



Sales & Marketing
Policy | 1-3

This document outlines the core policies governing all sales and marketing activities at RSA. Our purpose is to ensure ethical conduct, protect brand integrity, comply with global legal standards, and maintain a consistent, high-quality customer experience. This policy applies to all fulltime employees, part-time employees, contractors, agencies, and third-party partners representing RSA.

CORE VALUES

Our operations are guided by the following principles:

Customer-Centric Approach: We are dedicated to understanding and fulfilling our customers' needs, prioritizing value, safety, and reliability.

Integrity and Transparency: We act with honesty. All information provided to customers and partners is accurate, ethical, and truthful. Digitalization: We leverage digital tools to optimize our processes, driving efficiency and greater value for our stakeholders.

Continuous Improvement: We actively seek and utilize feedback from customers and stakeholders to enhance our offerings. Excellence: We strive for excellence at every stage of the customer journey, ensuring a seamless, high-quality experience. Marketing Strategy

Target Audience & Segmentation: We analyze the unique needs of our stakeholders to consistently move beyond their expectations. By segmenting our market effectively, we design and implement tailored solutions that address specific operational challenges and deliver unique value to each segment.

Branding: We maintain a corporate identity built on innovation, safety-first values, and operational excellence. Our brand represents a professional, agile image, reflecting our commitment to providing flexible, high-value solutions for global clients through a team that balances deep experience with a dynamic, forward-thinking approach.

Digital Ecosystem: Digitalization is a strategic priority for our commercial operations. Our Sales and Marketing function acts as a bridge between customer needs and internal workflows, ensuring seamless service delivery. We are developing our digital infrastructure— with a focus on future customer portals and real-time dashboards—as a central part of our commercial value proposition. By moving toward inherently digital and transparent service, we aim to provide clients with direct visibility into their own operations, fostering a data-driven partnership that reflects RSA's commitment to technological excellence.

Advertising and Promotions: We ensure all promotional materials strictly adhere to industry regulations and the highest ethical standards. We prioritize long-term sustainability by optimizing our outreach methods and maintaining a “zero printed brochures” environment to minimize our environmental footprint. most effectively and sustainably

Resource Efficiency: We recognize that our resources are finite and must be used with precision. By employing data-driven planning and focused execution, we ensure that every marketing effort is optimized for maximum impact, guaranteeing that we reach our stakeholders in the most effective and sustainable manner possible.



RELATIONSHIP MANAGEMENT

We prioritize long-term partnerships through proactive account management. Every customer is a priority, and we develop individualized plans to enhance our commercial collaboration. Our account management team is dedicated to continuous, regular communication, ensuring we stay closely attuned to evolving customer needs. We maintain the highest standards of professionalism in every interaction, consistently acting as a reliable, expert point of contact to ensure our clients feel fully supported throughout the entire lifecycle of our partnership.

MARKET INTELLIGENCE

We systematically monitor industry trends, regulations, and competitive activity to fuel our strategic decision-making. We actively participate in industry events and trade associations, leveraging these platforms to gain deep market insights, build strategic partnerships, and stay at the forefront of sector developments.

SALES EXCELLENCE

Our sales process is simple, result-oriented, and solution-driven. We invest in ongoing team training to ensure every representative provides professional, safety-conscious advice with a customer-oriented mindset. We expect our sales team to be innovative, focusing on value-driven solutions that strengthen our market position. Analysis and reporting are an inseparable part of our sales efforts; we actively promote datadriven analysis within our sales function to ensure our team remains informed about their impact, allowing us to strategically enhance our effectiveness for the long-term growth of RSA.

CRISIS COMMUNICATIONS & REPUTATION MANAGEMENT

We maintain a unified, consistent voice. To ensure full preparedness, we maintain a proactive crisis management framework, including clearly defined internal communication protocols and pre-established response guidelines. In the event of market challenges or service disruptions, we commit to prompt, transparent communication. Furthermore, we place the coordination process with external parties, industry partners, and relevant authorities at the core of our crisis management strategy, ensuring a synchronized and effective response. If an industry or operational crisis occurs, all marketing and social media activity will be paused immediately pending leadership review, allowing us to align our response with our core values and the situation at hand.

PRICING

We champion a competitive, dynamic, and transparent pricing framework aligned with our commitment to excellence. Through regular market reviews, we ensure our rates remain responsive to industry shifts, protecting the long-term interests of both RSA and our customers. We are dedicated to providing full pricing visibility, ensuring our structures are clear, easy to understand, and built on a foundation of mutual trust.



COMPLIANCE AND ETHICS

Legal Compliance: Adhere to all relevant laws and regulations governing aviation, sales, and marketing activities. Regularly update policies to ensure compliance with changing laws.

Ethical Conduct: All sales and marketing activities shall be conducted ethically and with respect to customers, competitors, and industry partners. Avoid any activities that could harm the reputation of RSA.

