



# ANLAMAK, ANLATMAK, ANLAŞMAK

ADNAN ERBAŞ



# KURUM KÜLTÜRÜ



# BAŞARILI KURUM

BAŞARILI KURUMLAR;  
GÜÇLÜ KÜLTÜRE SAHİP OLAN  
KURUMLARDIR.

## ■ Kurum Kültürü

- Bir Kurumun Ruhudur;
- İçinde Çalışan İnsanlar Oluşturur.



# KURUMSAL İMAJ

- Kurumun nasıl algılandığını, tanındığını gösterir.
- Çalışan kişi, kurumun aslı ve en önemli organıdır.



# KURUMSAL KÜLTÜRDE TEMEL DEĞERLER



# KURUM POLİTİKASI

ADNAN ERBAS

# KURUMUNUZU TANIYOR MUSUNUZ?



# ODAMIZIN GÖREVLERİ

- Meslek ahlâkını, disiplini ve dayanışmayı korumak ve geliştirmek.
- Ticaret ve sanayinin kamu yararına uygun olarak gelişmesine çalışmak.
- Üyelerinin mesleklerini icrada ihtiyaç duyabilecekleri her çeşit bilgiyi, kendilerine vermek.
- Üyelerine yol gösterecek girişimlerde bulunmak.



# KALİTE POLİTİKAMIZ

- Bölgemizin kalkınması ve gelişmesi, üyelerimizin tüm beklentilerinin karşılanması için doğru, güncel, hızlı hizmeti sevgi, saygı ve güven ortamında sunmak.
- Kurumsallaşmayı başarmış, müşteri memnuniyeti sağlayan, sürekli iyileşmeyi ilke edinmiş, modern ve öncü bir Oda olmak.





# KALİTE POLİTİKAMIZ

- Yeni gelişmelerin üyelerimize tanıtımını gerçekleştirip, daha ileri teknoloji uygulamalarına destek vermek.
- Üyelerimizin mesleklerinde gelişmesi için ortamlar hazırlamak.



# KALİTE POLİTİKAMIZ

- Kalite Yönetim Standardının gereksinimleri doğrultusunda hizmet sunmak.
- Üyelerimize en yüksek faydayı sağlayacak hizmetleri sunmak ve üye memnuniyetini ölçmek.







# ŞİKAYET POLİTİKAMIZ

- Şikâyetlerin politikamızı oluşturan temel unsurlar:
- **Açıklık:** Üye ayrımı yapılmaksızın herkese açıktır. Her bir üyemiz dilediğinde kullanabilir.
- **Tarafsızlık:** Her bir şikâyet ön yargısız şekilde, şikâyetçinin kimliğine bakılmaksızın değerlendirilecektir. Personel hakkında bir şikâyet yapılmışsa, soruşturma bağımsız olarak yürütülecektir.
- **Gizlilik:** Şikâyetçinin kimliği, süreç boyunca korunacak ve ifşa edilmeyecektir.



# ŞİKAYET POLİTİKAMIZ

- **Erişilebilirlik:** Şikâyetçiye her zaman gelişmeler hakkında bilgi verecektir.
- **Bütünlük:** Şikâyetler tek taraflı değil, bütünlük içinde değerlendirilecek olup, şikâyete taraf olan her iki taraftan insanlarla konuşulması ve ortak çözüm geliştirilmesi benimsenecektir.



# ŞİKAYET POLİTİKAMIZ

- **Adillik:** Bütün insanlara eşit muamele uygulanacaktır.
- **Duyarlılık:** Kişisel farklılıklara ve ihtiyaçlara önem verildiğinden dolayı, her bir durum önemine göre dikkate alınacaktır.
- müşteri şikâyetlerinin kabulünden sonuçlandırılmasına kadar tüm süreçlerde yukarıda sıraladığımız prensiplerin uygulanması sağlanacaktır.
- Şikâyetler sonucunda elde edilen veriler doğrultusunda, odamızda sürekli iyileştirme faaliyetleri en üst düzeyde yönetim olarak takip edilecektir.



