



المعيار المهني الوطني

ممثل خدمة العملاء/ الزبائن في مركز الاتصالات

مستوى 4

رمز المرجع /4-13UMS0314

تاريخ - عدد الجريدة الرسمية/ 29.05.2013 - 28661 (مكرر)

المهنة:	ممثّل خدمة العملاء / <u>الزبائن في مركز الاتصالات</u>
مستوى:	4I
رمز المرجع:	13UMS0314-4
المؤسسة (المؤسسات) التي أعدت المعيار:	جمعية خدمة العملاء
لجنة القطاع المُصدِّقة على المعيار:	لجنة قطاع الأعمال والإدارة لهيئة الكفاءة المهنية
تاريخ/ رقم موافقة مجلس إدارة هيئة الكفاءة المهنية:	قرار بتاريخ: 02.05.2013، ويرقم: 2013/33
تاريخ/ عدد الجريدة الرسمية:	29.05.2013 – 28661 (مكرر)
رقم المراجعة:	00

تم تحديد مستوى الكفاءة المهنية كمستوى رابع (4) ضمن مصفوفة المستويات المُشكَّلة من ثمانية (8) مستويات.

المصطلحات، و الرموز، و الاختصارات

الإعلان (Announcement): الرسائل الشفوية المسجلة للمتصلين،

الأعمال الإدارية (Backoffice): القسم الذي يتم فيه إجراء المكالمات التي لم يتم الرد عليها في جهة الاتصال الأولى ويتم فيها العودة إلى العميل مرة أخرى،

مكالمة مهجورة (Abandoned Call): إذا كان المتصل مدرجاً في قائمة انتظار ممثلي العملاء، فسيتم تعليق المتصل قبل الوصول إلى ممثل خدمة العملاء،

مكالمة مردود عليها (Answered Call): عندما يتم إجراء مكالمة إلى مجموعة من ممثلي خدمة العملاء، تعتبر مكالمة تم الرد عليها عندما تصل إلى ممثل خدمة العملاء،

مكالمة (عملية) (التواصل مع العميل): المكالمات الهاتفية، مكالمات الفيديو، التواصل عبر الشبكة العنكبوتية أو الأنواع الأخرى،

معدل الرد على المكالمة (Answer Rate): نسبة عدد إجمالي المكالمات التي يتلقاها ممثل خدمة العملاء والتي يقوم بالرد عليها،

تطبيقات حاسب الآلي الخاص بخدمة العملاء: جميع الأنظمة التي توفر تنفيذ عمليات من مجالات مختلفة في نفس الوقت، متكاملة أو غير متكاملة مع بعضها البعض،

ممثل خدمة العملاء (Agent): الشخص الذي يتعامل مع المكالمات الواردة والصادرة (يمكن أن تأخذ أسماء أخرى مثل ممثل خدمة العملاء، ومدوب مبيعات الهاتف وممثل الخدمة، والممثل، والموظف، والعامل، والمستشار، والمهندس، والمشغل، والموظفين الفنيين، ومدير العملاء، وعضو الفريق، وخدمة العملاء المهنية، والخبراء)،

خدمة العملاء مركز الاتصالات (Call Center): نظم إدارة الاتصال بالمكالمات، حيث تقوم المؤسسات بإدارة تفاعلاتها، مع الأشخاص و / أو المؤسسات التي هم على اتصال بها وجميع قنوات الاتصال، حيث يتم دمج العمليات والتكنولوجيا والإجراءات البشرية والاستراتيجية، بطريقة منسقة،

عمل ما بعد الاتصال (After-Call Work): بعد إجراء مكالمة أو عملية ما بعد الاتصال (تعتبر عن الأعمال التي ينبغي القيام بها بسبب نوع المعاملة الواردة، وبعد هذه المعاملة مباشرة، ويمكن أن تكون في شكل إدخال البيانات، أو ملء النماذج أو إجراء مكالمات خارجية، أو ممثل العميل في هذه الحالة لا يمكن الرد على مكالمة واردة أخرى)،

كتم الصوت (Mute): الضغط على زر كاتم الصوت لاستخدامه بهدف عدم سماع العميل لصوت ممثل خدمة العملاء في الحالات الطارئة (السعال والعطس، إلخ) (لا يمكن استخدامه بهدف جعل العميل ينتظر)،

رقم داخلي (Extension): الرقم المختصر لرقم هاتف ممثل خدمة العملاء،

الاتصال الخارجي (Outbound): وصول ممثل خدمة العملاء للعميل من أجل الأنشطة المحددة المتعلقة بالمبيعات والشكاوى والمعلومات والرضا والاستبيانات وتحديث المعلومات وما إلى ذلك،

