



ULUSAL MESLEK STANDARDI

ÇAĞRI MERKEZİ TAKIM LİDERİ
SEVİYE 4

REFERANS KODU / ...

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/ ...

Meslek:	ÇAĞRI MERKEZİ TAKIM LİDERİ
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 /ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ: Gelen ve giden çağrıları ele alan kişiyi (müşteri hizmetleri sorulusu, telefonla satış ve hizmet temsilcisi, temsilci, çalışan, eleman, danışman, mühendis, operatör, teknik eleman, müşteri yöneticisi, takım üyesi, müşteri hizmetleri profesyoneli, uzman gibi diğer isimler de olabilir. Bu dokümanda Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi olarak kullanılacaktır),

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 çağrıların 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 DISTRIBÜTÖR (ACD) / OTOMATİK ÇAĞRI DAĞITIMCISI: Gelen Çağrı Merkezlerinde kullanılan özel bir telefon sistemini (Çağrıları 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, çağrıların 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 çağrıların 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”,

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

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

GERİBİLDİRİM: Müşteri Temsilcisi’nin cevapladığı çağrılar, yaptığı işler ve genel tutum, davranışları ile ilgili ne kadar etkili olduğuna yönelik aldığı dönüt, geliştirmeye yönelik tespitlerin paylaşımı,

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

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

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

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

KOÇLUK: Müşteri Temsilcilerinin işlerini daha iyi yapabilmeleri ve kişisel gelişimlerine katkı sağlamak adına bulundukları noktadan hedeflenen noktaya ulaşımaları için verilen her türlü destek faaliyetini,

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 kullanılmaz),

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

PUANTAJ: Müşteri Temsilcilerinin işe giriş çıkışlarını tespit ederek işe olan devamlılıklarını, toplam çalışma sürelerini gösteren ve ücret hesaplamalarına yardımcı olan ölçüm sistemini,

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 çağrıların belirli bir süre içinde ele alınmasını ("Gelen çağrıların %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,

YETKİLİ ÇAĞRISI: Müşteri Temsilcisi tarafından sonuçlandırılmayan ve tanımlı iş süreçleri dahilinde Takım Liderine aktarılan/yükseltile/eskale edilen çağrıları 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	18
3.3. Bilgi ve Beceriler	18
3.4. Tutum ve Davranışlar	19
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	20

1. GİRİŞ

Çağrı Merkezi Takım Lideri (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 Takım Lideri (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 Takım Lideri (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 Müşteri Temsilcilerinden oluşan grubu yönetir.

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 gerçekleştirilmesini sağlar, kendisine bağlı Müşteri Temsilcilerini belirlenen standartlar dahilinde hizmet verdiğini kontrol eder.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO08: 3341 - Takım sorumlusu - kamu kuruluşları

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 Takım Lideri; çalışmalarını genellikle ofis ortamında gerçekleştirir. iyi 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	Eğitilere ve tatbikatlara iştirak etmek	A.1.1	İSG konusunda işyerinin ve diğ er kurumların eğitimlerine iştirak eder.
				A.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular.
				A.1.3	İSG ile ilgili edindiğı 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 veya astlarının tespit ettiğı tehlikeli durumları hızlı bir şekilde yok etmek üzere ilgili birimlerle işbirliğı içinde gerekli önlemleri alır ve takibini yapar.
				A.2.3	Astlarının uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanmasını sağlar