# ÜYE İLİŞKİLERİ POLİTİKASI



- BUTSO Üyelerinin, odamızın varlık sebebi olduğu bilinciyle:
- Tüm iletişim kanallarımız üyelere açıktır.
- Üyelerinin herhangi bir konu hakkında başvurdukları şikâyet, talep ve soruları oda tarafından ön yargısız ve adil bir şekilde değerlendirilmektedir.
- Oda üyeye verdiği hizmetlerin kalitesini artırmayı temel ilke haline getirmiştir.

# ÜYE İLİŞKİLERİ POLİTİKASI



- Personelin tamamı çalışmalarında mevzuata uygun ve Kalite Yönetim Sisteminde tanımlanan görevlerinin farkında olarak hareket etmektedir.
- Sorunları çözerken; çözüm odaklı, hızlı, uygulanabilir çözüm önerileri üretir ve uygulamaya koyar.





# ÜYE İLİŞKİLERİ POLİTİKASI



- Kişisel veriler her zaman gizli tutulmaktadır.
- İdari kadrodaki yöneticiler ile çalışan personel, iş ahlakına uygun, dürüst ve etik kurallar çerçevesinde çalışır.
- Diğer Odalardan farklı iyi uygulamalarını artırmayı ilke edinmiştir.



# VAR OLUŞ SEBEBİMİZ (MİSYONUMUZ)

- Bütün paydaşların sorunlarına çözüm üretecek çalışmalar yapmak,
- Sosyal sorumluluk bilinci ile faaliyetleri sürdürmek,
- Güler yüzlü, güvenilir ve kaliteli bir anlayışla hizmet sunmaktır.





# ULAŞMAYI ARZU ETTİĞİMİZ NOKTA (VİZYONUMUZ)

- Bütün çağdaş yönetim tekniklerini kullanarak, yerinde ve zamanında doğru bilgileri üretip, bölgenin kalkınma sürecine politika ve stratejileri ile, yön veren, güvenilir, öncü, lider bir oda olmak.





# HEDEFLER



- Etkin, hızlı ve kaliteli hizmet vermek,
- Üyelerimizle sağlıklı iletişim kurarak oda-üye bütünleşmesini sağlamak,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerini takip etmek,
- Daha kaliteli hizmet ve sürekli gelişim için çalışanlarımızın bilgi ve becerilerini arttırmak,
- Katılımcılığı, sürekli iyileştirmeyi teşvik etmek,

# HEDEFLER



- Girişimciliği teşvik etmek,
- Burdur'un uluslararası tanıtımına katkıda bulunmak.
- Bu ilkelerin hayata geçirilebilmesi için atılacak adımlar Odamızın tüm hizmetlerinin planlı, sistemli ve belli bir kalite seviyesinde olmasını gerektirmektedir.
- Bu doğrultuda belirlenmiş olan politika ve hedeflerimiz bağlayıcı olup, tüm birimlerde ve kademelerdeki çalışanların standardın ve kalite sistemimizin gerekliliklerine uygun çalışmasını öngörmektedir.

**BİZ BU ÖZELLİKLERE  
SAHİP MİYİZ?**

ADNAN ERGİN



# KURUMSAL KÜLTÜRÜ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

- KURUM KALİTESİ
- HİZMET KALİTESİ
- TAKIM KALİTESİ
- KİŞİSEL KALİTE



# KİŞİSEL KALİTE

Kişisel Kalite, kurum kalitesinin yüksek düzeyde olmasında büyük rol oynar.



# TAKIM ÇALIŞMASINDA BİREYLER

ADNAN ERBAŞ



# UYUMSUZ BİREYLER

- Güçlüklere ve problemlere yönelir.
- Fikirlerde boşluk arar.
- “Yanlışları yakalamayı” beceri sayar.
- Yapılacakların işe yaramayacağını göstermeye çalışır.



