



# Yatırımcı İlişkileri ve İletişim Becerisi

Tuba BEKTAŞ- Yataş, Pay Sahipleri ve Kurumsal İlişkiler Yöneticisi

İletişimin sözlük anlamı; kişiler arasında, duygu, düşünce, bilgi, haber alışverişi; duygu, düşünce, bilgi ve haberlerin, akla gelebilecek her türlü biçim ve yolla kişiden kişiye karşılıklı olarak aktarılmasıdır. Etkin iletişim ise, doğru mesajın doğru şekilde, doğru alıcıya aktarılmasıdır. Kurulan cümlelerin fazla olması iletişimin iyi olması anlamına gelmez. Aynı zamanda tonlama, beden dili, iletişimde bulunan kişi ile kurulan empati de, etkin iletişim kurmaya yardımcı olur.



İletişim hem sözlü hem yazılı hem de beden dili ile olmaktadır. Sözlü olarak iletişimde beden dili ve tonlamanın güçlü olması; yazılı olarak iletişimde de seçilen kelimelerin, kurulan cümlelerin imla kurallarına uygun olarak yazılması çok önemlidir.

Yatırımcı ilişkileri mesleğini icra eden kişilerin etkin bir iletişim yeteneğine sahip olması gerekmektedir. Yatırımcı ilişkileri isminden de anlaşılacağı üzere "ilişki", mesleğin en önemli yapıtaşlarından birini oluşturmaktadır. Yazılı ya da sözlü beyan edilecek her cümle, şirketlerin hisselerini olumlu ya da olumsuz etkileyeceği için, beyanatlarda çok dikkatli olunmalıdır.

Yatırımcı ilişkileri mesleğini icra edenler, üçüncü kişilerle olan iletişimi en etkin şekilde devam ettirmek için, öncelikle şirketi iyi tanımalıdır. İletişim kurulan kişilerle empati kurabilmesi, özellikle de sözlü iletişimde göz teması çok önemlidir. Kişiyeye güven verilmeli ve sağlanan güven konusunda da istikrarlı olunmalıdır. Kişiyeye iyi tanıyıp, sorabilecek soruları önceden kestirebilme ve karşı tarafın kafasında soru işareti kalmayacak şekilde cevap verilebilmesi gerekir.

Yatırımcılar tarafından kolayca ulaşılabilir olunması, özellikle telefon aracılığıyla ulaşan yatırımcılarla konuşulurken, onlara isimleriyle hitap etmek, kendilerini önemli hissettirecek ve kurulan diyalogun pozitif bir şekilde devam edip, pozitif bir şekilde sonlanmasına yardımcı olacaktır. Bunun için telefonda konuşulan kişinin ismini not alıp, sohbet anında ismi ile hitap etmek, kişi ile etkin bir iletişim kurulmasını sağlayacaktır.

Yatırımcı ilişkileri mesleğini icra eden kişilerin sözlü iletişimin yanında etkin bir yazılı iletişim becerisine de sahip olması gerekmektedir. Mevzuat gereği Kamuyu Aydınlatma Platformu'nda (KAP) zaman zaman yapılan açıklamalarda yazılı iletişim yeteneğinin yüksek olması önem kazanmaktadır. Yapılacak açıklamaların tam, anlaşılır, mevzuata uygun olacak şekilde yapılması için yazılı iletişimin iyi kullanılması, imla kurallarına çok önem verilmesi gerekir. Kullanılacak virgülün dahi cümlenin anlamını değiştirebilecek güce sahip olması nedeniyle, yanlış anlaşılmalara önlemek için dikkatli olunması şarttır.

Yatırımcılara, şirketin analist raporlarında, özellikle yıllık faaliyet raporlarında ve diğer raporlarda yer alan bilgilerin, doğru ve etkin bir şekilde aktarılması çok önemlidir. Özellikle hazırlanacak raporların şirketin kurumsal kimliğine uygun bir şekilde hazırlanması, kurumsal yapıyı yansıtmalıdır. Kurumsal renklerden başlayarak, kullanılan görsellere kadar ne anlatılmak istendiğinin doğru bir şekilde aktarılması şarttır. Verilmesi gereken mesaj en iyi şekilde, karşı tarafın anlayacağı bir dilde verilmelidir. İşte bu ancak, etkin bir yazılı iletişim ile gerçekleşir.



“Aktarım” kelimesi, yatırımcı ilişkileri mesleğinde çok önemli bir kavramdır. Çünkü yatırımcı ilişkileri, şirketleri yatırımcılara karşı temsil ettiği için, bilgisini de karşı tarafa doğru bir şekilde aktarmalıdır. Sadece mevzuata, finansallara, Dünya’da ve Türkiye’de yaşanan siyasi ve ekonomik olaylara çok hâkim olması bu mesleği icra etmede yeterli değildir. Bilgiyi nasıl ve ne şekilde aktardığı da önemlidir. Olumsuz bir olayı bile en olumlu haliyle karşı tarafa aktarabilmek, ancak etkin bir iletişim yetkisine sahip olmakla mümkün olacaktır.

Etkin iletişimin ve yatırımcı ilişkileri mesleğinin önemli olgularından biri de “tutarlı” olmaktır. Konu ile ilgili farklı zamanlarda, farklı kişilere, farklı mekânlarda verilen bilgiler zaman, mekân ya da kişiler farklı olsa da her zaman tutarlı olmalıdır. Tutarlılık arz etmeyen bilgiler iletişimin kopmasına, kişiye ve kuruma olan güvenin kaybolmasına neden olur ki, bu da bir daha telafi edilemeyecek

durumların ortaya çıkmasına neden olacaktır. Tutarlılık ve güven olguları birbiri ile çok ilişkili olup etkin iletişim için olmazsa olmaz iki kavramdır. Etkin bir iletişimin sürdürülebilir olmasında, tutarlı ve güvenilir olunması şarttır.

Sonuç olarak; yatırımcı ilişkileri mesleğinde iletişimin her yolunda etkin olunması gerekir. Hem yazılı hem sözlü kurulan iletişimlerde tutarlı ve güvenilir olunmalıdır ki, karşı tarafta herhangi bir soru işareti oluşmasın. Güvene dayanan mesleğimizde bilgiyi iyi ve doğru aktarabilmek için çok titiz davranılmalı, ağızdan çıkacak kelimeler doğru seçilmelidir. Bizler şirketin yatırımcılara açılan kapısıyız. Bazı durumlarda yatırımcılara karşı şirket adına kapı gibi sağlam durmamız, bazı durumlarda kapıları sonuna kadar yatırımcılara açmamız gerekmektedir. Bunu da etkin bir iletişim yeteneği ile yapabiliriz.