

KURUMSAL İLETİŞİM KURAL SETİ

Kurumsal İletişim Kural Seti Nedir?

Kurumun farklı birimlerinden/şubelerinden kişilerin medya ile bir araya geleceği yazılı, sözlü, görüntülü her türlü ortamda basın mensubu ile iletişime geçmesi durumunda Kurumsal İletişim Birimi'ne bilgi vermesi gereken konular ve adımları kapsar. Bu çalışmaların tamamı Kurumsal İletişim Departmanı'nın onayı doğrultusunda programlanmalı, risk ve faydalar gözetilerek olumlu / olumsuz dönüş yapılmalıdır.

Basın Görüşmesi

1. Basın Görüşmesi Öncesi

a. Amaç

Basın mensupları ile görüşme neticesinde doğabilecek krizlerin önüne geçilmesi. Talep için paylaşılacak doküman, yapılan görüşmenin risk ve fayda tarafındaki değerlendirmenin yapılması.

b. Medya Görüşmesi Talebi Geldiğinde

- Şubelere/birimlere/yurtlara ve TEVİTÖL'e gelen taleplerin Kurumsal İletişim Departmanı'na yazılı olarak iletilmesi
- Kurumsal İletişim Departmanı'na doğrudan veya dolaylı olarak gelen taleplerin iletişim ajansı ile paylaşılması
- Kurumsal İletişim Departmanı'na gelen herhangi bir haber içerikli bilgi dokümanının çalışılan iletişim ajansı ile paylaşılması
- Paylaşılan doküman iletişim ajansı tarafından risk ve fayda tarafındaki değerlendirildikten sonra katılım konusuna karar verilmelidir.

c. Bilgi Akışı

- Kişiye veya birime medya tarafından gelen veya kişinin kendi talep ettiği medya buluşması hakkında genel bilgilerin paylaşılması
- Hangi basın organı ile bir araya gelineceği hakkında bilgi verilmesi
- Görüşülmesi planlanan basın mensubu hakkında bilgi verilmesi
- Görüşmenin gündemi hakkında bilgi verilmesi
- Görüşmenin günü, saati ve yönetimi hakkında bilgi verilmesi
- Yayın günü ve saati hakkında bilgi verilmesi

d. Planlama

- Talebi yapan kişiden öncelikle basın mensubu ile bir araya gelmeden detaylı bilgi alınması ve Kurumsal İletişime iletilmesi
- Kurumsal iletişim aracılığı ile iletişim ajansından yayın ve kişi hakkında detaylı bilgi ve kaynakların elde edilmesi

- iii. Basın mensubu ile bir araya gelinmeden önce yayın ve kişi hakkında detaylı bilgi ve kaynaklar elde edilmesi
- iv. Bu kaynaklarda yer alan bilgilerin gizliliğinin/doğruluğunun Kurumsal İletişim ekibi tarafından kontrol edilmesi
- v. Görüşmesi sonrası basın mensubu ile paylaşılacak olan görseller ve varsa bilgi notlarının hazırlanması

e. Mutlaka Yapılması Gerekenler

- i. Konuşmacılar karşısında konforlu ve rahat bir duruş olmalı, soruları sakin ve dikkatlice yanıtlamaya odaklanılmalıdır.
- ii. Online bir konukluk olması durumunda bağlantı mutlaka öncesinde kontrol edilmelidir.
- iii. Arka fon çok dikkat çekici olmamalı, izleyici odağı açısından düz ve bir alan olarak belirlenmelidir. Eğer online görüşme yapılacaksa arka fon Kurumsal İletişim'den alınmalıdır.
- iv. Bağlantıdan kaynaklanan sesin sonradan gelmesi veya yankı durumunda sunucunun soruyu sormasının ardından bir süre beklenmelidir.

