



ULUSAL MESLEK STANDARDI

**ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ
SEVİYE 4**

REFERANS KODU / ...

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/ ...

Meslek:	ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ
Seviye:	4^I
Referans Kodu:	
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	Çağrı Merkezleri Derneği
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:	 Tarih ve Sayılı Karar
Resmi Gazete Tarih/Sayı:	...
Revizyon No:	00

^I Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye dört (4) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ABANDONED CALL / CEVAPLANAMAYAN ÇAĞRI: Kaybedilen çağrı olarak da adlandırılır, arayanın, bir temsilciye ulaşmadan telefonu kapatmasını,

AFTER-CALL WORK (ACW) / ÇAĞRI SONRASI İŞ SÜRESİ: Toparlama veya çağrı sonrası süreci (Bir gelen işlem türü yüzünden ve derhal bu işlem sonrasında yapılması gereken işlerdir. Bu işler çoğunlukla veri girişi, formların doldurulması veya harici aramalar yapılması şeklinde olabilir. Müşteri Temsilcisi bu durumdayken diğer bir gelen çağrıyı yanıtlamaz),

AGENT GROUP/SKILL GROUP /TEMSİLCİ GRUBU: Ayırım, Kapı, Kuyruk ve Beceri Grubu olarak da adlandırılır, ortak becerilere, görev ve sorumluluğa sahip bir grup temsilciye verilen ismi,

AGENT OUT CALL / DIŞARIYI ARAMA: Bir müşteri temsilcisi tarafından dışarıya gerçekleştirilen aramayı,

AGENT STATUS / TEMSİLCİ DURUMU: Müşteri temsilcisinin bulunduğu durumu (konuşma, çağrı sonrası iş, uygun değil gibi),

ANNOUNCEMENT / ANONS: Arayanlara dinletilmek üzere kayıt edilmiş sözlü mesajı,

ANSWER RATE AR / ÇAĞRI KARŞILAMA ORANI: Müşteri Temsilcisi tarafından cevaplanan çağrılarının Müşteri Temsilcisi'ne gelen toplam çağrı sayısına oranını,

ANSWERED CALL / CEVAPLANAN ÇAĞRI: Bir temsilci grubuna atıfta bulunulduğunda, bir çağrının bir temsilciye ulaştığı zaman yanıtlanmış sayılmasını,

AUTOMATIC CALL DISTRIBÜTOR (ACD) / OTOMATİK ÇAĞRI DAĞITIMCISI: Gelen Çağrı Merkezlerinde kullanılan özel bir telefon sistemini (Çağrılar otomatik olarak yanıtlayan, sıraya sokan, temsilcilere dağıtan, gecikme anonslarını devreye sokan ve tüm bu faaliyetlerle ilgili eş zamanlı ve geçmiş raporlar tutan programlanabilir bir aygıttır. Tek başına bir sistem veya bir ağ, LAN veya PBX içine yerleşmiş bir ACD olarak oluşabilir),

AVAILABILITY / UYGUNLUK: ACD'ye giriş yapmış, çağrılarının gelmesini bekleyen müşteri temsilcilerinin durumunu,

AVERAGE HANDLE TIME (AHT)/ ORTALAMA ELE ALMA SÜRESİ: Belirli bir zaman dilimi için ortalama konuşma süresi ve ortalama çağrı sonrası iş toplamını,

AVERAGE SPEED OF ANSWER (ASA)/ ORTALAMA ÇAĞRI YANITLAMA HIZI: Ortalama cevaplama hızı, tüm cevaplanan çağrılarının cevaplanmadan önceki bekleme sürelerinin, toplam cevaplanan çağrı adedine bölünmesi ile hesaplanan hızı,

CALL / ÇAĞRI (Transaction (İşlem) veya Customer Contact (Müşteri Teması)): Telefon çağrıları, video çağrıları, web ve diğer tip temasları,

CALL CENTER / ÇAĞRI MERKEZİ: Çağrı merkezi, kurumların temasta oldukları kişi ve/ veya Kurumlarla olan ve tüm iletişim kanalları ile gerçekleşen “Etkileşimlerini” yönettikleri, “İnsan, Teknoloji, İş Süreçleri ve Stratejinin” koordineli şekilde bütünleştirildiği “İletişim Yönetim Sistemlerini”,

