

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ SİSTEMİ



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ SİSTEMİ

VELİ İLETİŞİM SÜRECİ

1. AMAÇ

Bu sürecin amacı, veli iletişim sisteminin etkin olarak yürütülmesi, akademik yıl öncesi yapılacak tanıtım faaliyetlerinin belirlenmesi, okula kabul için aday öğrencilerin sınav organizasyonlarının yapılması, adaylara yönelik faaliyetlerin takibi, yapılacak yeni başvuruların değerlendirilmesi ve kayıt işlemine kadar geçen tüm adımların tanımlanması; iletişim politikaları kapsamında yapılacak çalışmaların, iletişim kanallarının, faaliyetlerinin belirlenmesini ve sürdürülmesini sağlamaktır.

2. KAPSAM ve SORUMLULAR

Bu süreç NUN Okulları bünyesindeki öğrencilere yönelik tanıtım faaliyetlerini ve öğrenci kabul işlemlerini ve okul bünyesindeki tüm organizasyon faaliyetlerini kapsar. Uygulamasının sorumluluğu KURUMSAL İLETİŞİM MÜDÜRLÜĞÜ'ne aittir.

Veli İletişim Birimi Kapsam ve Sorumlulukları:

Veli ve aday öğrenci velisi ile iletişim süreçlerinin, kurum tarafından tespit edilen yöntem, kurgu ve araçlarla, entegre bir şekilde yönetilmesidir.

3. TANIMLAR

3.1. Veli İletişim

NUN Okulları hedef kitesinde yer alan veliye ulaşılması, velilerle olan iletişim süreçlerinin NUN Okullarının eğitim prensipleri ve vizyonu doğrultusunda entegre bir şekilde yönetilmesidir.

3.2. Hedef Kitle

NUN Okulları velileri, aday veliler ve veli ile temas halinde olan iç dinamikler.

3.3. İç İletişim

NUN Okulları ve veliler arasındaki sinerjinin dinamik kalması, yönetim, akademik kadro ve idari kadro ile iletişim halinde olmasını sağlamaktır.

3.4. Dış İletişim

Veliler ile sürekli iletişimidir.

3.5. Tanıtım

Veli iletişim ekibinin birincil hedef kitlesi olan öğrenciler ile velilere yönelik düzenlenen tanıtım günleri, eğitim fuarları, kampüs turları vb. tüm tanıtım çalışmalarını kapsar.

3.6. Duyurular

Akademik ve idari kadrolar tarafından hazırlanan velilere yönelik tüm duyurular, veli iletişim ekibinin koordinasyonunda Veli İletişim Sistemi (VİS), mail, SMS ve telefon araması ile sağlanır.

3.7. İtibar Yönetimi

Bir kurumun veya markanın itibarını daha iyi konuma getirmek için yapılan çalışmaların bütünüdür. Bu çalışmaların amacı, kurum veya marka için belirli bir kimlik konumlandırması yapmaktır.

4. REFERANSLAR

ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi

5. PERFORMANS GÖSTERGELERİ

6. UYGULAMA

6.1 MEVCUT VELİ İLE İLETİŞİM

6.1.1 DANIŞMA PERSONELİNİN VELİ İLE İLETİŞİMİ

Danışma personeli tarafından, velilerden gelen aramalar NUN Okulları telefon hattı ile iletişim talimatı uygulanarak cevaplanır. Velinin alakalı konu hakkında ilgili kişiye ulaştırılması sağlanır. Telefonlarla yapılan görüşmelere ait bilgiler Workcube programında CRM modülüne girilir.

Ayrıca kuruma doğrudan gelen veli belirlenmiş olan NUN Okulları karşılama ve yüz yüze veli iletişim talimatları çerçevesinde ağırlanır.

LGS sınavları, eğitimde 1 adım ötesi, uzaktan eğitimde farklılığımız vb. her türlü etkinlik için toplu arama organizasyonları düzenlenerek velilere bilgilendirmeler yapılır. Bkz. Veli iletişim Takvimi.