Accountable Manager





Satış ve Pazarlama | 1-3
Politikası

Bu doküman, RSA bünyesinde yürütülen tüm satış ve pazarlama faaliyetlerini yönlendiren temel politika ve prensipleri tanımlamaktadır. Bu politikanın amacı; etik davranışın sağlanması, marka itibarının korunması, uluslararası yasal gerekliliklere uyumun sürdürülmesi ve müşterilere tutarlı, yüksek kaliteli bir deneyim sunulmasını güvence altına almaktır. Bu politika; tüm tam zamanlı ve yarı zamanlı çalışanlar, yükleniciler, danışmanlar, ajanslar ve RSA adına faaliyet gösteren üçüncü taraf iş ortakları için geçerlidir.

TEMEL DEĞERLER

Faaliyetlerimiz aşağıdaki temel ilkeler doğrultusunda yürütülmektedir:

Müşteri Odaklı Yaklaşım: Müşterilerimizin ihtiyaçlarını anlamaya ve karşılamaya kararlıyız. Tüm faaliyetlerimizde değer yaratmayı, emniyeti ve güvenilirliği önceliklendiririz.

Dürüstlük ve Şeffaflık: Tüm iş süreçlerimizde dürüstlük ilkesine bağlı kalırız. Müşterilere ve iş ortaklarına sunulan tüm bilgi ve beyanların doğru, etik ve gerçeğe uygun olmasını sağlarız.

Dijitalleşme: Süreçlerimizi optimize etmek amacıyla dijital araç ve teknolojilerden yararlanırsınız. Dijitalleşme sayesinde verimliliği artırmayı ve tüm paydaşlarımıza daha yüksek değer sunmayı hedefleriz.

Sürekli İyileştirme: Müşterilerimizden ve diğer paydaşlarımızdan alınan geri bildirimleri aktif olarak değerlendirir ve hizmetlerimizi sürekli geliştirmek için kullanırız.

Mükemmellik: Müşteri yolculuğunun her aşamasında mükemmelliği hedefler; kesintisiz, profesyonel ve yüksek kaliteli bir deneyim sunmak için çalışırız.

PAZARLAMA STRATEJİSİ

Hedef Kitle ve Segmentasyon: Paydaşlarımızın ihtiyaçlarını düzenli olarak analiz ederek beklentilerinin ötesine geçmeyi amaçlarız.

Pazar segmentasyonu yaklaşımımız sayesinde her müşteri grubunun operasyonel gereksinimlerine uygun, özelleştirilmiş ve katma değer sağlayan çözümler geliştirir ve uyguluyoruz.

Marka Yönetimi: Kurumsal kimliğimizi yenilikçilik, emniyet odaklı yaklaşım ve operasyonel mükemmellik ilkeleri üzerine inşa ederiz. Markamız; deneyim ile dinamizmi bir araya getiren ekibimiz aracılığıyla küresel müşterilere esnek ve yüksek katma değerli çözümler sunma taahhüdümüzü yansıtan profesyonel ve çevik bir yapıyı temsil eder.

Dijital Ekosistem: Dijitalleşme, ticari faaliyetlerimizin stratejik önceliklerinden biridir. Satış ve Pazarlama fonksiyonumuz, müşteri ihtiyaçları ile şirket içi süreçler arasında köprü görevi görerek hizmetlerin etkin ve kesintisiz şekilde sunulmasını destekler. Gelecekte devreye alınması planlanan müşteri portalları ve gerçek zamanlı gösterge panelleri (dashboard) başta olmak üzere dijital altyapımızı sürekli geliştirmekteyiz. Dijital ve şeffaf hizmet anlayışımız sayesinde müşterilerimize kendi operasyonları üzerinde doğrudan görünürlük sağlamayı, veri odaklı iş birliklerini güçlendirmeyi ve teknolojik mükemmellik yaklaşımımızı desteklemeyi hedefleriz.



Reklam ve Tanıtım Faaliyetleri: Tüm reklam, tanıtım ve iletişim materyallerinin ilgili sektör düzenlemelerine ve en yüksek etik standartlara uygun olmasını sağlarız. Çevresel etkilerimizi azaltmak amacıyla sürdürülebilir iletişim yöntemlerini tercih eder, “sıfır basılı broşür” yaklaşımını benimser ve dijital iletişim kanallarını önceliklendiririz.

Kaynak Verimliliği: Kaynaklarımızın sınırlı olduğunun bilincindeyiz ve bunları etkin şekilde yönetiriz. Veri odaklı planlama ve hedefe yönelik uygulamalar sayesinde tüm pazarlama faaliyetlerinin maksimum etki yaratmasını sağlayarak paydaşlarımıza en etkin ve sürdürülebilir yöntemlerle ulaşmayı hedefleriz.