# UYUMSUZ BİREYLER

- Kişileri ve fikirleri önemsemez.
- Mutlaka haklı çıkmaya çalışır.
- Engelleri "imkansızlıklar" olarak görür.

ADNAN ERBAŞ





# UYUMLU BİREYLER

- Çözümüne yönelir.
- Fikirlerin olumlu taraflarını arar.
- Nasıl yararlı olacağını bulmaya çalışır.

ADNAN ERBAŞ



# UYUMLU BİREYLER

- En iyi çözüme ulaşmaya çalışır.
- Başkalarının görüşlerini hesaba katar.

ADNAN ERBAŞ



# KURUMLARDA SORUN KİŞİLİKLER

ADNAN ERBAŞ



# DEDİKODUCULAR

- Dedikodu yapmayın.

ADNAN ERBAŞ



# GÖRGÜSÜZLER

- Görgüsüzlüğü
- Harbilik
- Dobralık
- Delikanlılık
- Doğallık olarak görürler.

ADNAN ERBAŞ



# SÜREKLİ GEÇ KALANLAR

- İş barışını ve iş disiplinini bozarlar.

ADNAN ERBAŞ



# İŞİNDEN ŞİKAYETÇİLER

- İşini sevmez.
- Söylenir.
- Ama çalışmaya devam eder.

ADNAN ERBAŞ



# HİÇBİR KONUDA YARDIMCI OLMAYANLAR

- Hangi konuda destek isterseniz isteyin, “bilmiyorum, yapamam” diye cevaplar.
- Yokuşa sürer.

ADNAN ERBAŞ





# CANLI BOMBALAR

- Genellikle öfkelidir.
- Ortamın gerginleşmesine bayılır.
- Patlamak için fırsat arar.

ADNAN ERBAŞ



# İM AJ



# İMAJ

- KURUMSAL İMAJ
- KİŞİSEL İMAJ



# KİŞİSEL İMAJ DENİNCE AKLINIZA NE GELİYOR



# KİŞİSEL İMAJ

- **BEDEN DİLİ**  
**TAVIRLAR**  
**POZ**  
**JESTLER**  
**KULLANILAN ALAN**

# KİŞİSEL İMAJ

- **GÖRÜNÜŞ**  
**FİZİKSEL ÖZELLİKLER**  
**GİYSİLER**



# KİŞİSEL İMAJ

- ÖZBAKIM

ADNAN ERBAŞ

# KİŞİSEL İMAJ

- **İLETİŞİM TARZI**
  - KONUŞMA TARZI**
  - YAZIM TARZI**
  - DİNLEME TARZI**
  - DÜŞÜNME TARZI**
  - SUNUM TARZI**





# İLETİŞİM BECERİLERİ

- **Yaptığımız işin uzmanıyız.**

**Ama,**

**İşimizi yaparken karşımızdaki kişi ya da kişilerle iletişim kurmak zorundayız.**

# ETKİLİ İLETİŞİM KURMAK

- Davranışlarının farkında ol.
- Sözlerinin farkında ol.
- Mimiklerinin ve jestlerinin farkında ol.
- Duygularının farkında ol.



# İŞ YAŞAMINA HAZIRLIK



- “Kurum Çalışanı” olarak kendinizi
  - “Profesyonel zamanını kuruma satan ya da kiralayan biri” olarak değil,
  - “Kurum’la özdeşleşen biri” olarak görün.



Zamanınızı etkin ve verimli şekilde kullanmaya çalışın; "Kurum Zamanı'ndan" çalmayın.

ADNAN ERBAŞ



# İŞ AHLAKI

- İş ahlakınız olsun.
- Benim görevim değil anlayışında olmayın.

ADNAN ERBAŞ



Siz ya da ailenizin bir üyesi  
hizmet almak için  
BUTSO'na gelseydiniz  
ne beklerdiniz?

ADNAN ERBAS





- En az sıkıntıyla etkili, hizmet ve yöntem seçeneği.
- Güler yüz.
- Açık, kısa, öz, doğru bilgi.
- Mahremiyet ve güvenilirlik.
- Temiz, rahat, iyi donatılmış bir kurum.