Kuruma müracaat eden tüzel kurumların ve kişilerin bilgilendirilmesi ve yönlendirilmesi, tüm telefon çağrılarının karşılanması danışma görevlisi tarafından sağlanır.

Çağrıyı/telefonu gerçekleştiren kişinin talebi doğrultusunda ilgili birime veya çalışana telefon aktarılır.

Aktarılan birimin veya çalışanın cevap vermemesi, kendisine herhangi bir şekilde ulaşamaması durumunda aynı birimde çalışan kişi veya bir üst amirine ulaşılır veya daha sonra aktarılmak üzere Workcube sistemine girilir. Sorusu olan veliye en geç 24 saat içerisinde dönüş sağlanır.

Aynı birimde başka bir çalışana veya bir üst amirine ulaşılamazsa, arayan kişiye yeterli tatmin edici bilgi verilememişse veya verilmiş olsa bile kişinin bu anlamda daha fazla talepte bulunması durumunda mutlaka diğer bir üst amire aktarılır.

Telefondaki kişi operatör tarafından karşılandıktan sonra hatta 1,5 dakikadan fazla bekletilmez.

Kuruma ziyaretçisi gelecek olan kişi, önce ERP sistemi ve Outlook takvimi üzerinden kayıt oluşturur, bu işlemde görev alan diğer kişileri (danışma, güvenlik, asistan vb.) bilgilendirir, bu bilgilendirme 24 saat öncesinden yapılır. Ziyaretçi ana giriş kapısına geldiği anda güvenlik görevlisi tarafından danışma personeline bilgi verilir.

Danışma personeli tarafından ziyaretçisi gelen kişi/çalışan hemen aranarak ziyaretçisinin geldiği bilgisi paylaşılır.

Ziyaretçi görüşmeye alınana kadar randevu saatinden maksimum 10 dakika bekletilir. Ağırlanması danışma personeli tarafından gerçekleştirilir.

Çalışanın yönlendirmesi doğrultusunda ziyaretçinin ağırlanacağı görüşme noktasına ulaşması için ziyaretçi yönlendirilir veya ziyaretçiye eşlik edilir.

İletişim kanallarından (veli, aday veli, öğrenci, diğer kurumlar vb.) kurumumuza ulaşım hakkımızda bilgi talep edilmesi durumunda danışma personeli tarafından talep edilen konu veya kurumun tanıtımı yapılır.

Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış olan kurumsal kimliğe uygun broşür kurum tanıtım sunumu vb. araçlarla kurum tanıtımı gerçekleştirilir.

Gerektiğinde Veli İletişim Birimine destek verilir.

6.1.2 VELİ İLETİŞİM PERSONELİNİN VELİ İLE İLETİŞİMİ

Veliler ile iletişime geçmek için Kurumsal İletişim Birimi tarafından kurumsal dile uygun olarak hazırlanan mailler ve duyurular veli iletişim takvimi dâhilinde mevcut veliyle paylaşılır.

İnfo mail adreslerine gelen mailler günlük olarak veli iletişim tarafından kontrol edilir ve ilgili birimlere aktarılarak takibi sağlanır.

Veliye geri dönüş süreci şu şekilde yönetiliyor:

Veli öneride bulunur. Veli iletişim sorumlumuz veliye "Geribildiriminiz için teşekkür ederiz, konuyu ilgili birime ilettik, en kısa zamanda size geri dönüş yapacağız" mesajı atar. Veli iletişim sorumlumuz konuyu, ilgili kişi üzerinden takip eder.

Konu çözüldükten sonra veli iletişim sorumlumuz veliye konu hakkında bilgi verir.

"Sizin için yapabileceğimiz başka bir şey var mı?" sorusunun ardından, veli teşekkür ettikten sonra şikâyetin çözüldüğüne dair CRM'e not düşülür.

Eski, yeni ve uluslararası öğrenci ve veli takipleri (öğrenci datası doğruluğu, kayıt yenileme, mesajların okundu bilgileri, etkinlik katılım, velilere gönderilen anketler) veli iletişim personeli tarafından Workcube üzerinden yapılır.