ÇAĞRI MERKEZİ BİLGİSAYAR UYGULAMALARI: Aynı anda farklı kapsamdaki işlemlerin gerçekleşmesine imkan sağlayan, birbiri ile entegre olan veya olmayan sistemler bütünü,

EXTENSION / DAHİLİ NUMARA: Müşteri temsilcisinin login olduğu telefonun kısa numarasını,

FIRST CONTACT RESOLUTION FCR / İLK TEMASTA ÇÖZÜM: İlk temasta çözülen belirli bir sürede birden fazla talep oluşturulmamış çağrıların toplam çağrılara oranını,

HOLD TIME/ HATTA BEKLETME SÜRESİ: Çağrı Müşteri temsilcisi tarafından karşılandıktan sonra müşterinin hatta bekletildiği sürenin toplamını,

IVR/ İTERAKTİF ETKİLEŞİMLİ SESLİ YANIT SİSTEMİ: Telefonda tuşlama yapmak ya da sesle yönlendirmek suretiyle bilgi alışverişinde bulunulmasını ve işlem yapılmasını sağlayan bir sistemi,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

LOGİN İD / KULLANICI NUMARASI: Müşteri temsilcisinin çağrı merkezi sistemine giriş yapmak için kullandığı numarayı,

MUTE / ÇAĞRIYI SESSİZE ALMA: Müşteri temsilcisinin zorunlu hallerde (öksürmek, hapşırma vb...) müşterinin ses duymaması için kullandığı tuşlamayı (Müşteriyi bekletme amaçlı kullanılamaz),

OFFERED CALL / GELEN TOPLAM ÇAĞRI: Santralin giriş noktasından sonra tuşlama sonucuna göre Müşteri Temsilcisi'nin kullandığı sisteme gelen çağrılarının toplamını veya genel tanımla cevaplanan ve cevaplanamayan çağrılarının toplamını,

QUEUE / KUYRUK: Arayanları bir temsilci boş kalana kadar bekletmeyi, aynı zamanda, bir sistemdeki işlem görmeyi bekleyen şeylerin bir listesini (örneğin, e-mail mesajları),

SCRIPT/ KONUŞMA METNİ: Telefonda gerçekleştirilen görüşmelerde, belli bir standart ve kalitede hizmet vermek amacı ile yapılacak görüşmelere dair hazırlanan görüşme metinlerini (Müşteri temsilcilerinin bu metinlere bağlı kalarak müşteriler ile görüşmesi beklenir),

SERVICE LEVEL / SERVİS SEVİYESİ: Telefon Servis Faktörü veya TSF de denir. Gelen çağrılarının belirli bir süre içinde ele alınmasını ("Gelen çağrılarının %X'inin Y saniyede cevaplandırılması"),

TALK TIME/ KONUŞMA SÜRESİ: Bir temsilcinin görüşme sırasında arayan ile geçirdiği süreyi ("Merhaba" ile "güle güle" arasındaki her şeyi içerir),

TCK ANONSU: Yapılan görüşmelerin kayıt altına alındığına dair yapılan anonsu,

TCK: Türk Ceza Kanununu,

TL: Takım Liderini

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	7
2. MESLEK TANITIMI	8
2.1. Meslek Tanımı.....	8
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri.....	8
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler.....	8
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat.....	8
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları.....	9
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	9
3. MESLEK PROFİLİ.....	10
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	10
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	19
3.3. Bilgi ve Beceriler	19
3.4. Tutum ve Davranışlar	20
4.ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	21

1. GİRİŞ

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik” ve “Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Çağrı Merkezleri Derneği tarafından hazırlanmıştır.

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, MYK Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4), İSG, çevre koruma, kalite kural ve yöntemleri çerçevesinde; yetkisi dâhilinde ve tanımlanmış görev talimatlarına göre; mevcut ve potansiyel müşteriler ile çağrı merkezleri üzerinden kurulan iletişimi yürüten nitelikli meslek elemanıdır.

Müşteri ile çağrı merkezleri arasındaki iletişim; telefon, e-mail, chat, sosyal medya, faks, SMS gibi elektronik iletişim araçları ile temas kurulması sonucu oluşur.

Müşterilerin bilgi, işlem, satış, şikayet, öneri v.b içerikli çağrılarını müşteri memnuniyeti, kalite hedefleri ve iş talimatları doğrultusunda yetkisi dahilinde gerçekleştirir.

