

REVİZYON BİLGİSİ

Revizyon Tarihi	Rev. No	Açıklama
05.12.2023	01	Doküman genel olarak gözden geçirildi, SKS 4.1 sürüm kapsamında revize edilmiştir. Döküman yazı karakteri ve yazı tipi boyutu değiştirilmiştir.

HAZIRLAYAN
İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ

KONTROL EDEN
KALİTE HİZMETLERİ MÜDÜRÜ

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR

KONTROLLÜ KOPYADIR

- GÖREV / UNVAN**
: Kurumsal İletişim Pazarlama Hizmetleri Uzmanı
- ÇALIŞTIĞI BÖLÜM**
BAĞLI OLDUĞU BİRİM
KENDİSİNE BAĞLI BİRİMLER
VEKALET EDEN(LER)
: Satış Pazarlama Hizmetleri Müdürlüğü
: Satış Pazarlama Hizmetleri Müdürü
: -
: Satış Pazarlama Hizmetleri Müdür'ünün atayacağı diğer biri
- YETKİNLİK BİLGİLERİ**
ÖĞRENİM
DENEYİM
EĞİTİM
KULLANMASI GEREKEN CİHAZ/PROGRAM/EKİPMANLAR: Kurum Otomasyon Sistemi Programı vb.
GİZLİLİK GEREKTİREN DURUMLAR
: Tercihen Lisans düzeyi eğitim
: Tercihen Kurumsal Satış pazarlama konusunda 1-3 yıl deneyim
: Pazarlama ve kalite ile ilgili özel sertifika/Eğitim
: Hasta ve kurumun bütün bilgilerinin gizliliğinin sağlanması
- ÇALIŞMA KOŞULLARI**
DENEME SÜRESİ
ÇALIŞMA RİSKLERİ
ALMASI GEREKEN EĞİTİMLER
: Mevzuatta belirtildiği gibi
: 2 ay
: Hastalardan enfeksiyon bulaşması, kanuni işlemlerin eksik veya yanlış yapılmasından doğacak yaptırımlar, hasta ve yakınlarından gelebilecek her türlü saldırılar, iş kazaları.
: Kurum Kalite Eğitim Programı, Oryantasyon Eğitimi
- GÖREV TANIMI**
5.1.Kurumun, kalite yönetim misyon ve vizyonuna uygun hedef ve stratejileri doğrultusunda; kurumsal pazarlama alanında yapılması gereken süreçlerin yürütülmesini sağlamak, kanun, tüzük, yönetmelikler ve görev tanımlarına uygun yönetilmesini de gerekli kalite eğitimlerini bölüm sorumluları ile birlikte kurumun pazarlama işleyişini koordine etmektir.
- 6.GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLAR**
6.1.Kurumun kalite politikası doğrultusunda çalışmak ve Birimi ile ilgili prosedür, talimatlar, formları, planları, listelerinin etkin bir şekilde uygulanmasını organize etmek,
6.2. Kurumun stratejik hedefler ve pazar gereksinimleri doğrultusunda kurumsal iletişim ve pazarlama stratejilerinin belirlenmesini de üst yöneticisi ile birlikte çalışmalarda aktif rol almak, ekibini yönetmek, denetlemek,
6.3.Kurumsal Tanıtım çalışmalarını planlamak ve organize etmek, üst yönetime raporlamak,
6.4. Hizmet almak üzere kuruma gelen hastaların gerekli durumlarda; kuruma ulaşımı, tedavi sürecinin ve tüm işlemlerin kalite standartlarına uygun tam ve eksiksiz uygulanmasını koordine etmek,
6.5. Tüm iletişim ve kampanya ve organizasyonları belirlemek, planlamak ve programlamak, üst yönetime raporlamak,
6.6. Kurum için türlü tanıtım, fuar, stant ve organizasyonlarını, bez afiş, branda çalışması, broşür, tanıtım çalışmalarını organize etmek,
6.7.Anlaşmalı kurumlarla ilgili plan çalışması hazırlamak, kurumsal anlaşmaları yapmak, üst yönetime raporlamak,
Kurum içi Seminer çalışmalarını organize etmek
Firmalara gönderilen faturaların tahsilatlarını denetlemek, ilgili birimlerle ortak çalışmada bulunmak,
6.8. Kendisine ait müşteri datalarını aramak, hizmet olarak sonuçlandırmak, kurumda karşılamak, işleyişle ilgili tüm süreçlerin doğru ve eksiksiz yapılmasını koordine etmek,
6.9. kuruma gelen hastalarının yanında olmak, hastaların kurum tedavi ile ilgili rıza ve onay belgelerinin alınmasını sağlamak, tanı ve tedavi süreçlerinde hekime eşlik etmek, hasta memnuniyetinin en üst düzeyde olmasını sağlamak,
6.10. Anlaşmalı kurumların, hasta portföyünün kurumda hizmet işleyişinin doğru ve aktif olması için koordine etmek, aksayan durumları çözmek ve üst yönetime raporlamak,
6.11. Kurumsal Pazarlama stratejilerini zamanında geliştirmelerine yardımcı olmak için araştırma ve izlemeden elde edilen geri bildirimleri ve iç görüşleri düzenli olarak takip ederek, üst yönetime raporlamak
6.12. Gerçek bir müşteri merkezli zihniyet yaratmayı amaçlayan derinlemesine analizler ve programlarla pazar müşteri iç görüşlerini anlamak, üst yönetime raporlamak,
6.13.Hasta ve yakınlarının kurum memnuniyet ile ilgili Google yorumlamalarını yapmasını sağlamak, üst yönetime aylık analiz raporlarını sunmak,
6.14. Kurumsal hasta ve yakınlarının memnuniyet anketlerinin raporlarını ilgili komitede rapor olarak paylaşmak ve yönetime rapor etmek.