Veli iletişim ekibi tarafından, veli iletişim takvimi düzenlenir ve iletişim takvim üzerinden planlanır.

Takvim içinde veli çalıştayları, veli toplantıları, aile akademisi, öğrenci etkinliklerinin belirlenmesi vb. konular yer alır. Yıl içinde rehberlik ve veli görüşmelerinin takvimle girilmesi sağlanır. VİS üzerinden tüm velilere etkinlik bilgisi verilir.

Mevcut velinin talep ettiği burs revizeleri, burs yönetmenine aktarılır. 2 gün içinde burs yönetmeninden gelen sonuçlar veli ile paylaşılır ve burs sonuçlandığı gün içerisinde Workcube sistemine girişi yapılır.

Vakfın talep ettiği kişilere, mevcut veliye ve mevcut öğrenciye verilecek kitler hazırlanır ve veliye gönderilir.

Yılda en az bir defa olmak üzere Veli Genel Memnuniyet Anketleri hazırlanır ve uygulanır. Anket sonuçları Kurumsal İletişim Birimi tarafından analiz edilip üst yönetime sunulur.

Kurumsal İletişim Müdürlüğü tarafından verilen görevler yerine getirilir.

Veli ile öğretmenler arasındaki iletişim koordinesi sağlanır.

Velinin veya öğretmenin toplantı talepleri karşılıklı iletilir ve uygun günü belirleyip takvimi oluşturulur.

Velinin veya öğretmenin telefonla görüşme talepleri karşılıklı iletilir ve telefon görüşmesinin uygun zaman koşulları ile yapılması sağlanır.

Rutin yapılan rehberlik görüşmeleri planlanır. Rehberlik öğretmenleri ile velilerin uygun saatlerine göre görüşme takvimi oluşturulur.

Okul Yönetimi ve Vakıf Yönetimi tarafından talep edilen, velilere topluca iletilmesi istenen konular hakkında VİS üzerinden toplu elektronik postanın iki dilde (Türkçe ve İngilizce) velilere gönderilmesi sağlanır.

Okulda yapılan velilere yönelik program ve organizasyonlarda aktif görev alınır. Bkz. Organizasyon Prosedürü.

Öğrenci ve veliler ile ilgili doldurulması gereken formların (Öğrenci izin formları, Aile tanıma formu vb.) ilgili kişiye iletilmesi, doğru doldurulmasının sağlanması, doldurulan evrakların Workcube sistemine girilmesi veli iletişim personeli tarafından gerçekleştirilir. Gerektiğinde Kurumsal İletişim Birimine destek verilir.

Veli iletişim Koordinatörünün ilettiği raporlamalar oluşturulur. (Veli mail açma raporu, veli memnuniyet anketi raporu, veli etkinlik katılım raporu, vb.)

Muhasebe bölümünden gelen yeni kayıt ve kayıt yenileme fiyatları, velilere iletilir.

6.1.3 AKADEMİK BİRİMLERİN VELİ İLE İLETİŞİMİ

6.1.3.1 OKUL İDARESİNİN VELİ İLE İLETİŞİMİ

Velilerle farklı yöntemlerle, açık ve nezaketli olma prensibiyle iletişim sağlanır. Okul idarecilerinin velilerle iletişimindeki temel amaç eğitim ve öğretim faaliyetlerinin öğrenci özelinde niteliğini artırmaya yönelik iş birliği oluşturmaktadır.

Velilerle iletişim, NUN veli iletişim sistemi, yüz yüze, telefon ya da çevrim içi konferans yöntemleriyle yapılır. Her platformda yapılan görüşmelerde okul idarecileri NUN Okulları yönetmeliklerine (gizlilik, kılık, kıyafet vb.) uygun hareket eder.

Velilerin görüşme taleplerinde veli iletişim personelleri uygun tarih ve saat planlamalarını organize eder, ilgili kişileri takvime ekleyerek bildirimde bulunur. Okul idarecilerinin velilerle görüşme taleplerinde veli iletişim personelleri ilgili kişilerle görüşüp uygun tarih ve saat planlamaları yapar ve takvime işleyerek bildirimde bulunur.