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 genel hazırlıkları yapmak	C.1.1	Vardiyasına geldiği zaman bekleyen çağrı/işlem/talep sayısını kontrol eder.
				C.1.2	Gelen maillerini kontrol eder ve işi ile ilgili bilgilendirmelerin vardiya öncesi takibini yapar.
				C.1.3	Takımındaki Müşteri Temsilcileri'nin login öncesi hazırlıklarında sorun yaşanması durumunda çözüm üretir ya da ilgili birimlere aktarır.
				C.1.4	Takımındaki Müşteri Temsilcilerinin eksiksiz ve zamanında işbaşı yapmak üzere hazır bulunduklarını sistem üzerinden ve/veya gözlem yaparak kontrol eder.
				C.1.5	Takımında eksik veya fazla Müşteri Temsilcisi tespit etmesi durumunda şirket çalışma prensipleri doğrultusunda gerekli aksiyonları alır.
		C.2	İş için gerekli araç ve gereçleri hazırlamak	C.2.1	Kullanılan çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına login olur.
				C.2.2	Projenin gerektirdiği bilgisayar, sistem ve programlarının çalışırılığını kontrol eder. Sistem ya da bilgisayar ile ilgili sorun yaşarsa teknik birime iletir ve takip eder.
				C.2.3	Araç- gereçlerinin temizliğini ve ergonomisini gözlem yaparak kontrol eder.
				C.2.4	Kullanılıyorsa kırtasiye malzemelerinin stok durumunu kontrol eder, tükenmesi durumunda ilgili birimden teminini sağlar/talepte bulunur.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Operasyonun yürütülmesini sağlamak (devamı var)	D.1	Rapor ve analizleri yapmak	D.1.1	Operasyonun niteliğine göre belirlenmiş ve görev tanımında yer alan raporları hazırlayabilmek için ilgili kaynaklardan verileri alır.
				D.1.2	Periyodik veya spesifik raporların yapılmasını düzenli olarak takip eder, gerekli durumlarda kendisi hazırlar ve ilgili kişilerle paylaşır.
				D.1.3	Raporların doğruluğunu ve güvenilirliğini düzenli olarak kontrol eder.
				D.1.4	Raporları analiz ederek gerekli aksiyon planlarını oluşturur ya da ilgili birimlerle tespitlerini paylaşır.
		D.2	Operasyonun sürekliliğini sağlamak (devamı var)	D.2.1	Takımına liderlik eder ve takım hedeflerinin gerçekleşmesini sağlar.
				D.2.2	Takımının verimliliğini sağlamak veya arttırmak için aksiyonlar alır.
				D.2.3	Sorumlu olduğu ekibin sayısal verilerini (SL, gelen çağrı, cevaplanan çağrı, kaçan çağrı, ara dinlenme süreleri, satış rakamları vs...) sistem üzerinden takip eder ve iyileştirilmesi için aksiyon alır.
				D.2.4	Takımının vardiya planına uyumunu, vardiya giriş-çıkışlarını, günlük ve/veya haftalık- aylık olarak takibini gerçekleştirir.
				D.2.5	Müşteri Temsilcileri aracılığı ile gerektiği durumlarda yönlendirilen yetkili çağrılarını cevaplar.
				D.2.6	İş kalitesi ve verimliliği arttırmak için takımının ihtiyaç duyduğu her türlü soru ya da sorunlarda anında destek olmak için kendi analizleri, öngörülerini doğrultusunda sorumlu olduğu Müşteri Temsilcilerinin yanında platformda olur.
				D.2.7	İş kalitesi ve verimliliği arttırmak için takımının ihtiyaç duyduğu her anda ulaşılabilir bir durumda olur.
				D.2.8	Gerektiğinde çağrı tahminleme ve buna bağlı olarak vardiya planlamasını yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Operasyonun yürütülmesini sağlamak	D.2	Operasyonun sürekliliğini sağlamak	D.2.9	İhtiyaç duyulması ve görevlendirme yapılması halinde üst yöneticisine destek olur, kısmi olarak sorumlulukları üstlenir.
				D.2.10	Operasyonel ihtiyaçlar doğrultusunda farklı projelere destek verir.
				D.2.11	Ekibindeki Müşteri Temsilcilerine koçluk yapar.
				D.2.12	Takımındaki Müşteri Temsilcilerine işin detaylarını aktarır, gerekli yönlendirme ve bilgilendirmeleri yapar, Müşteri Temsilcilerinin performansı hakkında ilgili kişilere rapor verir.
		D.3	Konuşma kalitesi ve bilgi standardını sağlamak	D.3.1	Takımındaki Müşteri Temsilcilerinin çağrılarını kalite standartları doğrultusunda belirli periyotlarda rastgele seçerek sistem üzerinden dinler, değerlendirir, gelişim alanlarını tespit ederek Müşteri Temsilcilerine rapor verir.
				D.3.2	Kalite standartları çerçevesinde belirlenen aralıklarla takımındaki Müşteri Temsilcileri ile toplantı yapar.
				D.3.3	Kendisine bağlı Müşteri Temsilcilerinin vermiş oldukları hizmete ilişkin gelişim alanlarını gözlem, çağrı dinleme, rapor sonuçları, anlık seviye tespit değerlendirmeleri vb. Yöntemlerle tespit ederek gerekli durumlarda eğitim verir ya da eğitmen tarafından verilmesini için talepte bulunur.
				D.3.4	Takımında yer alan Müşteri Temsilcilerinin şirketin kalite politikası, vizyon, misyon ve operasyonuna ait prosedür ve talimatlar hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlar.
				D.3.5	Sistem, ürün, uygulama, süreç vs. konularında geliştirme önerilerini ilgili birimlere iletir.
		D.4	İşini geliştirme konularında destek olmak	D.4.1	Yöneticisi tarafından görevlendirilmesi durumunda farklı projelere destek olur.
				D.4.2	Gerekli durumlarda sistem, ürün, uygulama, süreç vs. konularında işini geliştirmek üzere görev alır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Operasyon içerisinde İK süreçlerinin uygulanmasına destek vermek	E.1	Performans sistemini yönetmek	E.1.1	Şirket tarafından belirlenen aralıklarla sayısal performans verilerini sistem üzerinden kontrol eder, verilerinin doğruluğu ile ilgili sorumluluğu dahilindeki onayları verir.
				E.1.2	Performans sonuçlarını yöneticisi ile paylaşır.
				E.1.3	Performans geri bildirimlerini Müşteri Temsilcilerine yazılı ve sözlü olarak gerçekleştirir.
				E.1.4	Performans sistemi ile ilgili Müşteri Temsilcilerinden gelen soruları cevaplar, sorunlar için çözüm üretir.
		E.2	Puantaj kontrolü sağlamak	E.2.1	Müşteri Temsilcilerinin vardiya değişikliklerini, izin taleplerini ve günlük vardiya planına giriş-çıkışlarını gözlem yaparak ve/veya sistem üzerinden kontrol ederek İK birimini bilgilendirir.
				E.2.2	Müşteri Temsilcilerinin izinlerinde ilk onayı verir.
				E.2.3	Yıllık izin planı oluşturur ve ilgililerle paylaşır.
				E.2.4	Şirket tarafından belirlenen aralıklarla tüm puantaj verilerini sistem üzerinden kontrol ederek onay verir ve sorun tespit etmesi durumunda ilgili birimleri bilgilendirir.
		E.3	İşe alım, kariyer yönetimi ve işten çıkış süreçlerine destek vermek	E.3.1	Müşteri Temsilcilerinin işe alım - işten çıkış – görev değişikliği görüşmelerine katılır ve görüşme sonuçları ile ilgili yorumlarını İK birimine iletir.
				E.3.2	Müşteri Temsilcilerinin firma tarafından kesin olarak belirlenmiş kalite ve disiplin kuralları çerçevesinde uygun olmayan işlem ve davranışlarını tespit etmesi halinde İK birimini bilgilendirir

