

ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

TANIM

Müşteri memnuniyeti doğrultusunda bilgi, işlem, satış, şikâyet, öneri vb. içerikli çağrılarını cevaplayan ve müşterileri bilgilendirmek iletişim kuran kişidir.

A- GÖREVLER

İş süreçlerinde, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına, çevre koruma düzenlemelerine, mesleğin verimlilik ve kalite gerekliliklerine uygun olarak;

- İş organizasyonu yapar,
- İş yeri kalite ve müşteri memnuniyeti politikalarını uygular,
- Çalışma öncesi hazırlık yapar,
- Verilen hedef arama kotaları doğrultusunda müşterilere bilgilendirme, tanıtım ve yönlendirme yapar,
- Müşteri ihtiyacını doğru anlayarak onlara doğru çözümler sunar,
- Telefon dışı diğer hizmet kanallarından gelen çağrılarını cevaplar (faks, sms, e-posta, anlık mesaj programı, sosyal medya),
- Çağrı sonrası arka ofis işlemlerini yaparak kullanıma hazır olmasını sağlar,
- İlk temasta sonuçlanmayan çağrıların işlemlerini tamamlar,
- Evrak işlemlerini gerçekleştirir,
- Takım hedeflerinin gerçekleşmesine katkı sağlar,
- Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanır,
- Kendisine verilen görev çerçevesinde bilgilendirme tanıtım ve yönlendirmelerin doğru ve etkin şekilde yapılmasını sağlar,
- İşverenin beklentisine göre değişmekle birlikte verilen görev çerçevesinde ilgili ürünlerin tanıtımını yapar,
- Kişisel hedefleri gerçekleştirir,
- Satış dışında ise müşterilerle hizmet kalitesi doğrultusunda görüşme sağlar ve bilgilendirme yapar,
- Yaptığı tüm görüşme bilgilerini şirketin sistemine girer.
- Mesleki gelişim faaliyetlerinde bulunur.

KULLANILAN ARAÇ GEREÇ VE EKİPMAN

- Bilgisayar,
- Faks,
- Fotokopi makinesi,
- Gerekli telefon rehberi,
- Hesap makinesi,
- Kırtasiye malzemesi,
- Kulaklık,
- Çağrı Merkezi faaliyetleri ile ilgili bilgisayar programları,
- Pos cihazı,
- Tarayıcı,
- Telefon ya da telefon fonksiyonunu destekleyen bilgisayar uygulaması,
- Yazıcı.

ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

B-MESLEĞİN GEREKTİRDİĞİ GENEL ÖZELLİKLER

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi olmak isteyenlerin;

- Bilgi teknolojileri konularına ilgili,
 - Kendini geliştirmeye istekli,
 - Diksiyonu düzgün,
 - Hafızası güçlü,
 - Sözel iletişimi kuvvetli,
 - Çözüm odaklı,
 - Problem çözme becerisi gelişmiş,
 - Motivasyonu yüksek,
 - Dikkatli ve sabırlı,
 - İletişim ve ikna becerileri gelişmiş,
 - Hızlı klavye kullanabilen,
 - Planlama ve organizasyon yeteneği gelişmiş,
 - Takım çalışmasına yatkın,
- kimseler olması gerekmektedir.

C- ÇALIŞMA ORTAMI VE KOŞULLARI

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcileri çalışmalarını genellikle ofis ortamında gerçekleştirir. Müşteriler ile telefon, e-posta, anlık mesajlaşma programları, sosyal medya, faks, kısa mesaj gibi elektronik iletişim araçları ile temas kurarlar.

Genellikle iyi aydınlatılmış ve işe göre hazırlanmış uygun ortamlarda çalışırlar. İşin ihtiyaçları doğrultusunda çalışmalarını evde veya sahada da gerçekleştirebilirler.

ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

D- MESLEK EĞİTİMİ

MESLEK EĞİTİMİNİN VERİLDİĞİ YERLER

Mesleğin eğitimi, üniversitelere bağlı meslek yüksekokullarının Çağrı Merkezi Hizmetleri programında verilmektedir.

MESLEK EĞİTİMİNE GİRİŞ KOŞULLARI

Mesleğin eğitimine girebilmek için;

- Lise veya dengi okul mezunu olmak,
- YKS (Yüksek Öğretim Kurumları Sınavı) kılavuzunda belirtilen giriş koşullarını taşımak,
- Meslek liselerinin, YKS Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzunda belirtilen bölümlerinden mezun olanlar “Çağrı Merkezi Hizmetleri” ön lisans programlarına geçerken ek puan almaktadırlar.

EĞİTİMİN SÜRESİ VE İÇERİĞİ

Eğitim süresi iki yıldır.

Eğitim süresince; Hukukun Temel İlkeleri, Müşteri İlişkileri Yönetimi, Çağrı Merkezi Yönetimi, Çağrı Merkezleri İçin Temel Satış Teknikleri, Çağrı Merkezlerinde Ölçme ve Değerlendirme, İkna ve İkna Psikolojisi, Telefon İletişimi ve Telefonla Satış, Topluluk Önünde Konuşma Sanatı gibi mesleki dersler ağırlıklı olmak üzere genel kültür dersleri de alınmaktadır.

