve elektronik imza kullanılarak sonlandırılır.

4. Toplantılarda;

- Gündemli toplantı yaparlar,
- Toplantıları iyi planlar, zamanı etkin kullanarak toplantılara ilişkin sağlıklı kayıtlar tutarlar,
- Görüşleri yeterince tartışarak uygulamaya koyarlar,
- Birebir tartışmalara girmez ve konuyu dağıtmazlar,
- Eleştiri gerektiğinde yıkıcı değil yapıcı olurlar, sadece olumsuz değil olumlu eleştirilerini de iletirler,
- Kendileri eleştiriliyorsa, hemen savunmaya geçmez, karşısındakinin sözünü kesmez, dikkatle dinler ve anlamaya çalışırlar,
- Toplantıda alınan kararlar ve terminlerine uyarlar, muhakkak ilgili termin içerisinde işleri tamamlarlar.

Şirket İçi ve Şirket Dışı İletişim Metodları:

Elektronik Posta : Çalışanlar ve kurumun temsil edildiği 3. şahıslar arasındaki yazılı bilgi alışverişini hızlandıran iletişim aracıdır. Şirket içi iletişim hiyerarşik yapı ve görev tanımlarına göre yapılır.

Telefon : Kurum içi iletişimi ve çalışanların işi ile ilgili görüşmelerini gerçekleştirebilmesi amacıyla kullanılır.

WhatsApp / Skype : İşletme genelinde işlerin ve projelerin doğru ve zamanında yapılabilmesi, hızlı bilgi akışının ve takibinin sağlanması noktasında yönetimin onayı ile oluşturulan iletişim platformlarıdır.

Faks : Bilgi, belge ve yazıların kopyalarının ilgili yerlere gönderilmesini sağlayan araçtır.

Toplantı : Bilgi alışverişi, sorunların tartışılması, kararların alınması gibi durumlar için gerçekleştirilen buluşmadır.

Toplantılar yöneticiler tarafından düzenlenir, gerekli durumlarda video, slayt, projeksiyon vb. araçlar kullanılabilir.

Sevgi ve Saygılarımızla,

<i>Hazırlayan-Tarih-Onay</i>	<i>Kontrol Eden-Tarih-Onay</i>	<i>Onay-Tarih-Onay</i>
<i>Melikşah İde-İnsan Kaynakları ve İdari İşler</i>	<i>Bekir Can İder – Genel Md. Yrd.</i>	<i>Haluk İder –Genel Md.</i>