

BENOS MEDYA BİLGİLENDİRME FORMU



Bugün, Benos Kurumsal Ailesi olarak seninle daha da güçlendik. Aramıza katıldığın bu özel gün, bizim için yalnızca yeni bir çalışma arkadaşının başlangıcı değil; aynı zamanda yeni fikirlerin, taze enerjinin ve birlikte yazacağımız başarı hikâyelerinin habercisi.

Her bir çalışanımızın bu büyük yapının en değerli parçası olduğuna inanıyoruz. Seninle birlikte aynı hedefe yürümek, aynı hayalleri paylaşmak ve omuz omuza üretmek bizim için büyük bir mutluluk ve gurur kaynağı.

Burada yalnızca bir işin değil, bir ailenin parçası olduğunu bilmeni isteriz. Zorluklar karşısında birlikte dimdik duracağız, başarıları birlikte kutlayacağız. Hayallerini gerçekleştirebileceğin, gelişimini sürdürebileceğin ve her sabah "İyi ki buradayım" diyeceğin bir ortam için var gücümüzle çalışıyoruz.

Unutma, bu yolculukta attığın her adım bizim için kıymetli. Gözlerinde parlayan o ışık ve yüreğinde taşıdığın heyecan, bu ailenin yarınlarını şekillendirecek en büyük güçlerden biri.

Hoş geldin!

Yeni başlangıcın; umutla, azimle ve nice güzel başarılarla dolu olsun.

Seninle birlikte çok daha güçlüyüz.

Sevgi ve saygılarımızla,
Benos Kurumsal Ailesi

GÖREV TANIMI

Benos Medya'da grafik tasarımcı/editör olarak göreviniz, farklı sektörlerdeki işletmelere yönelik sosyal medya içeriklerinin hazırlanmasıdır. Haftalık ve aylık planlara göre çalışılır. Her işletme için ayda ortalama 30 içerik hazırlanır. Göreviniz dahilinde sizden; • Post tasarımları, • Reels düzenlemeleri, • Story görselleri, • Ve gerektiğinde reklam materyalleri hazırlanması beklenmektedir. Kullandığınız programların profesyonel seviyede olması tercih sebebidir.

DOSYA FORMAT VE TESLİM ŞEKLİ

Hazırladığınız tüm içerikler, belirtilen oran ve formatlarda teslim edilmelidir:

- Postlar: 4:5 (1080x1350 px) – .png formatında
- Reels: 9:16 (1080x1920 px) – .mp4 formatında
- Story: 9:16 (1080x1920 px) – .png formatında

Hazırlanan içerikler tek klasörde toplanarak CRM ve Whatsapp üzerinden paylaşılmalıdır.

Dosya isimlendirmelerinde karışıklık olmaması adına işletme ismi ve günün tarihi mutlaka yazılmalıdır. Hergün için masaüstünde günün tarihiyle klasör oluşturulup yapılan içerikleri klasörde tutulması gereklidir.

İÇERİK STİLİ VE MARKA DİLİ

Her işletmenin görsel dili ve hedef kitlesi farklı olduğundan, içerik hazırlarken bu detaylara dikkat edilmelidir. • Kullanılacak renk paletleri, yazı tipleri ve logo yerleşimleri varsa önceden tarafınıza iletilecektir. • İçeriklerde sade, anlaşılır ve markanın tarzına uygun bir görsel dil tercih edilmelidir. • Metinlerde mümkün olduğunca samimi, dikkat çekici ve satış/etkileşim odaklı bir dil kullanılmalıdır. • Tasarımlarda aynı anda birden fazla işletmeye benzer şablonlar kullanmaktan kaçınılmalıdır. • Her içeriğin, hedef kitlenin dikkatini çekecek şekilde özgün ve yaratıcı olması beklenir.

TESLİMAT SÜREÇLERİ

Her işletme için aylık içerik planlaması yapılmakta olup, sizden bu doğrultuda içerikleri zamanında ve eksiksiz şekilde teslim etmeniz beklenmektedir.

- Teslim Günleri: İşletmelere göre değişiklik gösterebilir, size özel olarak haftalık paylaşılacaktır.

- Teslim Saatleri: Günlük olarak en geç saat 18.00'e kadar dosyaların teslim edilmesi gerekir.

- Revize Süreci: Hazırlanan içerikler kontrol edildikten sonra geri bildirim verilebilir. Revizeler en geç 24 saat içinde tamamlanmalıdır.

- Belirlenen teslim tarihine uyulmaması ya da revize taleplerinin gecikmesi durumunda süreç ertelenir. Bu konuda gösterilmesi önemlidir.