# İNSANLARA İTİCİ GELEN KİŞİ VE DAVRANIŞLAR

- İşi hakkında bilgisi olmayanlar.
- Umursamaz davranışlar.
- Rahatsız edilmek istemiyorum, meşgulüm tavrını gösterenler.
- Muhataplarına, "seni sevmedim" tavrını ortaya koyanlar.

# GENEL OLARAK İLETİŞİM

ADNAN

- **İletişiminizin ilk dakikasına önem verin.**
- **Birbirimizle ilgili pek çok kararda ilk temas, ilk izlenim değişmesi zor izler bırakır.**



# BİREYSEL OLARAK

- Karşınızdaki kişiyi selamlayın.

ADNAN ERBAS



# BİREYSEL OLARAK

- Eğer biliyorsanız ismiyle hitap edin.

ADNAN ERBAS

- İnsanlarla konuşurken,  
"merhaba"  
"İyi günler"  
"lütfen"  
"günaydın"  
"teşekkür ederim"  
"Rica ederim"  
gibi kelimeleri kullanın.

# İLETİŞİM

- YAZILI İLETİŞİM
- SÖZLÜ İLETİŞİM
- SÖZSÜZ İLETİŞİM





# SÖZLÜ İLETİŞİM

ADNAN ERBAS



# KONUŞMA



# SÖZLÜ İLETİŞİM

- Ne söylüyorum.
- Nasıl söylüyorum.

# İLETİŞİM ÖGESİ OLARAK KONUŞMA

- Çok yüksek veya alçak ses tonu kullanmayın.
- Yöresel ağızlara dikkat.
- Çok hızlı ya da yavaş konuşmayın.
- Çok baygın, bıkkın bir ses tonuyla konuşmayın.

# DİKKAT EDİLMESİ GEREKENLER

- Karşınızdakilere daima

**“HANİMEFENDİ, BEYEFENDİ”**

ya da

**“.... Hanım, .... Bey”**

ya da

**“EFENDİM!”**

**şeklinde hitap edin.**



# İLETİŞİM ÖGESİ OLARAK KONUŞMA

- **Argo kelimeler kullanmayın.**  
**(Yok ya; Hadi be)**



# TELEFONLA İLETİŞİM

ADNAN



# Telefonda konuşmak

- "Günaydın" ya da "iyi günler" diyerek başlayın.
- Kurumunuzun, birimizin söyleyin.
- Çok kısa, yetersiz ve kaba cevaplar vermeyin.





# Telefonda konuşmak

- Telefonda gülümseyin (Sesinize yansır)

ADNAN ERBAS

# Telefonda konuşmak

- Arayan kişiye büyük bir iyilikte bulunuyormuşsunuz gibi bir tavır takınmayın.



# Telefonda konuşmak

- **Arayan sizseniz**
  - Kendinizi tanıtın,
  - Kiminle ve hangi nedenle görüşmek istediğinizi belirtin.



# Telefonda konuşmak

- **Üstünüzle konuşurken, ondan önce telefonu kapatmayın.**



# Telefonda konuşmak

- **Üstünüz telefonla konuşurken odasına girmeyin.**

ADNAN ERBAS



# DİNLEMEK

# DİNLEMENİN ÖZELLİKLERİ

- Konuşan Kişiyeye Dikkatinizi Verin,
- Dikkatinizi Dağıtacak Başka Şeylerle İlgilenmeyin

ADNAN ERBAS



- Önemli noktaları not alın.

ADNAN ERBAŞ



# ETKİN DİNLEME İÇİN

- Anlatılanların basit bir tekrarını yapın.
- Anlatılanların duyulduğuna ilişkin bir mesaj verin. (Hı hıh; eee; sonra; başka)



# FİZİKSEL DİNLEMENİN ÖZELLİKLERİ

- Konuşanın yüzüne bakın.
- Beden olarak ona yönelin.
- Göz ilişkisi kurun.
- Konuşana doğru eğik durun.