İLİŞKİ YÖNETİMİ

Uzun vadeli iş ortaklıkları kurmayı ve sürdürmeyi önceliklendiririz. Her müşteriye stratejik bir iş ortağı olarak değerlendirir ve ticari iş birliğini geliştirmeye yönelik özel planlar oluştururuz. Müşteri ilişkileri yönetimi ekibimiz, müşterilerin değişen ihtiyaçlarını yakından takip edebilmek amacıyla düzenli ve sürekli iletişim yürütür. Tüm etkileşimlerde en yüksek profesyonellik standartlarını korur; müşterilerimizin iş ortaklığımızın tüm yaşam döngüsü boyunca desteklendiğini hissetmesini sağlayacak güvenilir ve uzman bir iletişim noktası olarak hareket ederiz.

PAZAR İSTİHBARATI

Stratejik karar alma süreçlerimizi desteklemek amacıyla sektör eğilimlerini, yasal düzenlemeleri ve rekabet ortamını sistematik olarak takip ederiz. Sektörel etkinliklere, konferanslara ve mesleki kuruluşlara aktif katılım sağlayarak pazar hakkında derinlemesine bilgi edinmeyi, stratejik iş birlikleri geliştirmeyi ve sektördeki gelişmeleri yakından takip etmeyi amaçlarız.

SATIŞTA MÜKEMMELLİK

Satış süreçlerimizi sade, sonuç odaklı ve çözüm merkezli bir yaklaşımla yürütürüz. Satış ekibimizin her zaman profesyonel, emniyet bilinci yüksek ve müşteri odaklı hizmet sunabilmesi için sürekli eğitim ve gelişim faaliyetlerine yatırım yaparız. Satış ekiplerimizden yenilikçi düşünceleri, müşterilere değer yaratan çözümler geliştirmeleri ve şirketimizin pazardaki konumunu güçlendirmeleri beklenir. Analiz ve raporlama faaliyetleri satış süreçlerimizin ayrılmaz bir parçasıdır. Veri odaklı karar alma kültürünü destekleyerek satış performansını sürekli izler, elde edilen veriler doğrultusunda etkinliğimizi artırmayı ve RSA'nın sürdürülebilir büyümesini desteklemeyi hedefleriz.

KRİZ İLETİŞİMİ VE İTİBAR YÖNETİMİ

Kurumsal iletişim faaliyetlerinde tutarlı ve ortak bir iletişim dili benimseriz. Olası kriz durumlarına hazırlıklı olmak amacıyla; açık şekilde tanımlanmış iç iletişim süreçleri, kriz yönetim mekanizmaları ve önceden belirlenmiş yanıt prensiplerini içeren proaktif bir kriz yönetim yapısı sürdürürüz. Pazar kaynaklı zorluklar veya hizmet kesintileri yaşanması halinde zamanında, şeffaf ve doğru iletişim kurmayı taahhüt ederiz. Kriz yönetimi yaklaşımımız kapsamında; ilgili otoriteler, sektör paydaşları ve dış taraflarla yürütülen koordinasyon faaliyetlerini kritik öneme sahip bir unsur olarak değerlendirir



ve etkin iş birliğini destekleriz. Sektörel veya operasyonel bir kriz durumunda, üst yönetim tarafından değerlendirme yapıncaya kadar tüm pazarlama ve sosyal medya faaliyetleri derhal durdurulur. Bu yaklaşım, verilecek kurumsal yanıtın şirket değerleri ve mevcut durumla uyumlu şekilde yönetilmesini sağlar.

FIYATLANDIRMA

Mükemmellik anlayışımızla uyumlu, rekabetçi, dinamik ve şeffaf bir fiyatlandırma yaklaşımını benimseriz. Pazar koşullarını düzenli olarak değerlendirerek fiyatlarımızın sektör dinamiklerine uyumlu kalmasını sağlar, hem RSA'nın hem de müşterilerimizin uzun vadeli çıkarlarını gözetiriz. Fiyatlandırma yapılarımızın açık, anlaşılır ve karşılıklı güven esasına dayalı olmasını sağlayarak müşterilerimize tam şeffaflık sunmayı taahhüt ederiz.

UYUM VE ETİK

Yasal Uyum: Havacılık, satış ve pazarlama faaliyetlerini düzenleyen tüm ilgili mevzuat, düzenleme ve yasal gerekliliklere uyum sağlanır. Politikalar ve süreçler, değişen yasal gerekliliklere uyumu sürdürecektir şekilde düzenli olarak gözden geçirilir ve güncellenir.

Etik Davranış: Tüm satış ve pazarlama faaliyetleri; müşterilere, rakiplere, iş ortaklarına ve diğer paydaşlara karşı etik kurallar çerçevesinde yürütülür. RSA'nın itibarına zarar verebilecek herhangi bir davranış, uygulama veya faaliyetten kaçınılması esastır.

Sorumlu Müdür