Okul idarecileri velilerle tüm akademik süreçlerle ilgili görüşmeler yapabilir. Bu görüşmelerde öğrencinin akademik başarısının değerlendirilmesi, bu anlamda okulda yapılan çalışmalar ve velilerden beklentiler iletilir, varsa velilerden beklentiler alınır.

Okuldan ayrılan öğrenci velileri ile iletişime geçilerek, ayrılma nedenleri araştırılır ve konu ile ilgili bir istatistiki çalışma yapılır. Yapılan çalışmalar sonucunda okul kaynaklı durumlar için mutlaka ilgili birimler ile iletişime geçilerek gerekli aksiyonların alınması sağlanır. Yapılan görüşmelerle ilgili Workcube etkileşimler bölümünde kayıtları oluşturur. Veliler ile kişisel cep telefonu numaraları paylaşılmaz. Whatsapp vb. uygulamalar üzerinden görüşme yapılmaz.

Randevu talebine (randevu talep edilen kişinin uygunluğuna göre değişkenlik gösterebilir.) müsait olunan ilk iş günü dönüş sağlanıyor.

Telefon ile görüşme talebine aynı gün içerisinde mutlaka dönüş yapılıyor.

Veliler ile aşağıdaki kanallar ile iletişime geçilir.

- VİS
- Veli, doğrudan ilgili kişiye (Öğretmen, Müdür ve Müdür Yardımcısı, Koordinatörler, PDR, Okul Memuru, Hemşire vb.) mesaj atabilir. İlgili kişi veliyi, gerektiğinde Okul Yönetimini bilgilendirerek ve onayı dâhilinde doğrudan cevaplayabilir.
- Toplu mail ve mesajlar Veli İletişim Koordinatörlüğü ile paylaşılır. Mesajın velilere Veli İletişim Koordinatörlüğü üzerinden gönderilmesi sağlanır.
- Kurumsal e-posta (nunokullari.com uzantılı kişisel e-postalar)
- Velinin attığı mesajlar sadece kurumsal e-posta üzerinden cevaplanır.
- Okulun sabit telefonu
- Veliler danışma aracılığıyla aranır. Danışmadan destek alınamayan durumlarda veli doğrudan aranabilir. Ancak ulaşılamayan veli olursa okulu geri arayan veliyi kimin aradığının bilinmesi için danışmaya bilgi verilir.
- Okulda yüz yüze
- Yüz yüze görüşmeler, velinin önceden randevu alması ya da ilgili kişinin veliye önceden randevu vermesi suretiyle veli görüşme odalarında gerçekleştirilir.

ÖNERİ VE TALEP FORMU:

* Velilerimizden gelen tüm geri bildirimleri özenle takip edebilmek, öneri, görüş, soru ve sorunlarını ilgili birimlere yönlendirebilmek ve düzenleyici faaliyetler yapabilmek adına "Veli Öneri Formu" çalışmamız hayat buldu.

* Velilerimiz formumuza <https://enun.nunokullari.com> adresine girerek, sol tarafta bulunan "Menüler" bölümünden "Öneri Formu" seçeneğini tıklayarak erişebiliyor, formdaki başlık ve içerik bölümlerini doldurarak, görüş ve önerilerini veli iletişim ekibimize iletebiliyorlar.

- **Bip** anlık iletişim hattı
- Web sitesi üzerinden canlı destek hattı

6.1.3.2 ÖĞRETMENLERİN VELİ İLE İLETİŞİMİ

Öğretmenin veli ile iletişimi, öğrencinin eğitim süreçlerini verimli ve başarılı bir şekilde yürütmesi için sağlanır. İletişimde pozitif ve akademik bir dil kullanılır.

Öğretmen tarafından iletişime geçmek istediği veli bilgisi veli iletişim birimine aktarılır ve veli iletişim birimi telefon, yüz yüze, uzaktan eğitim araçları ile görüşme zaman ve saatini belirler ve ilgili kişilere iletir. Randevu saatinde öğretmen ve veli bire bir görüşme sağlar.

