

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ VAKFI
İSTANBUL ŞUBESİ İÇİN 1988 YILI
HALKLA İLİŞKİLER FAALİYET RAPORU

AMAÇ :

1. Yurtiçinde özellikle İstanbul'da, Müze-Saray konumu içindeki kültür varlıkları arasında çok önemli bir yer tutan T.B.M.M. Milli Saraylar ve T.B.M.M. Vakfı İstanbul Şubesi'nin, hizmet sektörüne standartlara uygun malzeme, kalifiye personel, kaliteli servis ve T.B.M.M. Milli Saraylar Daire Başkanlığı'na bağlı Saray, Köşk ve Kasır'larda tarihi ve kültürel mirasın korunması yanında çağdaş yöntemlerle yaşatılması, ulusal ve uluslararası boyutta sanat etkinliklerine düzeyli biçimde katılabilmesi anlayışına uygun olarak işletilmesi.
2. T.B.M.M. Vakfı İstanbul Şubesi'nin, firma imajını vurgulamak, bunu yaparken de kültürel değerlerimize sahip çıkan, yurttaşlık sorumluluklarının bilincinde, yerli-yabancı tüm ziyaretçilere saygılı kuruluş imajını vermeye çalışmak.
3. T.B.M.M. Vakfı İstanbul Şubesi'nin hitap ettiği yerli ve yabancı tüm ziyaretçilere tanıtılmasını sağlamak.
4. Basın'ı hedef kitlelerimizden biri olarak ele alırken, diğer taraftan da kitlelere ulaşmak için kullanacağımız en etkili medya aracı basın organları olacaktır.
5. T.B.M.M. Vakfı İstanbul Şubesi'ni tanıtmakla karşımıza :
 - a) T.B.M.M. Milli Saraylar özellikle yerli ziyaretçi veya yurttaşlarımız için çok yeni bir kavram değildir. Ama pek çok kişi ve kurum bu konuya duyarlı oldukları halde yeterli bilgiye sahip değildir. Aslında T.B.M.M. Milli Saraylar ve T.B.M.M. Vakfı İstanbul Şubesi önde tek kuruluştur. Birinin eksiksiz tanıtımı diğerinin de tanıtımını sağlayacağı için zaman zaman grift ilişkiler içinde olmaları doğaldır.
 - b) İsim olarak T.B.M.M. Milli Saraylar tanınmaktadır. Ancak kafeterya hizmeti denildiğinde ilk akla gelen Turing olmaktadır.

Hizmet sektöründen faydalananların belleğine yer etmiş adları yerinden etmek, gün geçtikçe güçleşmektedir. Bu durum tanıtım faaliyetlerimizde güçlü bir yerleştirme stratejisi uygulamamızı gerektirmektedir.

Yerleştirme, temelde bir "karşı strateji" dir. Yani T.B.M.M. Vakfı İstanbul Şubesi kafeteryalarını bir yana, diğerlerinin karşısına koymak demektir. Kısaca, "onlar bir yana, biz bir yana" demektir. Yerleştirme yalnızca bir ilân verme işi değildir. İleri dönük, uzun vadeli sonuçları amaçlayan bir "çevre ilişkileri" demettir.

Bu ilişkileri, T.B.M.M. Vakfı İstanbul Şubesi, T.B.M.M. Milli Saraylar Kültür Bilim Tanıtım Merkezi ile Halkla İlişkiler yönlendiricisi arasında kurulacak güçlü bir işbirliği sonucu gerçekleştirecek tüm tanıtım faaliyetleri şeklinde ele alabiliriz. Eğitim seminerlerinden, demonstrasyonlara, halkla ilişkilerden yararlanan tüm medyalarda yer alan çok yönlü bir çalışma "yerleştirme" stratejisini amacına ulaştırabilir.

ÖNERİLEN STRATEJİ :

Hedef kamuoyu oluşturmaktır. Yerleştirmede ilk hamleyi yapmaktır.

- a) T.B.M.M. Vakfı kafeteryalarının imajını yerleştirmeye yönelik "prestij" kampanyası.
- b) Yeni uygulamaların tanıtımları.
- c) Güvenilir olmak. Kalifiye eleman ile, servis malzemesi ile, zamanlama ile, ikramın niteliği ile v.s...
- d) Yönetim tarzının bilinmesi.
- e) Tüm ziyaretçilerin nihai ihtiyaçlarına göre servis veriyor olabilmek.

T.B.M.M. VAKFI KAFETERYALARI İMAJİ :

- T.B.M.M. Vakfı kafeteryaları yalnızca hizmet vermez. Zengin kültür mirasının bir bölümünde çayınızı yudumlarken geçmiş ile çağdaş dünya arasında doyumsuz bir seyahat yaparsınız.
- T.B.M.M. Vakfı kafeteryaları İstanbul'un en güzel köşelerindeki birer *kültür* hazinesidir.