Müşterilerden gelen çağrıları karşılayarak çözüm ve aksiyon üreten müşterilerle belirli amaçlar doğrultusunda yapılacak dış aramaları gerçekleştiren çalışanlardır. Müşteri Temsilcileri uzmanlık ve tecrübelerine göre belirli bir hizmet türünde veya hizmet kanalında uzmanlaşmış ve yalnız o alanda çalışabildiği gibi karma olarak her türlü çağrıyı yönetecek bir yapıda da çalışabilir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 4222 – Çağrı Merkezi Görevlisi

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler

4857 sayılı İş Kanunu
5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu
5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu
İstihdamın Teşviki Hakkında Kanunlar
1774 sayılı Kimlik Bildirme Kanunu
394 sayılı Hafta Tatili Kanunu
2429 sayılı Ulusal Bayram ve Genel Tatiller Hakkında Kanun

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

Haftalık İş Günlerine Bölünemeyen Çalışma Süreleri Yönetmeliği
İş Kanununa İlişkin Fazla Çalışma ve Fazla Sürelerle Çalışma Yönetmeliği
Postalar Halinde İşçi Çalıştırılarak Yürütülen İşlerde Çalışmalara İlişkin Özel Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
Yıllık Ücretli İzin Yönetmeliği
Engelli istihdamını teşvik genelgeleri -14857-
Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik
Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik
Ekranlı Araçlarla Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik
Elektrik Tesislerinde Topraklamalar Yönetmeliği
Gürültü Yönetmeliği
Güvenlik ve Sağlık İşaretleri Yönetmeliği
İş Ekipmanlarının Kullanımında Sağlık ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği

Ayrıca, meslek ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer mevzuata uyulması esastır.

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi; çalışmalarını genellikle ofis ortamında gerçekleştirir. İyi aydınlatılmış, havalandırılmış ve işe göre hazırlanmış uygun ergonomik ortamlarda çalışır. İşin ihtiyaçları doğrultusunda çalışmalarını evde veya sahada da gerçekleştirebilir.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Mesleğe ilişkin diğer gereklilikler bulunmamaktadır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İş sağlığı ve güvenliğine ilişkin faaliyetleri yürütmek	A.1	Eğitime ve tatbikatlara iştirak etmek	A.1.1	İSG konusunda işyerinin ve diğer kurumların eğitimlerine iştirak eder.
				A.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular.
				A.1.3	İSG ile ilgili edindiği bilgi ve becerileri günceller.
				A.1.4	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara iştirak eder.
		A.2	Yasal ve işyerine ait kurallara uymak ve/veya uyulmasını sağlamak	A.2.1	İSG koruma ve müdahale araçlarının uygun ve çalışır şekilde bulundurulmasını sağlar.
				A.2.2	Kendisinin tespit ettiği tehlikeli durumları hızlı bir şekilde yok etmek üzere ilgili birimlerle işbirliği içinde gerekli önlemleri alır ve takibini yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	İş yeri kalite ve çevre politikalarını uygulamak	B.1	Çevre koruma yöntemlerini uygulamak	B.1.1	Çevre korumaya karşı önlemleri yapılan işin gereklerine uygun şekilde öğrenir ve azami ölçüde uygular.
				B.1.2	Doğal kaynakların daha az kullanımı için gerekli tespit ve planlama çalışmalarına katılır.
		B.2	Kalite güvence sistemi gerekliliklerine uygun çalışmak	B.2.1	İşletmenin kalite güvence kural ve yöntemlerini, işlem formlarında yer alan talimatlara göre uygular.
				B.2.2	Kullanılan ofis araç ve gereçlerinin kalite güvence kural ve yöntemlerinde tanımlanan koşullarına uygun çalışır.
				B.2.3	Yapılan işlemlerin standartlara uygunluğunu denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Çalışma öncesi hazırlık yapmak	C.1	İşi ile ilgili hazırlık yapmak	C.1.1	Bilgisayarını açar, gelen mailleri kontrol eder ve işi ile ilgili bilgilendirmeleri çağrı öncesi takibini yapar.
				C.1.2	Vardiyasına tam zamanında başlar aksi durumda Takım Liderine iletişim kanalları ile (sms, telefon, mail, sözlü olarak) bilgi verir.
		C.2	İş için gerekli araç ve gereçleri hazırlamak	C.2.1	Sisteme login olur ve sistem ya da bilgisayar ile ilgili sorun yaşarsa teknik birime iletir.
				C.2.2	Telefon ve kulaklığın çalıştığını görsel, el ile ve işitsel olarak kontrol eder.
				C.2.3	Araç- gereçlerinin temizliğini ve ergonomisini görsel olarak kontrol eder

