

Şantiye işletmelerinde iyi bir iletişim, işletmenin verimliliğini etkileyen önemli faktörlerdendir. Çünkü iletişim, verimlilik formülündeki zaman unsurunu optimize etmektedir. Ancak iyi bir iletişim, sağladığı fayda yanında, savurganca kullanıldığında karlılığı düşürecek bir başka olumsuz faktör olabilmektedir. Bunun için iletişimde de optimum faydayı sağlamak için aşağıdaki önlemlerin alınması gerekir.

### **03.01 TELEFON MESAJLARI:**

Telefon mesajları aşağıda sunduğum telefon haber formuyla izlenmeli (form no:03/01), telefona bakan şantiye personeli bu haber formuyla aldığı notları şantiyede o anda bulunmayan ilgilinin masasına bırakmalıdır. Bu şekilde iletişim kopukluğunu önlemiş olur.

Telefon görüşmelerinde gereksiz savurganlığı önlemek için birinci önlem: PTT'den ayrıntılı fatura istemektir. Bir diğer önlem, şantiyeye küçük bir telefon santrali ve yazıcısı almaktır. Bu yazıcılar fazla telefon konuşmaları için son derece caydırıcı olmaktadır. Günlük telefon konuşmaları için bir telefon konuşma raporu düzenlenir. Bu rapor telefona bakan şantiye personeli tarafından düzenlenip, fazla görüşmeler kırmızı kalemle daire içine alınarak şantiye muhasebecisine verilir. Muhasebe bu raporu gerekli görürse günlük kasa raporuyla birlikte şantiye şefliğine sunar.

### **03.02 YAZILI TALİMATLAR :**

Şantiye işletmesindeki hiyerarşik örgüt yapısına göre üstlerden astlara verilecek talimatlar eğer yazılı hale getirilirse, hem verilen talimatların takibi kolaylaşmakta, hem de talimat gereğini yerine getirecek olan yetkilinin verilen talimatı “yanlış anladım,” “unuttum” gibi bahanelerini ortadan kaldırmaktadır. Ekte sunacağım mesaj formu çok amaçlı olarak düşünülmüş olup, hem şantiye içi talimat olarak, hem de şantiye dışı kuruluşlarla iletişimde kullanılabilir. Şirket merkeziyle olan haberleşmede de bu form kullanılırsa, telefonla yapılan görüşmelerden çok daha az masraflı olmaktadır (form no: 03/02). Bu mesajla şantiye yetkilisi, uyarısını yaptığını yazılı olarak belgeleyebileceğinden, şirket merkezi yetkililerinin daha sonra kendisini yerine getirdiği ve yetkilileri uyardığı bir konuda haksız yere suçlu göstermesini önlemiş olur.

Bu form kopyalı, 50'şerli defter gibi yaptırılmıştır (A5 formunda). Böylece takip işlemleri daha kolaylaşır. Bu defterden iletişimde bulunan yetkililere birer adet verilir. Tekil talimatlarda ise, talimatı veren yetkili, mesajın asıl suretini talimatı verdiği kişiye verir, kopyasını ise kendisinde saklar; talimat defter şeklindeki koçanda kalacağından, oradan sonucu izleyebilecektir.

### **03.03 FAKS MESAJLARI :**

Gerek şirket merkezinden, gerekse diğer yerlerden gelen faksler alınıp, gereği yapıldıktan sonra mutlaka yukarıdaki başlık altında dosyalanmalıdır. Küçük şantiyelerde bu iş, yazışmalar klasöründe de olabilir. Yazışmalar klasöründe bir alt dosya açılarak faks mesajları orada toplanabilir. Faks mesajları daha sonradan çıkabilecek anlaşmazlıkları çözümlemede önemli bir belge haline gelebilir. O nedenle, iş tamamlanıp kesin kabul işlemi bitmeden bu belgeleri atmayınız.

Şantiyeler küçük çaplı bile olsa bir faks almalıdırlar. Çünkü faksa ödenen para, sağladığı fayda yanında çok küçük kalmaktadır. Faksla yapılan iletişim, telefon görüşmesiyle yapılan iletişimden hem daha ucuz, hem de belgesel özellik taşıması açısından daha üstündür.

## TELEFON HABERİ

Aranan : *Mustafa ATMSCA*

Arayan : *YILMAZ KAZAN*

tel : *428 38 42*

fax : .....

- Telefon etti  Tekrar Arayacak  
 Görüşmeye geldi  Aramanızı istiyor  
 Randevu istiyor  Sizi bekliyor

Açıklama : *Sipariş vereceğimiz  
kalorifer kazanıyla ilgili  
li bazı teknik bilgi  
sor istiyor.*

Haberi Alan :

*Metin*

Tarih

*21.03.95*

Saat

*11:30*

FORM NO. : 03/01 Her hakkı saklıdır. Çoğaltılamaz.

## Mesaj Formu

№ 0000

İş Yeri

VEREN : *Mustafa ATMSCA*

FAKS NO. : *4254829*

ALAN : *Necmettin ATMSCA*

FAKS NO. : *222 30 61*

Tarih : *22/12/1994*

### MESAJ METNİ

- 1995 yılı için Santiyede tutulması zorunlu olan  
defterlerden kara defterini notere tediye ettir.*
- Unutma! defter tadehi için 31.12.1994 tarihi  
son gündür*

ONAY :

*Mustafa ATMSCA  
(imza)*

FORM NO. : 03/02

Mesaj gereğini *21/12/94* tarihine kadar yapmanızı ve sonuç hakkında bilgi vermenizi diler, göstereceğiniz ilgiye teşekkür ederim.