Veliler tarafından kendisine gönderilen mesajlara, okuldan yapılan aramalara vb. mümkünse aynı gün içerisinde, değilse 24 saat içerisinde dönüş yapılır.

Veliler ile aşağıdaki kanallarla iletişime geçilir.

- VİS
- Veli doğrudan ilgili öğretmene mesaj atabilir. İlgili kişi veliyi, gerektiğinde okul yönetimini bilgilendirerek ve onayı dâhilinde doğrudan cevaplayabilir.
- Toplu mail ve mesajlar Veli İletişim Koordinatörlüğü ile paylaşılır. Mesajın velilere Veli İletişim Koordinatörlüğü üzerinden gönderilmesi sağlanır.
- Kurumsal e-posta (nunokullari.com uzantılı kişisel e-postalar)
- Velinin attığı mesajlar sadece kurumsal e-posta üzerinden cevaplanır.
- Okulun sabit telefonu
- Veliler danışma aracılığıyla aranır. Danışmadan destek alınamayan durumlarda veli doğrudan aranabilir. Ancak ulaşılamayan veli olursa okulu geri arayan veliyi kimin aradığının bilinmesi için danışmaya bilgi verilir.
- Okulda yüz yüze
- Yüz yüze görüşmeler velinin önceden randevu alması ya da ilgili kişinin veliye önceden randevu vermesi suretiyle veli görüşme odalarında gerçekleştirilir.

6.1.3.3 YURT PERSONELİNİN VELİ İLE İLETİŞİMİ

- Finans biriminden, yurt müdürlerine kayıt yaptıran öğrenci bilgileri düşer.
- Yurt kayıtları tamamlandıktan sonra, 1 hafta içinde yurt yöneticileri tarafından veli telefon ile aranıp "Hoş Geldiniz" bilgilendirmesi yapılır. (Bkz. Hoş Geldin Metni)
- Yurt ile ilgili gerekli bilgilendirmelerin yapılması için Kurumsal İletişim birimi üzerinden bilgilendirme maili atılır. (Gerekli evrakların iletilmesi)
- Yurt açılış ilk günü tüm veli ve öğrencilere, yurt tanıtım sunumu yapılır. Yurt kitapçığı öğrencilere ve velilere verilir.

- Gerekli tüm evraklar teslim alınır.
- Acil durumlarımız; afetler (deprem, yangın vb.), öğrencinin hastalanması gibi durumları içermektedir.

Afet durumlarında gerekli güvenlik tedbirleri alınarak tahliye işlemi gerçekleştirilir. Gerekli kontroller yapıldıktan sonra öğrencilerimizin ailelerine veli iletişim birimi üzerinden bilgilendirme yapılır. Veli iletişim e-mailinin içeriğinde öğrencilerimizin durumu hakkında bilgilendirme yapılarak yurtlara ulaşabilecekleri okula ait kurumsal telefon numarası hatırlatılır. Durum anında Lise Müdürü bilgilendirilir; İdari İşler Müdürü ile iletişime geçilir ve gerekli bilgilendirmeler yapılır.