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Çağrı cevaplamak (devam edecek)	D.1	Telefon ile gelen çağrıları cevaplamak	D.1.1	IVR üzerinden gelen kendisine tanımlanmış temsilci grubundaki çağrıları kalite standartları çerçevesinde karşılar.
				D.1.2	Karşılama anonsunu yapar. (TCK anonsu sistem tarafından yapılmıyorsa MT tarafından yapılır)
				D.1.3	Müşterinin ihtiyacını anlamak üzere etkin bir şekilde dinler.
				D.1.4	Müşteriye ismiyle doğru bir şekilde hitap eder.
				D.1.5	Doğru bilgi aktarımını ve işlem süresini en uygun şekilde kullanarak gerçekleştirir.
				D.1.6	Bilgi, işlem, satış, şikâyet, memnuniyet ve öneriye göre sisteme kayıt girişini yapar.
				D.1.7	Çağrı esnasında farklı konularla ilgilenmeden çağrıya odaklanır.
				D.1.8	İlk kontakta çözilemeyen çağrılar ile ilgili durumları, doğru birimlere yönlendirir.
				D.1.9	Operasyon niteliğine göre firma tarafından belirlenen konuşma kalitesi standartlarına göre çağrıyı cevaplar ve sonlandırır.
				D.1.10	Tanımlı iş süreçlerine göre gerektiğinde ACW ile çağrıyı tamamlar ve bir sonraki çağrı için hazır duruma geçer.
		D.2	Telefon ile giden çağrı araması yapmak (devamı var)	D.2.1	Müşteri, MT veya otomatik arama yapan sistem tarafından aranır.
				D.2.2	Açılış anonsunu yapar. (TCK anonsu sistem tarafından yapılmıyorsa MT tarafından yapılır)
				D.2.3	Satış, şikâyet, bilgilendirme, memnuniyet vs. İçin outbound aramalar gerçekleştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Çağrı cevaplamak	D.2	Telefon ile giden çağrı araması yapmak	D.2.4	Doğru bilgi aktarımını ve işlem süresini en uygun şekilde kullanarak gerçekleştirir.
				D.2.5	Satış, şikayet, bilgilendirme, memnuniyet ve öneriye göre sisteme kayıt girişini yapar.
				D.2.6	Çağrı esnasında farklı konularla ilgilenmeden çağrıya odaklanır.
				D.2.7	İlk kontakta çözilemeyen çağrılar ile ilgili durumları, doğru birimlere yönlendirir.
		D.3	Telefon dışı diğer hizmet kanallarından gelen çağrıları cevaplamak (fax,sms, mail,chat,sosyal medya)	D.2.8	Operasyon niteliğine göre firma tarafından belirlenen konuşma kalitesi standartlarına göre çağrıyı gerçekleştirir ve sonlandırır.
				D.3.1	Gelen bilgi, işlem, satış, şikayet, memnuniyet ve öneri çağrılarında yazılı yada sözlü olarak temas kurar.
				D.3.2	Bilgi, işlem, satış, şikayet, memnuniyet ve öneriye göre sisteme kayıt girişini yapar.
				D.3.3	İlk kontakta çözilemeyen çağrılar ile ilgili durumları, doğru birimlere yönlendirir.
				D.3.4	Tanımlı iş süreçlerine göre ACW tamamlar ve bir sonraki çağrı için hazır duruma geçer