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanmak	F.1	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına erişmek	F.1.1	Gerekli olan çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına giriş yapar.
				F.1.2	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarının hızlı bir şekilde kullanımı için varsa kısa yol erişimlerini veya arayüzleri kullanır.
		F.2	Yetkili çağrısına ilişkin işlem detaylarını çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanarak kayıt altına almak	F.2.1	Bilgiye ulaşabileceği doğru sistemleri tespit eder ve hızlı bir şekilde kullanır.
				F.2.2	Müşterinin sorununu veya işlemini tamamlamak için müşterinin bilgisini veya işlem detaylarını çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına doğru bir şekilde kaydeder.
				F.2.3	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanırken müşteri ile iletişimini korur.
		F.3	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarında gözlemlediği hataları ilgililere bildirmek	F.3.1	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarında gözlemlediği hataları ilgili birimlere bildirir
				F.3.2	Müşteriyi ve takımındaki Müşteri Temsilcilerini tespit ettiği hata konusunda tanımlı kalite standartları çerçevesinde bilgilendirir.
				F.3.3	Prosedürlere uygun olarak ilgili birimlere öneriler sunar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek	G.1	Eğitim planlaması ve organizasyonu çalışmalarına destek olmak	G.1.1	Günlük deneyim ve gözlemler çerçevesinde kendisinin ve ekibindeki elemanların eğitim ihtiyaçlarının konusunu, içeriğini tespit eder.
				G.1.2	Tespit ettiği eğitim ihtiyaçları neticesinde düzenlenen eğitimlere takımındaki Müşteri Temsilcilerinin katılımlarını sağlar.
		G.2	Bireysel mesleki gelişim konusunda çalışmalar yapmak	G.2.1	Mesleki ve kişisel gelişimine katkı sağlayacak eğitimlere katılır.
				G.2.2	Kendini geliştirerek şirket içindeki olası kariyer fırsatlarını değerlendirir.
		G.3	Mesleki bilgilerini takımındaki Müşteri Temsilcileri ile paylaşmak	G.3.1	Eğitimlerde öğrendiği bilgileri işinde uygular.
				G.3.2	Bilgi ve deneyimlerini takımındaki Müşteri Temsilcilerine aktarır

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. Ekip yönetimi becerisi
5. Koçluk ve geribildirim verebilme becerisi
6. Hedef odaklı liderlik yapma yeteneği
7. Haberleşme araçları bilgisi
8. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
9. İşyeri çalışma prensipleri bilgisi
10. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
11. Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi
12. Mesleki terim bilgisi
13. Öğrenme ve öğrendiğini aktarabilme yeteneği
14. Takımın eğitim ihtiyaçlarını tespit edebilme yeteneği
15. Raporlama bilgisi
16. Tanıtım ve satış geliştirme bilgisi
17. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
18. Zaman yönetimi bilgisi
19. Çağrı merkezi temel teknoloji ve temel operasyonel süreçleri bilgisi
20. Analitik düşünme ve analiz yapma yeteneği
21. Doğru diksiyon ve fonetik bilgisi
22. Etkin iletişim ve empati kurabilme yeteneği
23. Güçlü ikna yeteneği
24. Proaktif olma yeteneği
25. Pozitif ve sabırlı yaklaşım gösterme yeteneği
26. Araştırmacı ve yaratıcı olma yeteneği
27. Değişen koşullara uyum sağlama yeteneği

28. Sorumluluk alabilme ve inisiyatif sahibi olma yeteneği

29. 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. Kendine bağlı ekibi motivasyonunu arttırmak üzere pozitif yönetim yaklaşımı ile liderlik etmek
3. Çağrı süresini hedeflenen zaman aralığında gerçekleştirmek ve zamanı verimli kullanmak 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, 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 Takım Lideri 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 Kırapçı	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 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. Vegetel 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