Veli İle İletişim

VİS

- Veli doğrudan ilgili kişiye (Yurt Müdürü, Yurt Müdür Yardımcısı ve Mentörler) mesaj atabilir. İlgili kişi veliyi doğrudan cevaplayabilir.
- Bireysel mesajlar Yurt Müdürü tarafından onay alındıktan sonra veliye gönderilir.
- Toplu mesajlarda mesaj metni veli iletişim birimiyle paylaşılır ve mesajın velilere kurumsal kimlik üzerinden gönderilmesi sağlanır.
- Kurumsal e-posta (nunokullari.com uzantılı kişisel e-postalar) (Mentörler)
- Kurumsal e-postalar velinin attığı mesajlar, öğrenci izinleri ve gerekli bilgilendirmeler için kullanılır.
- Yurt kurumsal hattı (Yurt Müdür Yardımcıları)
- Öğrenci odalarında bulunan dâhili hatlar üzerinden öğrenciye velilerin ulaşamaması durumunda yurtlarda bulunan kurumsal telefon üzerinden iletişime geçilir.
- Öğrenci ile ilgili velinin bilmesi gereken bir durum vuku bulduğunda, öğrenci hakkında bilgilendirme yapmak için kurumsal hat üzerinden velilerle iletişime geçilir.
- Okulda yüz yüze
- Dönem başında belirlenen ve takvime işlenen veli toplantıları veli iletişim tarafından veliye bilgilendirilmesi yapılarak, belirlenen gün geldiğinde gerekli yönlendirilmeler Veli İletişim tarafından yapılır.
- Gerek rutin, gerekse randevulu anlık yüz yüze görüşmeler idari binalarda bulunan veli görüşme odalarında gerçekleştirilir. Görüşme tutanakları ERP sisteminde muhafaza edilir. (Yurt Müdürleri ve Yurt Müdür Yardımcıları)

Veliler ile kişisel cep telefonu numaraları paylaşılmaz.

Whatsapp vb. uygulamalar üzerinden görüşme yapılmaz.

6.1.3.4 AR-GE BİRİMİNİN VELİ İLE İLETİŞİMİ

Ar-Ge birimi tarafından kurgulanan, organize edilen ve yönetilen programlar, projeler, yarışmalar, kamplar vb. çalışmalar kapsamında veli ve öğrenci ile iletişim, veli iletişim koordinatörlüğü tarafından sağlanır.

İhtiyaç dâhilinde veya gerekli görülen şartlarda Ar-Ge birimi öğrenci ve veli ile telefon, VİS, e-mail, yüz yüze ya da çevrim içi platformlarda (Zoom, Teams vb.) iletişime geçebilmektedir.

6.1.3.5 FİNANS BİRİMİNİN VELİ İLE İLETİŞİMİ

Kayıt onay işlemleri tamamlandıktan sonra, bursuz öğrenci için veliye kayıt için gerekli evraklar ve ödeme seçenekleri anlatılan bilgilendirme dokümanı Veli İletişim Koordinatörlüğü üzerinden gönderilir.

Kayıt onay işlemleri tamamlandıktan sonra burslu öğrenci için veliye kayıt için gerekli evraklar, burs evrakları ve ödeme seçenekleri anlatılan bilgilendirme dokümanı Veli İletişim Koordinatörlüğü üzerinden gönderilir.

Velinin kayıt işlemleri ile ilgili soruları, telefon veya e-mail hesapları üzerinden yanıtlanır. Kayıt olmaya karar veren veli, okula bizzat gelerek; ödeme işlemlerini tamamlar ve teslim edilmesi gereken evrakları teslim eder. Kayıt ve burs varsa burs sözleşmesi veli tarafından imzalanır ve muhasebe tarafından onaylanır.

Bazı eğitim programları, kamplar, etkinlik ve organizasyonlar için gerekli olan ödemelerin takibi yapılır.

6.2 ADAY ÖĞRENCİ VELİSİ İLE İLETİŞİM

Aday öğrenci ve veli için, Veli İletişim Koordinatörlüğü ve Kurumsal İletişim Müdürlüğü tarafından takvim (sınav, okul tanıtım turları, organizasyonlar, okul ziyaretleri vb.) hazırlanır ve web sitesinde yayınlanır. Katılmak isteyen velilerden başvurular alınır.

Aday öğrenci ve veliler için, aylık periyotlarda **okul turları** düzenlenir. Okul turları Veli İletişim Koordinatörlüğü ve Okul Yönetimi işbirliği ile yapılır.

Gelen aday öğrenci ve velileri, Veli İletişim Koordinatörlüğü tarafından CRM programına kayıt edilir.

Okul eğitim faaliyetleri tanıtımları için Veli İletişim birimi tarafından tanıtım kitleri hazırlanır ve velilere okul turu esnasında sunulur. Bkz. Okul Turu Akışı.