f. Asla Yapılmaması Gerekenler

- v. Özellikle TV programlarında marka adı konuşmalar içerisine yedirilerek kullanılmalıdır.
- vi. Sorular tam olarak anlaşılmalı ve anlaşılmayan soruya yanıt verilmemelidir.
- vii. Marka ve sektör ile ilgili “of the record” olarak başlayan cümleler kurulmamalı ve bu bilgiler paylaşılmamalıdır.
- viii. Rakip firmalardan firma/stk adıyla bahsetmemeli, basın karşısında sektör genelinde yöneltilecek ifadeler kullanılmalıdır.
- ix. Sektör ile ilgili genel bir bakış açısıyla yanıt verilmeli, farklı bir kurum adıyla direkt bir karşılaştırma yapılmamalıdır.
- x. Türkiye’nin siyasi / politik durumu hakkında konuşmaktan kaçınılmalıdır. Basın mensubu sizden yanıt almak isterse “Türkiye’ye güveniyoruz” kapsamında muğlak yanıtlar verilmelidir.
- xi. Basın mensupları sorular arasında duraksayabilir, eğer basın mensubunun sorusu yanıtlandıysa konuşmayı sürdürmeye devam etmemeli, bir sonraki aksiyona geçilmelidir.
- xii. Gelen sorulara direkt yanıtlar verilmelidir. Soru dışı konulara asla değinilmemelidir.
- xiii. Rakamlar & verilerden bahsederken dikkatli olunmalıdır. Verdiğiniz yanıtların doğruluğundan emin olunmalıdır. Eğer istatistiksel veriye hakim değilseniz yuvarlak rakamlar kullanılmalıdır.
- xiv. Siz, basın mensubunun sorularını yanıtlamaya çalışırken farklı sorular gelmeye devam edebilir. Cevaplamadan önce bir kaç dakika düşünmeli, soruyu doğru anladığınızdan emin olunmalıdır.
- xv. Aynı cevapları tekrar tekrar vermemelidir.
- xvi. Basın görüşmesi veya röportaj sırasında agresif tavırlardan kaçınılmalıdır. “Bu soru çok saçma, bu soru çok kötü, bu soru çok anlamsız” gibi olumsuz ifadeler kullanılmamalıdır. Bu tür tepkiler hem şahsınız hem de markanız için tehlikeli olabilir.
- xvii. Bir TV çekimi olacak ve tüm program kayıt altında olacak, bunu unutulmamalıdır.

- xviii. Sektör, basın, diğer kurumlar vb... ile ilgili radikal fikirleriniz varsa bunlar asla paylaşılmamalıdır. Şahsi yorumlardan kaçınılmalıdır.

2. Basın Görüşmesi Sonrası

- a. Görüşme hakkında kısa bilgilendirme yapılması
 - a. Negatif veya gergin bir durum yaşandıysa mutlaka Kurumsal İletişim departmanına haber verilmelidir.
- b. Yayınlanma tarihi hakkında bilgi verilmesi
- c. Yansıma takibinin yapılması için ilgili takip birimlerine bilgi verilmesi

Bursiyer, Bağışçı ve İşbirlikçi Görüşmeleri

- a. **Amaç**

Bağışçı, bursiyer ve iş birlikçilerin dahil olacağı iletişim çalışmalarında Kurumsal İletişim departmanlarıyla koordine olacak şekilde planlanması. Olası krizlerin önüne geçilmesi.
- b. **Birimler Onayı**
 - xi. Bağışçı ile ilgili bilgilerin Bağışçılarla İlişkiler biriminin onayı sonrası Kurumsal İletişim departmanı ile paylaşılması
 - xii. Bursiyer ile ilgili bilgilerin Eğitim biriminin onayı sonrası Kurumsal İletişim departmanı ile paylaşılması
 - xiii. İş birlikleri ile ilgili bilgiler Bağış Projeleri biriminin onayı sonrası Kurumsal İletişim Departmanı ile paylaşılması
 - xiv. Paylaşılan verilerin PR ajansı ile değerlendirilip kurguya karar verilmesi.
- c. **Bilgi Akışı**
 - xv. Bursiyer, bağışçı ve iş birlikçiler hakkında görsel ve yazılı materyallerin e-mail ortamına temin edilerek Kurumsal İletişim Departmanına iletilmesi
 - xvi. Paylaşılan bilgilerin kamuya açık 3. Partiler tarafından paylaşılacağına onayının alınması
 - xvii. Medya talepleri hakkında Kurumsal İletişim Departmanının yürüteceği çalışmalar hakkında ilgili departmanlara bilgi verilmesi
- d. **Kurumsal İletişim Departmanının onayından geçen röportaj ve/veya haber çalışmaları için dikkat edilmesi gerekenler;**
 - xix. Bağışçı, bursiyer veya iş birlikçinin siyasi bir yorumda bulunmayacağından emin olunmalı
 - xx. TEV kurum kültüründen uzak demeçlerden uzak durulmalı
 - xxi. Verilecek bilgilerin TEV ile yapılan çalışmalara bağlanması yönünde bağışçı veya bursiyere bilgi verilmeli
 - xxii. Röportajlara şube başkanları tarafından katılım sağlanmalı
 - xxiii. İşbirlikçi görüşmelerinde sözcünün kim olacağı belirlendikten sonra TEV sözcüsü belirlenmeli
 - xxiv. Röportaj sırasında PR ajansı yetkilileri olmalı
 - xxv. Röportaj sırasında yaşanan kriz durumlarında kurumsal iletişim yetkilisi ve PR ajansı yetkilisi duruma müdahale etmeli

- xxvi. Röportaj sonrası bir değerlendirme yapılmalı
- xxvii. Röportaj sonrası ilave bilgilere ihtiyaç olması durumunda gazeteci ile PR ajansı iletişimde olmalı