- T.B.M.M. Vakfı kafeteryaları, müşterilerine dünya standartında hizmet vermek için bu alandaki yenilikleri takip eder. Bu konuda yeni girişimlerden kaçınmaz.
- Halkın desteğine önem verir. Onlarla haberleşme kanallarını açık tutar. Şikayetleri anında bertaraf eder.
- Disiplinli hizmet arayanları memnun eder.
- Servis sorunlarını halletmiştir.
- T.B.M.M. Vakfı kafeteryaları, diğerlerine oranla çağdaş dünya standartlarına en yakın servisi verir.
- T.B.M.M. Vakfı kafeteryalarındaki personel önce denenir (sınava sokulur) yönlendirmede bulunulur, sonra servise girer.
- T.B.M.M. Vakfı kafeteryaları, yetenekli ve kalifiye elemanlardan kurulu geniş bir kadroya sahiptir.

HALKLA İLİSKİLER FAALİYETLERİ :

- a) Basın'dan etkili bir grubu, T.B.M.M. Vakfı kafeteryalarına davet etmek, gezdirmek ve yerinde tespitler yaptırmak.
- b) T.B.M.M. Milli Saraylar Daire Başkanlığı'nın özel toplantılarına ve dışardan kiralama yapılacak davetlere ev sahipliği yapmak (ikramı üstlenmek).
- c) Kafeterya personeline yönelik eğitim seminerleri yapmak.
- d) Yılda bir kere, kafeterya yönetici ve personelin içinden başarıları tespit edip, ödüllendirmek ve dereceye girebilmek için istek yaratıcı pozisyonlar geliştirmek. Sonuçları T.B.M.M. Milli Saraylar Aylık Haber Bülteni'nde yayınlamak.
- e) Yiyecek, içecek ve ikramla ilgili fuarları, sempozyum ve panelleri yöneticiler seviyesinde takip etmek, ettirmek.
- f) Tanıtıcı broşürler hazırlatmak. "Önerilen strateji ve kafeterya imajı" bölümleri esas alınarak yapılacak broşürleri basına ve müşteriye sunmak.
- g) Her kafeterya birimi için kapasitesi ile orantılı amblemli servis malzemesi bulundurmamak. Hiç bir şekilde birimler arasında malzeme transferi yapmamak.

- h) Her kafeterya birimine veya yakın bir alana mini bir satış reyonu kurmak.
- ı) Her kafeterya birimine özellikle yabancı yayınların ağırlık kazandığı bir gazete-dergi satış reyonu yapmak.
- i) Her kafeterya birimine müzik yayını koymak.
- j) Mevsim olarak değişiklik arzeden ikram kalemlerini içeren yeni menüler bastırmak ve kullanmak.
- k) Seyahat Acentaları yöneticilerini tanıtıcı broşürler ile bilgilendirmek.
- Yılda bir kez seyahat acentesi sahip ve yöneticilerini ağırlamak.
- l) Her kafeterya birimine PTT olanaklarını kazandırmak ve arttırmak.
- m) THY ve yabancı havayolu şirketlerinin yöneticileri ile görüşülerek önemli merkez ve bürolarına T.B.M.M. Milli Saraylar afişlerini ve broşürlerini koydurmak.
- n) Önemli hava alanlarında Bill-Board (büyük boy, tanıtım panosu-ışıklı-ışiksiz-hareketli) kiralayarak Türkçe ve yabancı dilde tanıtım yapmak.
- p) Her kafeterya birimine Yuo are here (bulduğunuz yer) panosu koyarak, bulunulan yerden diğer T.B.M.M. Milli Saraylar'ına nasıl ulaşılabileceğini göstermek.
- r) T.B.M.M. Vakfı İstanbul Şubesi merkez deposunda özel muhafazalı biçimde en az 500 kişi kapasiteli davetlere cevap verebilecek servis takımını faaliyete hazır bulundurmak.
- s) Her yıl ikram edilen kalemlerde yenilik yapmak.
- ş) Garson tedariki gayesi ile bu konuda eğitim veren Otelcilik Okulları Yöneticileri ile işbirliği yapmak, öğrencilerin staj imkânlarını araştırmak ve T.B.M.M. Vakfı kafeteryaları menfaatine zemin hazırlamak,
- t) Ayda en az bir kere her kafeterya birimindeki servis malzemesinin detaylı temizliğinin yapılması ve eksiklerin tespiti (mal sayımı).
- u) Muayyen aralıklarla garson uniformalarının kuru temizlemeye gönderilmesi ve standart kontrolundan geçirilmesi.

Saygılarımla,

Sabıha Öküz

18.12.1987

(Signature)