Veli İletişim personeli tarafından veli talep ve sorunlarına çözüm bulunacak birimlere yönlendirilmesi ve veliyi kurum işleyişi hakkında bilgilendirilmesi sağlanır.

Veli İletişim Koordinatörlüğünü arayıp, kurum veya öğrenci kabul sınavı hakkında bilgi talep eden kişinin bilgilendirilmesi, Kurumsal İletişim Müdürlüğü Veli İletişim Koordinatörlüğü tarafından gerçekleştirilir.

İnternet üzerinden kabul sınavına başvuru yapan veliler, veli iletişim personeli tarafından aranır.

Aranan veliler, okul ve sınav hakkında bilgilendirilir. Velinin talebi doğrultusunda öğrencinin sınav kaydı aktifleştirilir.

Sınav kaydı aktifleştirilen öğrencilerin velileri aranarak sınav tarihi, saati, sınav yeri, gerekli evraklar vb. bildirilir ve sınava davet edilir.

Veli iletişim personeli tarafından mülakata çağrılması bilgisi verilen öğrencilerin velileri görüşmeye davet edilir. Görüşmeler okul yönetimi ve Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Birimi koordinasyonunda gerçekleştirilir. Okula kabul edilen öğrencinin velisi telefon ve mail yolu ile bilgilendirilir. Öğrencisi okula kabul edilmeyen veliler telefon ile bilgilendirilmez.

Sonuç, sistem üzerinden mail ile Veli İletişim Koordinatörlüğü tarafından velilere iletilir. Gerektiği durumlarda öğrenci velisi ile görüşme gerçekleştirilir.

Öğrenci alım sınavı sonrası doldurulan formların sisteme girilmesi, veli iletişim personeli ve danışma personeli tarafından sağlanır.

Velilerin okulu ziyaret etme ve okul alanlarını görme talepleri (excel formatında) kayıt altına alınarak okul müdürlerinin onayı ile planlama yapılır. Plan doğrultusunda gün ve saatler okul müdürleri tarafından belirlenir. Veli iletişim personeli tarafından veliler bilgilendirilir. Kampüse gelen veliler, veli iletişim personeli tarafından karşılanır ve okulun fiziki imkânları gezdirilerek anlatılır. Veli iletişim görevlisi, akademik içerik konusunda okul yönetiminin uygun gördüğü birimlerden destek alarak veliye bilgi verir.

Değerlendirme sonucunda burs almaya hak kazanan öğrencilerin bursluluk görüşmeleri için velilerine randevu verilir.

Bursluluk görüşmeleri randevu planında yapılır ve raporlanır. Görüşmeler sonucunda bursluluk evrakları dosyalanması yapılır.

Güvenlik kontrolleri dosyası tamamlanır. Tüm bilgiler vakfa teslim edilerek, vakıf tarafından burs oranları belirlenir.

Burslu/burssuz kabul olan öğrenciler belirlenir ve sisteme girilir. Bursluluk sonuçları hakkında velilere bilgilendirme yapılır.

Burslu ve burssuz kayıt işlemini onaylayan veliler ile iletişime geçilerek kayıt işlemleri süreçleri yürütülür.

Veli İletişim Koordinatörlüğü tarafından istenen raporlar belirlenen sıklıklarda sunulur. (öğrenci kayıt durumu)

Her yılın Aralık ayı itibarıyla bir sonraki yıl duyuruları hazırlanır. Duyuruların velilere etkin yoldan ulaşmasını sağlamak için sosyal medya ve reklamlar için ajans görüşmeleri yapılır. Ajans stratejileri ve görseller üst yönetime sunulur ve onay alınır.

Duyurular mail yolu ile ve sosyal medya kanalları ile yapılarak akademik sınavlar için öğrenci başvuruları alınır. Sınav organizasyonu yapılır. Sınav sonrası evrak operasyonu yapılarak dosyalar Workcube sistemine eksiksiz girilir. Sınav sonuçları için velilere dönüş sağlanır ve ikinci süreç için randevular verilir.