# SÖZSÜZ İLETİŞİM



# **BÖLGELER**



# ***BEDENİN HAREKETLERİ***

# ■ AÇIKLIK - KAPALILIK



# ■ AVUÇ HAREKETLERİ

ADNAN ERBAS



# GÖZ HAREKETLERİ

ADNAN ERBAS





# GÖSTERGELER

- YÖNELMELER
- ÇOKLU GÖRÜŞME



# OLUMLU BEDEN DİLİ ÖZELLİKLERİ



# OLUMLU BEDEN DİLİ ÖZELLİKLERİ

- GÖZ İLİŞKİSİ
- YÜZ İFADESİ
- BEDEN DURUŞU
- YAKINLIK
- YÖNELİŞ
- DIŞ GÖRÜNÜŞ

# BİR ÇALIŞANDA BULUNMASI GEREKEN ÖZELLİKLER

# ÇALIŞAN OLARAK

- İş disiplinine sahip,
- Güler yüzlü,
- Saygılı,
- Kibar,
- Dışa dönük,

olun.



# ÇALIŞAN OLARAK

- Görgü ve protokol kurallarını bilen,
- Etkili ve güzel konuşan,
- Dikkatli,
- Düzenli,

kişiler olun.



# MUHATAPLARLA YÜZYÜZE

ADNAN ERGİL



# İLK İZLENİM

ADNAN ERBAŞ





# İLK İZLENİM

- İlk izlenim çok önemlidir.

ADNAN ERBAŞ



# İLK İZLENİM

- Dinamik görünen bir sahne olsun.
- Hizmet verilenlerle ilgilenen kişiler...
- Onlarla ilgili yapılan işler...

ADNAN ERBAŞ



# YAPILAN YANLIŞLAR

- Bankoyu, masayı boş bırakmak
- Makyaj yapmak, Saç taramak
- Birbirine sarılıp kurum içinde dolaşmak
- Boş işlerle uğraşmak
- Tırnak kesmek, düzeltmek



**HİZMET**

ADNAN ERBAŞ



# KARŞILAŞMA

- Canlı karşılaştın, karşıtızdakini rahatlatın.
- Gülümseyin.

ADNAN ERBAŞ



# FARK ETMEK VE KARŞILAMAK

- Gz göze geldiđinizde, hafifçe gülümseyin.

ADNAN ERBAŞ

# FARK ETMEK VE KARŞILAMAK

- İşlemlerin hızlı ve doğru yürütün.
- Bekleyen kişilere de sıcak ilgi gösterin.



# GÖRÜŞME SIRASINDA

- Kendinize güvenli bir ses tonuyla konuşun
- Göz temasında bulunarak dikkatli bir dinleyici olduğunuzu gösterin.
- İlgili olduğunuzu göstermek için beden dili kullanın.





# DİNAMİZM

ADNAN ERBİLİŞ



# HİZMET VERİRKEN DİNAMİK OLUN

- Konuşurken,
  - Dinlerken,
  - İncelerken,
  - Cevap verirken
  - Belge doldururken
- mantıklı bir hızda yapın.



# HİZMET VERİRKEN DİNAMİK OLUN

- Hayattan bezmiş gibi olmayın.
- Yüz ifadenize dikkat edin.
- Ağır ağır hareket etmeyin.

Karşınızdaki kişinin beklentisinin  
gerisinde kalırsınız.

- **Hızınızı karşınızdakine göre ayarlayın.**
- **Muhatablarınızdan daha yavaş olmayın.**
- **Çok fazla hızlı da olmayın.**

ADNAN ERBAŞ



# HİZMET SÜRESİNCE YOĞUNLAŞMAK VE OLUMLU OLMAK

ADNAN

# İŞLEM SIRASINDA

- Yapılacak işlemleri ve bunların sıralamasını en başta anlatın.
- İşlemler sırasında eksik kalmaması için gerekiyorsa kontrol edin.
- Eksik varsa nasıl çözülebileceğini anlatın.