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Çağrı sonrası backoffice işlemlerini yapmak	E.1	İlk kontakta sonuçlanmayan çağrıların işlemlerini tamamlamak	E.1.1	Gelen bilgi, şikayet, öneri ve memnuniyet taleplerini karşılar.
				E.1.2	Taleplerde artış olduğu zaman takım liderine bilgi aktarır.
				E.1.3	Talepleri çözümlemek ve sonuçlandırmak için müşteriye telefon, SMS, mail ile geri dönüş gerçekleştirir.
				E.1.4	Çözülemeyen çağrıları ilgili birime yönlendirir.
		E.2	Evrak işlemlerini yapmak	E.2.1	Kontrol, arşivleme ve imha işlemlerini tanımlanmış prosedürlere uygun bir şekilde yapar.
				E.2.2	Tanımlanan iş süreçlerine göre ilgili evrakları ilgili kişilere gönderir.
		E.3	Rapor hazırlamak	E.3.1	Belirlenen periyotlarda işlemleri ile ilgili raporları Takım Liderine iletir.
				E.3.2	Sistem tarafından çıkarılan raporların düzenini ve doğruluğunu kontrol eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Çağrı merkezi ortamına uygun bir şekilde çalışmak	F.1	İşe profesyonel bir yaklaşım göstermek	F.1.1	İhtiyaç halinde farklı tüm skill gruplarında geçici ve/veya sürekli olarak görev alır.
				F.1.2	İş kanununda belirtilen asgari ara dinlenme sürelerine uyum sağlar.
				F.1.3	Firma tarafından belirlenmiş olan bilgi gizliliği ve güvenliği ilkelerine uyar
		F.2	Takım hedeflerinin gerçekleşmesine katkı sağlamak	F.2.1	Takım içerisindeki diğer müşteri temsilcileri ile işbirliği içinde olur.
				F.2.2	Takım hedeflerinin gerçekleştirmek için katkıda bulunur

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanmak	G.1	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına erişmek	G.1.1	Firma tarafından belirlenen güvenlik politikaları doğrultusunda işi için gerekli olan çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını açar.
				G.1.2	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarının hızlı bir şekilde kullanımı için varsa kısa yol erişimlerini veya arayüzleri kullanır.
		G.2	İşlem detaylarını çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanarak kayıt altına almak	G.2.1	Bilgiye ulaşabileceği doğru sistemleri tespit eder ve hızlı bir şekilde kullanır.
				G.2.2	Müşterinin sorununu veya işlemini tamamlamak için müşterinin bilgisini veya işlem detaylarını çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına doğru bir şekilde kaydeder.
				G.2.3	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanırken müşteri ile iletişimini korur.
		G.3	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarında gözlemlediği hataları ilgililere bildirmek	G.3.1	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarında gözlemlediği hataları ilgili birimlere bildirir
				G.3.2	Müşteriyi hata konusunda tanımlı kalite standartları çerçevesinde bilgilendirir.
				G.3.3	Prosedürlere uygun olarak ilgili birimlere öneriler sunar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Mesleki gelişim faaliyetlerinin yürütmek	H.1	Mesleki gelişimine katkı sağlayacak faaliyetlerde bulunmak	H.1.1	Mesleki ve kişisel gelişimine katkı sağlayacak eğitimlere katılır
				H.1.2	Eğitimde öğrendiği bilgileri işinde uygular.
				H.1.3	Kendini geliştirerek şirket içindeki olası kariyer fırsatlarını değerlendirir.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Bilgisayar
2. Mesleği ile ilgili programlar
3. Telefon ya da telefon fonksiyonunu destekleyen bilgisayar uygulaması (IP Soft Phone)
4. Kulaklık
5. Faks
6. Fotokopi
7. Post cihazı
8. Printer
9. Kırtasiye malzemeleri
10. Hesap makinesi
11. Gerekli telefonlar rehberi

Çağrı merkezinin faaliyet alanına ve verdiği hizmete göre araç, gereç ve ekipmanların tamamını veya bir kısmını kullanması gerekebilir.