Doküman Kodu:	KU.YD.41	İlk Yayın Tarihi:	25.08.2016	Rev. Tarihi:	05.12.2023	Rev. No:	01	Sayfa No:	3 / 3
---------------	----------	-------------------	------------	--------------	------------	----------	----	-----------	-------

- 6.15.Hasta ve yakınlarının hakları ve memnuniyetini sağlamak ve kurum sadakatini artırıcı aktiviteler organize edilmesine öncülük etmek, ilgili eylem planları geliştirmek ve uygulanmasını yapmak,
- 6.16.Hizmet sonrası hasta şikayetlerini azaltıcı faaliyetlerde bulunup, çözüm bulunmasını sağlamak, üst yönetime raporlamak,
- 6.17.Kalite standartları çerçevesinde eğitimler ve komitelerin koordinasyonunda ve yürütülmesinde aktif rol almak.
- 6.18.Yönetim tarafından kanun, tüzük, yönetmelik, genel emirler ve diğer mevzuata uygun olarak verilecek her türlü görevleri zamanında ve eksiksiz olarak yerine getirmek.

7.GEREKLİ NİTELİKLER

- 7.1. Tercihen Satış Pazarlama konusunda Lisans mezunu olmak.
- 7.2. Tercihen Kurumsal Satış Pazarlama Yönetimi konusunda en az 1-3 yıl tecrübe sahibi olmak.
- 7.3. Otonomiye sahip olmak, kritik düşünebilen, hızlı karar verebilen, liderlik becerileri güçlü olmak.
- 7.4. Terapötik iletişim kurabilen, bilgisini uygulamalarına aktarabilme, güçlü müzakere yeteneğine sahip olmak,
- 7.5. Yaratıcı, sorun çözebilen ve doğru karar verebilme gücüne sahip olmak
- 7.6. Acil durumlarda stres yönetimi sağlayan ve etkili karar verebilme yetisine sahip kişiliği olmak.
- 7.7. Organizasyon ve koordinasyon becerisine ve ekip çalışmasına yatkın olmak,
- 7.8. Finansal Kaynakları etkin yönlendirme yeteneğine sahip olmak.
- 7.9. Proje ve İş geliştirme yeti ve bilgi ve eğitimine sahip olmak
- 7.10.Tercihen İngilizce hem de Türkçe dillerinde mükemmel sözlü ve yazılı iletişim becerilerine sahip olmak,
- 7.11.Farklı kültürlerden insanlarla etkili bir şekilde çalışabilme becerisine sahip olmak.

8.AÇIKLAMA :

- 8.1.Bu belge, istihdam ve iç iletişim amaçlı olarak belirtilen pozisyonun temel görev yetki ve sorumluluklarını tanımlamak için oluşturulmuştur.
- 8.2. Çalışanın yapması gereken bütün işleri en ince ayrıntısına kadar belirlemek amacıyla değildir. Tüm çalışanların gerektiğinde işlerini yapmak üzere esnek olmaları ve ek görevler üstlenmeleri beklenmektedir.
- 8.3.Kurum organizasyon şemasında değişim ve gelişimler olursa, Görev tanımınız revize edilebilecektir.
- 8.4. İş bu, görev yetki ve sorumluluklarımı okuduğumu ve mevcut görev yetki ve sorumluluklarımı kapsadığını kabul ediyorum.

GÖREVİ KABUL EDEN AD SOYAD :

TARİH - İMZA