ÇALIŞMALARDA DİKKAT EDİLMESİ GEREKENLER

Her içerikte Benos Medya logosu mutlaka yer almalıdır.

- İşletme adı, iletişim bilgisi, adres ya da kampanya detayları kesinlikle hatasız yazılmalıdır.
- İçerikler mutlaka zamanında, paylaşımı yapacak kişiye teslim edilmelidir.
- Hazırlanan her içerik, paylaşılmadan önce onay alınarak teslim edilmelidir.
- Tasarımda kullanılacak görseller net, kaliteli ve işletmeye uygun olmalıdır.
- Metinlerde yazım kurallarına, imlaya ve anlatım bütünlüğüne dikkat edilmelidir.
- Her içerik özgün olmalı, başka markalarla benzer olmamalıdır.
- Post ve story içerikleri işletmenin kurumsal kimliğine uygun bir tarzda hazırlanmalıdır.
- Revize taleplerine karşı anlayışlı ve çözüm odaklı yaklaşılmalıdır.
- Müşteriyle direkt iletişim kurulmayacak, tüm yönlendirmeler sorumlu kişi aracılığıyla yapılacaktır.
- Telif hakkı olan görseller/video/müzikler kullanılmamalıdır.

Tüm işler gizlilik ilkesine uygun şekilde yürütülmelidir.

Paylaşım tarihi acil olan içeriklerde öncelik sırasına göre hareket edilmelidir.

Fazla benzer arka planlar, aynı font yapıları gibi tekrar eden şablonlardan kaçınılmalıdır.

İşletmeye ait özel günler (kampanya, etkinlik, açılış vb.) varsa, içerikler buna göre tasarlanmalıdır.

MÜŞTERİ İLETİŞİM REHBERİ

İlk mesajlaşma ve görüşmelerde daima “siz” dili kullanılmalı, kibar ve profesyonel bir üslup tercih edilmelidir. (KESİNLİKLE abi, hoca gibi ithamlar kullanılmamalıdır!)

- Hitaplarda müşterinin unvanı bilinmiyorsa “Merhaba, iyi günler dilerim” gibi genel ama saygılı girişler yapılmalıdır.
- Mesajlara geç cevap verilmemeli; en geç 1 saat içinde dönüş yapılması hedeflenmelidir.
- Müşteri bir konu hakkında şikayet ya da eleştiri dile getirdiğinde savunmaya geçmeden, çözüm odaklı yaklaşılmalıdır.
“Hemen kontrol edip size bilgi vereceğim.”
“Bu konuda sizi daha iyi memnun edebilmek için revize sağlayabiliriz.” gibi cümleler kullanılabilir.
- Açıklama yapılırken sade, karışıklık yaratmayan ve net bir anlatım tercih edilmelidir.
- Hazırlanan içerik gönderilirken mutlaka şu gibi ifadelerle sunulmalıdır:
“Aşağıda hazırladığımız içeriği onayınıza sunuyorum.”
“Görüş ve önerilerinize göre revize sağlayabiliriz.”
- Onay alınmadan içerik paylaşılmaz. Mutlaka “Onayınız var mı?” diye sorulmalıdır.
- Gereksiz samimiyetten kaçınılmalı, ama soğuk bir dil yerine samimi-profesyonel denge kurulmalıdır.
- Yazım ve imla kurallarına dikkat edilmeli, noktalama hataları yapılmamalıdır.

1 Müşteriyle sorun yaşansa dahi kesinlikle saygısız ya da agresif bir üslup kullanılmamalıdır.

Kişisel görüş değil, ajans adına konuşulduğu unutulmamalıdır.

“Ben böyle düşündüm” yerine

“Biz ekip olarak bu şekilde ilerlemeyi öneriyoruz” denmelidir.

Gerektiğinde hızlı aksiyon alınmalı, ama eksik ya da acele cevaplar verilmemelidir.

Müşterinin gönderdiği içerik, logo, görsel gibi şeyler dikkatlice incelenmeli ve kaydedilmelidir.

İletişim geçmişi mümkünse yazılı şekilde (WhatsApp, mail vb.) tutulmalı, sözlü anlaşmalardan kaçınılmalıdır.

Pazarlama | Yeni gelen İşler Bazında

Kural 1 : Fatura Kesim Tarihleri

Her Yeni Müşteri de Fatura Tarihi 1'i ya da 15'i olarak müşteri tarafından seçilir. Fatura Tarihi Geldiğinde Verilen hizmet günü kadar fatura kesilir. Ödeme Tahsil Edilir.