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Araç, gereç ve ekipman bilgisi
2. Bilgisayar bilgisi
3. Ekip içinde çalışma yeteneği
4. Haberleşme araçları bilgisi
5. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
6. İşyeri çalışma prensipleri bilgisi
7. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
8. Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi
9. Mesleki terim bilgisi
10. Öğrenme ve öğrendiğini aktarabilme yeteneği
11. Raporlama bilgisi
12. Tanıtım ve satış geliştirme bilgisi
13. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
14. Zaman yönetimi bilgisi
15. Çağrı merkezi temel teknoloji ve temel operasyonel süreçleri bilgisi
16. Analitik düşünme ve analiz yapma yeteneği
17. Doğru diksiyon ve fonetik bilgisi
18. Etkin iletişim ve empati kurabilme yeteneği
19. Güçlü İkna yeteneği
20. Proaktif olma yeteneği
21. Pozitif ve sabırlı yaklaşım gösterme yeteneği
22. Araştırmacı ve yaratıcı olma yeteneği
23. Değişen koşullara uyum sağlama yeteneği
24. Sorumluluk alabilme ve inisiyatif sahibi olma yeteneği
25. Güçlü ifade yeteneği

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Bilgi, işlem, şikayet, satış, öneri vb. içerikli çağrılarını müşteri odaklı bakış açısı ile kurum kültürüne uygun bir şekilde yönetmek
2. Çağrı süresini hedeflenen zaman aralığında gerçekleştirmek ve zamanı verimli kullanmak
3. Verilen hedefler doğrultusunda çalışmalarında planlı ve düzenli olmak
4. Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemelere uymak
5. Göreviyle ilgili yenilikleri izlemek ve uygulamak
6. Hizmet öncesi, hizmet içi eğitim ve seminerlere katılmak
7. İşletmeye ait araç, gereç ve donanımın kullanımına özen göstermek
8. Karşılaşılabilecek ve karşılaşılan sorunlar karşısında çözüm ve sonuç odaklı olmak
9. Meslek ahlakına sahip olmak, pozitif bir tutum benimsemek ve çalıştığı kurumun etik kurallarına uymak
10. Mesleki ve kişisel bilgilerini geliştirmeye, güncel olayları takip etmeye önem vermek
11. Sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi meslek standardını esas alan ulusal yeterliliklere göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli şartların sağlandığı ölçme ve değerlendirme merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı olarak gerçekleştirilecektir

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar

1.Meslek Standardı Hazırlayan Kuruluşun Meslek Standardı Ekibi ve Teknik Çalışma Grubu Üyeleri:

	FİRMA	İSİM	UNVAN
1	DHL A.Ş.	Nil Keskin Keleş	Müşteri İlişkileri Direktörü
2	Global Bilgi A.Ş.	Başak Bilgin	İnsan Kaynakları Eğitim ve Gelişim Birim Yöneticisi
3	Global Bilgi A.Ş.	Rana Demir	İnsan Kaynakları Birim Yöneticisi
4	CMC İletişim A.Ş.	Özhan Öner	İnsan Kaynakları Direktörü
5	CMC İletişim A.Ş.	Azer Erdem	Eğitim ve Gelişim Yöneticisi
6	İKS Turizm A.Ş.	Nigar Akça	İnsan Kaynakları Uzmanı
7	Win Bilgi İletişim Hiz. A.Ş.	Suzan Küçük	Operasyon Müdürü
8	Koçsistem A.Ş.	Ayşegül Kırnacı	İnsan Kaynakları Birim Yöneticisi
9	Koçsistem A.Ş.	Özlem Uludağ Karahasanoğlu	İnsan Kaynakları Eğitim ve Gelişim Ekip Lideri
10	Avea İletişim Hiz. A.Ş.	Aslı Barış Seyis	Çalışan Gelişimi&Yetenek Direktörü
11	Avea İletişim Hiz. A.Ş.	Tarık Karaca	Müşteri Hizmetleri Eğitim&Servis Kalite Müdürü
12	HEM İletişim Ltd.Şti.	Ayşegül Temizyürek	İnsan Kaynakları Müdür Yardımcısı
13	Pusula Paz.A.Ş.	Arda Üçer	İnsan Kaynakları Müdürü
14	Çağrı Merkezleri Derneği	Demet Koçkal	Operasyon Yöneticisi

2. Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar:

1. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
2. MEB Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü
3. MEB Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü
4. MEB Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü
5. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü
6. Türkiye İş Kurumu (İş ve Meslek Danışmanlığı Dairesi Başkanlığı)
7. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (YÖK)
8. Devlet Personel Başkanlığı
9. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB)
10. Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM)
11. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)
12. Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK)
13. Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu (DİSK)
14. Hak-İş Konfederasyonu
15. Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu (TURK-İŞ)
16. Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu (TİSK)
17. Ankara Sanayi Odası (ASO)
18. Ankara Ticaret Odası (ATO)
19. İstanbul Ticaret Odası (İTO)