# OLUMLU İFADEDEN NE ANLIYORUZ?

- Nazik ve saygılı olun.
- Sözcüklerinizi özenle seçin. Saygılı davranışlarınız ve yüz ifadenizle destekleyin.

ADNAN ERBAŞ



- Muhatablarınıza ne kadar değerli olduklarını hissettirin.
- Muhatablarınızın yanında sert nefes vermeyin.

ADNAN ERBAS





**UĞURLAMAK**

ADNAN ERBİL



# UĞURLAMA

- Diyalogunuz bittiğinde mutlaka bir uğurlama sözcüğü kullanın.
  - İyi günler.
  - İyi akşamlar.
- Teşekkür ederse: “Rica ederim” ya da “Bir şey değil” demeyin.
- “Biz teşekkür ederiz,” ya da “Ben teşekkür ederim” deyin.



# İZLEME

- Eğer takip etmeniz gereken bir iş varsa mutlaka takip edip karşı tarafı, aşamalar konusunda bilgilendirin.

ADNAN ERBAŞ

# MEMNUNİYETSİZLİĞE KARŞI GELİŞTİRİLEBİLECEK TUTUMLAR

# NE YAPMALI

- Bütün şikayetlerin gereğini yapın.
- Şikayeti eden herkesin problemlerini çözün.

ADNAN ERBAS

# NE YAPMALI

- Şikayet eden kişilerin inanç ve güvenlerini yeniden kazanın.
- Gelen tüm şikayetleri kaydedin.
- Şikayet nedenlerini analiz edin.



ZOR İNSANLAR,  
ŞİKAYETLER  
VE  
KRİZ DURUMLARI  
KARŞISINDA  
NE YAPMALI

- Hata sizde olsun olmasın, uzun sert bir konuşmayla karşılaştığınızda **sakin kalmaya çalışın.**

ADNAN ERBAŞ



Çünkü:

- Şikayetçi bu kez sizin davranışınızdan da yakınmaya başlar.

ADNAN ERBAŞ

# Şikayeti ele alırken yapılacaklar

- Her ne olursa olsun ve karşınızdaki kişi nasıl bir tavır sergilerse sergilesin, sakin olun;
- Ses tonunuz ve beden diliniz özgüvenli bir insan olduğunuzu ve karşınızdaki kişiden korkmadığınızı gösterecektir.



# Şikayeti ele alırken yapılacaklar

- Dikkatle dinleyin,
- Gerekirse notlar alın.

ADNAN ERBAS



# Şikayeti ele alırken yapılacaklar

- Konuya odaklanın.
- Konunun kişilik savaşına dönüşmesine izin vermeyin.

ADNAN ERBAŞ



# PROBLEMİ ÇÖZME YÖNTEMİ

- Dinle.
- Sakinleştirmeye çalışma.
- Anla.
- Çözebiliyorsan çöz.
- Yapamıyorsan kendisini anladığını, böyle düşünmesine hak verdiğini, elinden geleni yapacağını söyle.

# DAVRANIŞ GİYİM VE GÖRÜNÜŞ



SAYGI  
VE

NEZAKET KURALLARI

ADNAN ERBAŞ



- BUTSO'nun resmi bir kurum olduğunu unutmayın.
- Davranışlarda, konuşma ve hitaplarda özenli olun.
- Yöneticilerin ya da başkalarının odalarına girerken protokol ve nezaket kurallarını unutmayın.





- Konuşmalarınızda saygılı ifadeler kullanın.
- Konuşmayı dinlerken yöneticinizin gözlerine bakın.

ADNAN ERBAS

Hiç kimseye,

- “Anladın mı?\Anladınız mı?” diye sormayın;
- “Anlatabildim mi” diye sorun.