Eğitim sürecinde staj yapma zorunluluğu vardır.

EĞİTİM SONUNDA ALINAN BELGE-DİPLOMA

Eğitimini başarı ile tamamlayanlara “Ön Lisans” diploması verilir.

ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

E- ÇALIŞMA ALANLARI VE İŞ BULMA OLANAKLARI

Çağrı Merkezi Hizmetleri Programı'ndan mezun olan öğrenciler özel sektörde çağrı merkezi bulunan firmalarda, banka ve finans kurumlarının çağrı birimlerinde, belediyelerde, kamu kurum ve kuruluşlarının çağrı merkezi hizmet birimlerinde çalışabilmektedir.

Türkiye'de hızla büyümekte olan çağrı merkezi sektörünün gelişimini sağlamak, faaliyet ve etki alanını genişletmek için gerekli deneyimi kazanmış ve nitelikli işgücüne ihtiyaç duyulmaktadır.

Kurumların, firmaların hem özel hem de kamu sektöründe müşteri veya vatandaşa daha iyi hizmet verebilmek için gelişen iletişim teknolojilerini kullanmayı tercih etmektedir. Bu anlamda çağrı merkezi hizmetleri müşteri ve vatandaş karşılayan birim olarak önemli konumda olmaktadır. Bu yüzden iş imkânı bir hayli geniş olan bir meslek dalı olan çağrı merkezi hizmetleri mezunları; Telekomünikasyon, banka ve finans, tele-hizmet gibi alanlarının yanında Kamu kurumları içinde belediye, sağlık sektörü ve kamu kurumlarının hizmet sektörü anlamında hizmet veren kuruluşları dâhilinde iş bulabilme imkânına sahiptirler.

Ayrıca ülkemizde talep ve ihbar hatlarının (155, 156, 110, 177 gibi) tek bir numara da toplanması projesi ile 81 vilayete 112 acil çağrı merkezleri kurulmaktadır. Kamu sektörünün bu muazzam yatırımı dâhilinde çağrı merkezi mezunlarının iş bulma potansiyeli bir hayli artmaktadır.

F- EĞİTİM SÜRESİNCE VE EĞİTİM SONRASI KAZANÇ

EĞİTİM SÜRESİNCE

Öğrenciler eğitimleri süresince Kredi ve Yurtlar Genel Müdürlüğü'nün vermiş olduğu öğrenim kredisinden ve yurt hizmetlerinden yararlanabilirler.

Ayrıca, çeşitli resmi ve özel kurum/kuruluşlar tarafından sağlanan burslardan faydalanabilirler.

EĞİTİM SONRASI

Kamu sektöründe istihdam edilenler tabi olunan mevzuata göre maaş alırlar.

Özel sektörde ise çalışanların kazanç durumu, çalışılan işyerinin büyüklüğü, kişinin tecrübesi, bilgisi, yeteneği, çalışma kapasitesi ve sektörün ücret düzeyine göre değişebilmektedir.

ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

G- MESLEKTE İLERLEME

MESLEKİ EĞİTİMDE İLERLEME

Çağrı Merkezi Hizmetleri ön lisans programını başarıyla tamamlayan öğrenciler, Lisans Öğrenimine Dikey Geçiş Sınavında(DGS) başarılı oldukları takdirde; Kılavuzda belirtilen programlara, kontenjan dâhilinde dikey geçiş yapabilirler.

İŞ HAYATINDA İLERLEME

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcileri iş hayatındaki mesleki bilgi ve tecrübeleri doğrultusunda üst görevlere yükselme olanağına sahiptir.

BENZER MESLEKLER

- Yönetici Asistanı
- Büro Memuru
- Sekreter
- Ön Büro Hizmetleri Asistanı
- Takım Lideri

ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

H. EK BİLGİLER

I- KAYNAKÇA

- Meslek Elemanları,
- YKS Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzu,
- Uluslararası Standard Meslek Sınıflaması-ISCO 08,
- <http://meslek.eba.gov.tr/>
- MYK(Mesleki Yeterlilik Kurumu),
- Meslek Danışma Komisyonu (MEDAK) üyesi kuruluşlar.

İ- AYRINTILI BİLGİ İÇİN

- İlgili eğitim kurumları,
- <https://kariyerkapisi.cbiko.gov.tr/>
- ÜNİ-VERİ <https://www.cbiko.gov.tr/projeler/uni-veri>
- Türkiye İş Kurumu web sayfası <https://www.iskur.gov.tr>
- Mesleğim Hayatım web sitesi <https://meslegimhayatim.meb.gov.tr/>
- T.C. Ölçme Seçme ve Yerleştirme Merkezi <http://osym.gov.tr/>
- Bünyesinde Meslek Bilgi Merkezi Bulunan Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlükleri/Hizmet Merkezleri

Bu dosya; meslek seçme aşamasında olan gençleri bilgilendirme amaçlı olup, meslek mensupları, işyerleri, mesleğin eğitim yerleri ve meslek odalarından bilgi alınarak oluşturulmuştur.