20. Ege Bölgesi Sanayi Odası (EBSO)
21. İşbul Meslek Akademileri
22. Ulaştırma,Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
23. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK)
24. Peryön – Türkiye İnsan Yönetimi Derneği
25. Türkiye Bankalar Birliği
26. Peryön Türkiye İnsan Yönetimi Derneği
27. Türkiye Bilişim Sektörü Derneği (TÜBİDER)
28. Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneği (TÜBİSAD)
29. Türkiye Bilişim Vakfı (TBV)
30. Tempo Çağrı Merkezi ve İş Süreçleri Dışkaynak Hizmetleri Tic.A.Ş
31. Teleperformance/Metis Bil.Sis.San.Tic.A.Ş
32. Vodafone Telekomünikasyon A.Ş
33. Vodatech Bilişim Proje Dan.San.Dış Tic.A.Ş
34. VodaSoft Bilişim Sis.Ltd.Şti.
35. Vegatel İletişim Hiz. A.Ş.
36. Boyner Bireysel Ürünler Satış ve Paz.A.Ş.
37. Atos Bilişim Dan.ve Müş.Hiz.San ve Tic.A.Ş.
38. CHS Telekomünikasyon ve Çağrı Hiz.A.Ş
39. Unamic HCN Müşteri Hiz.Ltd.Şti.
40. RGN Çağrı Merkezi Müşteri ve İletişim Hiz.Ltd.Şti
41. Arvato Telekomünikasyon Hiz.A.Ş.
42. Competence Call Center A.Ş.
43. Finansbank A.Ş.
44. Callpex Çağrı Merkezi ve Müşteri Hiz.A.Ş.
45. Desmer Bilgi ve İletişim Hiz.Tic.A.Ş.
46. Eko Çağrı Merkezi Hiz.Tic.ve San.A.Ş.
47. TNT International Express Taş.Tic.Ltd.Şti
48. Türkiye İş Bankası A.Ş
49. Anadolu Çağrı Merkezi ve Müş.Hiz.A.Ş.
50. Ingbank A.Ş.
51. Pluscom İletişim A.Ş.
52. Türkiye Halk Bankası A.Ş.
53. Defacto İstanbul İletişim Hiz.Ltd.Şti.
54. Assist Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri A.Ş.
55. Çağrı Merkezi Federasyonu
56. Ufuk Koç Strateji ve Yetkinlik Gelişimi Danışmanlık ve Eğitim Hizmetleri
57. Uniq Eğitim ve Danışmanlık Hizmetleri
58. Ped Performans Eğitim ve Danışmanlık
59. Sistema Eğitim ve Danışmanlık
60. Sinerji Eğitim ve Danışmanlık
61. A&C Özsan Eğitim Danışmanlık
62. Koçak Kurumsal Yönetim Danışmanlığı ve Eğitim Hizmetleri

3.MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

Fehmi YERLİKAYA,	Başkan (Milli Eğitim Bakanlığı)
İbrahim BİLDİK,	Başkan Vekili Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
H.Tülay ALPMAN,	Üye (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı)
İlhan ERTÜRK,	Üye (Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı)
Prof. Dr. Ömer TORLAK,	Üye (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı)
Zahit GÖNENCAN,	Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Can Özgür YARDIMCI,	Üye (Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu)
Ahmet ŞAĞAR,	Üye (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği)
Ersin ARTANTAŞ,	Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu)
Özgün Millioğulları KAYA	Üye (Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Süleyman ARIKBOĞA,	Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Firuzan SİLAHŞÖR,	Daire Başkanı (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Dilek TORUN,	Sektör Sorumlusu (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Fatma GÖKMEN,	Sektör Komitesi Temsilcisi (Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü)

4.MYK Yönetim Kurulu

Bayram AKBAŞ, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi	Başkan
Prof. Dr. Oğuz BORAT, Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi	Başkan Vekili
Doç.Dr. Ömer AÇIKGÖZ, Yükseköğretim Kurulu Temsilcisi	Üye
Prof. Dr. Yücel ALTUNBAŞAK Meslek Kuruluşları Temsilcisi	Üye
Celal KOLOĞLU, İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi	Üye
Dr. Osman YILDIZ, İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi	Üye