- Başkalarının yanında sahip olduğunuz paradan, kazançtan, mal, mülkten söz etmeyin;
- Tanıdıklarınız, mal-mülk, kazanç, para, ev ve arabayla övünmeyin;

ADNAN ERBAS



# SOSYAL MEDYA



- Sosyal medya'da paylaştığınız yazı ve fotoğraflara dikkat edin.

ADNAN ERBAS



# CEP TELEFONU

# Cep Telefonları

- İş yerinde cep telefonunuzu kapatın.
- Muhatablarınızın yanında ya da karşısında cep telefonuna cevap vermek ya da mesaj atmak kabalıktır.
- İş yerinde cep telefonu ile oynamayın.





# GÖRÜNÜŞ

ADNAN ERKİ



# GÖRÜNÜŞ

- İlk sizi görüyorlar ve izlenim ediniyorlar.
- Görüntü çok önemli.
- Size danışacaklar,
- Danışılacak yapıda olun.

# GÖRÜNÜŞ

## ■ GİYSİLER:

- Temiz, düzgün, ütülü, iş ortamına uygun olsun.
- Giysilerle birlikte kullandığınız
  - aksesuarlara,
  - saç,
  - sakal,
  - bıyık,
  - tırnak,
  - makyaja

dikkat.

# GÖRÜNÜŞ

- Vücut kokuları,
- Nefes kokusu,

ADNAN ERBAS



# YÜZÜK VE AKSESUARLAR

ADNAN ERBAŞ



# SAÇINIZ

- Son derece temiz olsun.
- Taranmış ve düzgün olsun.
- Kepeklerden arınmış olsun.
- Uçları kırık olmasın.

ADNAN ERBAS



# VÜCUT TEMİZLİĞİ

- Sık sık yıkanın
- Ter kokunuzu engelleyin.

ADNAN ERBAS

# TIRNAKLAR

- Temiz olsun.
- Zamanında kesilmiş ve bakımı yapılmış olsun.

ADNAN ERBAS



# SAKAL

- Mutlaka her gün tıraş olun.
- Tıraşınız düzgün olsun.
- Kirli sakal kesinlikle uygun değildir.

ADNAN ERBAS





# GİYİM

- Temiz ve ütülü giysiler giyin.
- Çalışma ortamına aykırı giysiler giymeyin.

ADNAN ERBAS

# GİYİM

## Hanımlarda

- Koyu renk elbise,
- Döpiyes (2 parça),
- Tayyör (2 parça içine bluz) resmi;
- İki ayrı parça giyim, yarı resmidir.

## Erkeklerde

- Takım giyim resmi;
- İki parça giyim yarı resmi,
- Kravatsız giyim spordur.

# AYAKKABI

- Temiz ve boyalı olsun.
- Eski ve yıpranmış olmasın.
- Mevsime uygun olsun.



# NOTLAR

- Tören ve özel günlerde daha resmi giyinin.
- Koyu renk en doğrusudur. Resmi giyim, koyu renktir.

ADNAN ERBAS



# ADNAN ERBAS

# Body Language Beden Dili

"Karşınızdakinin Davranışlarından  
Düşüncelerini Anlamanın Yolu"

Allan Pease



2. BASKI

YENİLENMİŞ  
5.  
BASKI  
ÖZEL EDİTÖR

Sizce Tekerleme  
okuyarak  
kilo vermek  
mümkün mü?

Stuart Sutherland  
**irrasyonel**



"Kesinlikle büyüleyici." *Oliver Sacks*

"Bu kitabı almalsınız, her evde bir tane bulunmalı.  
Dahası, uygarlığımızın gelişimi adına otel odalarının başucu  
çekmecelerine bu kitabı koymalılar." *The Guardian*

domingo



“YILIN EN İYİ KİTABI” SEÇKİSİNDE

BOSTON GLOBE • AMAZON • GOODREADS • WALL STREET JOURNAL

# Incognito

BEYİNİN  
GİZLİ  
HAYATI



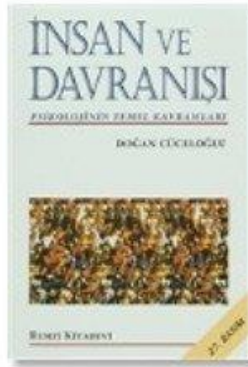
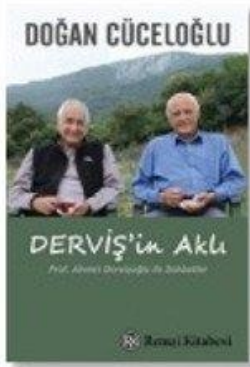
DAVID EAGLEMAN\*

