

1. Sertifikanın Başlığı⁽¹⁾

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi Mesleki Yeterlilik Belgesi

(Seviye 4)

⁽¹⁾ Anadilde yazıldığı şekliyle.

2. Sertifika Başlığının Tercümesi⁽¹⁾

Call Center Customer Representative VQA Vocational Qualification Certificate

(Level 4)

⁽¹⁾ Uygunsa yazın. Bu tercümenin yasal bir hükmü yoktur.

3. Beceri ve Yetkinliklerin Profili

Belge sahibi aşağıda yer alan Yeterlilik Birimlerindeki Öğrenme Çıktılarını yapmaya ehildir:

BİRİM KODU	TÜRÜ	BİRİMLER
15UY0203-4/A1	ZORUNLU	İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve İşyeri Kalite Politikaları <ul style="list-style-type: none">İş sağlığı ve güvenliği çalışmalarını açıklar.İşyeri kalite ve çevre politikalarını açıklar.
15UY0203-4/A2	ZORUNLU	Çağrı Yönetme Faaliyetleri <ul style="list-style-type: none">Çalışma öncesi hazırlığı açıklar.Çağrı cevaplar.Çağrı sonrası arka ofis (backoffice) işlemlerini açıklar.Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını açıklar.
15UY0203-4/A3	ZORUNLU	İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim <ul style="list-style-type: none">İş organizasyonunun nasıl yapıldığını açıklar.Mesleki gelişim faaliyetlerini açıklar.

4. Sertifika Sahibinin Çalışabileceği İş Alanları⁽¹⁾

-

⁽¹⁾ Varsa

(*) Açıklayıcı not

Bu belge, adı geçen sertifika hakkında ilave bilgi vermek üzere tasarlanmış olup hukuki bir statüsü yoktur. Belgede yer alan tanımlamaların formatlarında aşağıdaki metinler esas alınmıştır: Niteliklerin Şeffaflığı Hakkındaki 3 Aralık 1992 tarih ve 93/C 49/01 Konsey Kararı, Mesleki Eğitim Sertifikalarının Şeffaflığı Hakkındaki 15 Temmuz 1996 tarih ve 96/C 224/04 sayılı Konsey Kararı ve Öğrencilerin, Eğitim Almakta Olanların, Gönüllü Çalışmalarda Bulunanların, Öğretmen ve Eğitimcilerin Topluluk İçinde Hareketliliği Hakkındaki Avrupa Parlamentosu ve Konseyi'nin 10 Temmuz 2001 tarih ve 2001/613/EC sayılı Tavsiyesi.

5. Sertifikanın resmi dayanağı

Sertifikayı veren kurumun adı ve statüsü Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Mesleki Yeterlilik Belgesi, Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından ilgili alanda yetkilendirilmiş Belgelendirme Kuruluşları tarafından verilmektedir. Kuruluşların listesine aşağıdaki adresten ulaşılabilir. www.myk.gov.tr/ybk	Sertifikanın akreditasyonunu/tanınmasını sağlayan ulusal/bölgesel makamın adı ve statüsü Mesleki Yeterlilik Kurumu Ziyabey Caddesi 1420. Sokak (Eski 4. Sokak) No:12 Balgat-Çankaya/ANKARA www.myk.gov.tr
Sertifikanın (ulusal veya uluslararası) düzeyi ISCO 08: 4222 ve Seviye 4- Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi hakkında ayrıntılı bilgiye aşağıdaki adresten ulaşılabilir. http://www.tyc.gov.tr	Not skalası / Geçme koşulları Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Mesleki Yeterlilik Belgesini alabilmesi için A1,A2 ve A3 aşamalarında başarılı olması gerekmektedir.
Bir sonraki eğitim/öğretim seviyesine geçme durumu 15UY0204-5 Çağrı Merkezi Takım Lideri	Uluslararası anlaşmalar -
Yasal Dayanak 5544 Sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu Kanunu	

6. Sertifikayı almanın resmi yolları

Bu belge MYK tarafından yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşlarına başvuran adayların, teorik ve uygulama sınavları sonrasında her bir birimin başarımlarını yerine getirmeleri ve yeterliliği elde etmek için gereken birimlerden başarı sağlamaları halinde hak eden adaylar için düzenlenir.

Her bir yeterlilik biriminin başarımlarını şartları ile teorik ve uygulama sınav oranları değişkenlik göstermektedir.

Giriş koşulları

Bu ulusal yeterliliğe erişimde bir giriş koşulu bulunmamaktadır.

Bilgi:

15UY0203-4 / 25/02/2015 Rev. No:00

Ek bilgi

Ulusal ve uluslararası meslek standartlarını temel alarak teknik ve meslekî eğitim standartlarının ve yeterliliklerin geliştirilmesi, uygulanması ve bunlara ilişkin akreditasyon, yetkilendirme, denetim, ölçme, değerlendirme ve belgelendirmeye ilişkin kural ve faaliyetleri kapsayan adil, şeffaf ve güvenilir bir sistemdir.

MYK Mesleki Yeterlilik Belgelerinin Türkiye Yeterlilikler Çerçevesine (TYÇ) göre seviyesi, ilgili ulusal yeterliliğin öğrenme kazanımlarının TYÇ seviye tanımlayıcılarıyla karşılaştırılması sonucu belirlenmektedir. TYÇ'ye göre seviyelendirilmiş yeterliliklerin içermesi gereken asgari öğrenme kazanımlarını tanımlayan TYÇ seviye tanımlayıcılarına <http://www.tyc.gov.tr/st> internet adresinden erişilebilmektedir. TYÇ, Avrupa Yeterlilikler Çerçevesine (AYÇ) referanslanmış olduğu için sekiz TYÇ seviyesi sekiz AYÇ seviyesine karşılık gelmektedir. İşbu belgenin düzenlendiği 4. Seviye yeterlilikler; "Çalışan çoğunlukla öngörülebilir, ancak değişime tabi olan bir işi yaparken öz- idare kullanır. İş faaliyetlerinin değerlendirilmesi ve geliştirilmesi için bir miktar sorumluluk alarak diğerlerinin rutin işlerini denetler." şeklinde tanımlanmaktadır.

Ulusal Yeterlilikler Çerçevesi dahil daha fazla bilgi için:

Mesleki Yeterlilik Kurumu

<http://www.myk.gov.tr>

www.tyc.gov.tr

Europass

<http://www.europass.gov.tr>