Kural 2: Paket İçerikleri ve Anlaşma

Paket içerikleri sabittir paket içeriklerinde oynama yapılamaz. Fiyatta belirli oranlarda indirim sağlanabilir ancak paket içerikleri DEĞİŞTİRİLEMEZ! MÜŞTERİYE GÖRE OYNANAMAZ.

Kural 3: Evrak hizmet ve Fatura Yönetimi

Tüm Gönderilecek Evraklar (vergi levhası, sicil gazetesi, Sözleşme Örneği vb.) +90 850 308 89 05 Whatsapp hattı yada evrak@benos.com.tr mail adresinden istenir kişisel numaralar, kişisel mail adresleri gibi vb. alanlardan EVRAK TALEP EDİLEMEZ

Kural 4: Ürün Hakimliği ve Sorular

Ürünlere tam hakim olunmalı gelen sorular da bilinmeyen sorular gelir ise mutlaka gerekli yetkililere yada uzmanlara danışarak cevap verilmeli. Yorum katılarak, boşluk bırakılarak Cevap verilmemeli

Kural 5: Anlaşma Müşteri ile Mutabık Kalınması

Yeni anlaşılan bir işletmede işletme Yetkilisi / İşletme Sahibi Aldığı hizmeti tam olarak açıklık ve anlamsızlık kalmadan hakim olduğundan emin olunacak. DEMO SÜRECİ VERİLMEMEYECEK. Aylık ya da Yıllık Ödeyeceği tutar fatura durumuna göre net olarak işletme sahibine anlatılacak ve bu tutar karşılığında hangi hizmetleri alacağı anlatılacak.

Kural 6: Davranış ve Konuşma

Pazarlamacı kişi müşteri ile diyalogunda Arkadaş/Abi-Kardeş ilişkisi kurmayacak hiç bir samimiyet kurum oteretesinin ve kurum aklının ÜZERİNE ÇIKMAYACAK.

Kural 7: CRM KULLANIMI ve Bilgi Girişi

Pazarlamacı işletmenin yanında anlaştığı andan itibaren müşteri bilgilerini alınan paketi ücret tutarını var sa ek notları CRM sistemine tanımlamış olmalı ve bu tanımlamalar esasında hareket etmelidir. Bir müşteri ile anlaşıldıktan sonra pazarlamacının müşteri ile iletişimi BİTMİŞTİR. Sonradan araması, soru sorması dahilinde Mutfaktaki personele yönlendirilmeli KESİNLİKLE cevap yorum soru sorulmamalıdır.

ÇALIŞMA ALANININDA DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN KURALLAR

Çalışma alanında müşteri harici hiçbir telefon görüşmesi yapılamaz.

Kişisel telefon görüşmeleri mola alanında ve sessizce yapılmalıdır.

İş alanında özel konuşmalar kesinlikle yasaktır.

- **Çalışma alanına müşteri harici hiç kimse giremez.**
Aile bireyleri, arkadaşlar veya tanıdıklar ofis içinde kesinlikle misafir edilemez.
Gerekli olmayan dış ziyaretlere izin verilmez.
- **Çalışma saatleri içinde dikkat dağıtacak davranışlardan kesinlikle kaçınılmalıdır.**
Yüksek sesle konuşmak, sosyal medya kullanmak vb. davranışlara izin verilmez.
- **Ofis içinde temizlik, düzen ve hijyen kurallarına uyulmalıdır.**
Kişisel alan düzenli tutulmalı, ortak alanlar kullanıldıktan sonra temiz bırakılmalıdır.
- **Ofis bilgisayarları ve interneti sadece iş amaçlı kullanılmalıdır.**
Film/dizi izlemek, sosyal medya gezintisi yapmak veya oyun oynamak yasaktır.
- **Ajansa ait hiçbir bilgi, içerik, dosya veya müşteri bilgisi dışarıya paylaşılmaz.**
Gizlilik kuralına uymayan personel hakkında disiplin işlemi uygulanır.
- **Çalışma saatleri ve molalar dışında ofis terk edilmemelidir**
- **Toplantı veya içerik üretimi sırasında sessizlik sağlanmalı, başkalarının iş akışı engellenmemelidir.**
- **Ofis içi tüm iletişimlerde saygılı, profesyonel ve olumlu bir dil kullanılması zorunludur.**
- **Tartışma, yüksek sesle konuşma ya da ekip arkadaşına karşı saygısız davranışlar kabul edilmez.**

Dahili No	Ünvan
101	Eskişehir Şube Yöneticisi
102	İstanbul Şube Yöneticisi
103	Pazarlama 1
104	Yazılım 1
105	Yazılım 2
106	Tasarım 1
107	Çekim 1
108	Pazarlama 2
109	Tasarım 2