\* "Nörobilimci olmayı eğlenceli bir şey  
gibi gösteren adam" *New York Times*

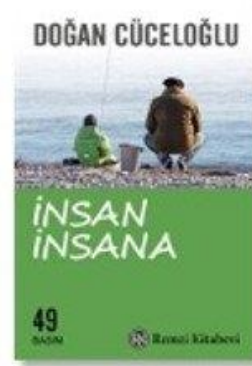
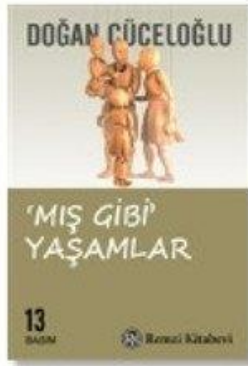
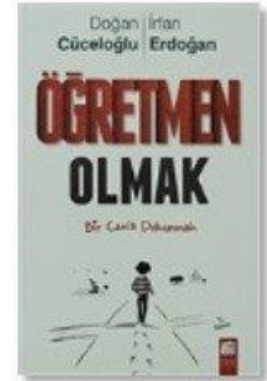
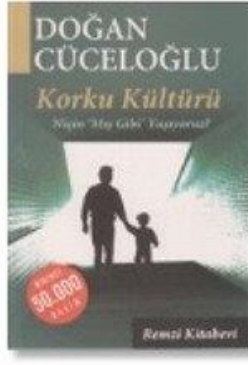
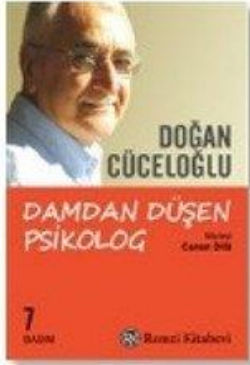
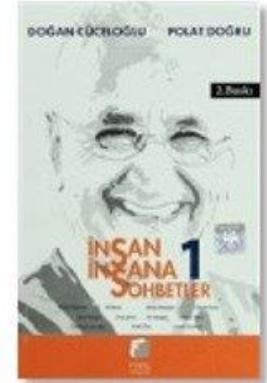
GEVİRİ: ZEYNEP ARIK TOZAR

domingo





EVRENSEL  
KİTABEVİ  
DU-KA KÜLTÜR SANAT



# ÜSTÜN DÖKMEN

KÜÇÜK ŞEYLER 1

*Deniz Kabukları*



Remzi Kitabevi

1A. BASIM

# ÜSTÜN DÖKMEN

KÜÇÜK ŞEYLER 2

*Suflörin Yaşamı, Tulambacı Sendromu,  
Psikolojik Dönüşümler*



Remzi Kitabevi

12. BASIM

# ÜSTÜN DÖKMEN

KÜÇÜK ŞEYLER 4

*Eşitler Evi*



Remzi Kitabevi

7. BASIM

# ÜSTÜN DÖKMEN

*Yaşama Yerleşmek*



Remzi Kitabevi

2. BASIM

Prof.Dr.ÜSTÜN DÖKMEN

*Yarına Kim Kalacak?*

EVRENLE UYUMLAŞMA SÜRECİNDE

VAROLMAK GELİŞMEK

UZLAŞMAK



SİSTEM YAYINCILIK

Prof.Dr.ÜSTÜN DÖKMEN  
İLETİŞİM ÇATIŞMALARI  
VE  
EMPATİ



SİSTEM YAYINCILIK

15. BASIM