الاتصال بالخارج: المكالمة التي يقوم بها ممثل خدمة العملاء إلى الخارج،

إجمال المكالمات الواردة (Offered Call): العدد الإجمالي للمكالمات التي يتلقاها ممثل خدمة العملاء أو العدد الإجمالي للمكالمات التي تم الرد عليها ولم يتم الرد عليها، بعد نقطة الدخول للسنترال،

مدة وقت الانتظار على الخط (Hold Time): هو إجمالي الوقت الذي يتم فيه إبقاء العميل على الخط بعد استلام ممثّل خدمة العملاء للمكالمة،

ISCO: التصنيف الدولي الموحد للمهن،

الحل في الاتصال الأول (First Contact Resolution): نسبة إجمالي المكالمات التي لم يتم إنشاء أكثر من طلب واحد منها في فترة زمنية محددة إلى المكالمات،

نظام الرد الصوتي التفاعلي (Interactive Voice Responce): نظام يحقق أرشفة المعلومات وإجراء العمليات عن طريق الضغط على الزر في الهاتف أو التوجيه بالصوت،

ISG: الصحة والسلامة المهنية،

نص المحادثة (Script): في المقابلات التي أجريت عبر الهاتف، أعدت النصوص المكالمات لغرض تقديم الخدمات بمستوى معين من الجودة والمعيارية (من المتوقع أن يلتقي ممثّلو خدمة العملاء مع العملاء من خلال الالتزام بهذه النصوص)،

مدة التحدث (Talk Time): مقدار الوقت الذي يقضيه الممثل مع المتصل أثناء المكالمات (يشمل الوقت بين "أهلاً وسهلاً" و"مع السلامة")،

رقم المستخدم (Login ID): الرقم المستخدم من قبل ممثّل خدمة العملاء لتسجيل الدخول إلى نظام خدمة العملاء،

المجموعة (Queue): قائمة بالأشياء التي تنتظر معالجتها على نظام ما في الوقت نفسه، والتي تجعل المتصلين ينتظرون حتى يكون ممثّل خدمة العملاء متاحاً (على سبيل المثال، رسائل البريد الإلكتروني)،

متوسط سرعة الرد على المكالمات (Average Speed of Answer): هي السرعة التي يتم بها قسمة فترات انتظار المكالمات قبل الرد عليها على عدد إجمالي عدد المكالمات المرود عليها،

متوسط مدة المكالمات (Average Handle Time): متوسط فترة رن الهاتف من أجل مدة زمنية محددة، متوسط مدة الحديث، متوسط إجمالي العمل بعد المكالمات،

موزع المكالمات آلياً (Automatic Call Distributor): جهاز مستخدم في مراكز الاتصال الواردة، قابل للبرمجة الذي يجيب تلقائياً، ويرتب المكالمات بالدور، ويوزع المكالمات على ممثلي خدمة العملاء، وينشط إعلانات التأخير، وتقديم تقارير التأخير في وقت واحد ومحدد لجميع هذه الأنشطة. يمكن أن يتكون موزع المكالمات الآلي بمفرده والذي قد تم تثبيته بداخل نظام أو شبكة أو LAN أو PBX،

الخطر: الفاقد الذي سينشأ بسبب المخاطر، واحتمال حدوث نتائج ضارة أخرى أو جروح،

مستوى الخدمة: نسبة المكالمات المجاب عليها من المكالمات القادمة في فترة محددة،

التهلكة: هي المخاطر الخارجية في مكان العمل، والتي من المحتمل أن تتسبب بالضرر على العاملين أو على مكان العمل.

حالة ممثّل خدمة العملاء (Agent Status): الحالة الموجود عليها ممثّل العميل (حديث، وبعد المكالمات، وغير مناسب)،

مجموعة ممثلي خدمة العملاء (Skill Group): يسمي أيضاً بمجموعة الانفصال والباب والذيل والمهارة؛ وهو اسم معين لمجموعة من ممثلي العملاء الذين لديهم مهارات وواجبات ومسؤوليات مشتركة،

متاح (Availability): يشير تلقائياً إلى حالة ممثلي العملاء الذين دخلوا على موزعي المكالمات آلياً، وينتظرون مجيء المكالمات.

المحتويات

7.....	1. المقدمة
8.....	2. التعريف بالمهنة
8.....	2.1 التعريف بالمهنة
8.....	2.2 مكانة المهنة في نظام التصنيف الدولي
8.....	2.3 الترتيبات المتعلقة بالصحة والسلامة والبيئة
8.....	2.4 الموضوعات الأخرى الخاصة بالمهنة
9.....	2.5 بيئة و شروط العمل
9.....	2.6 متطلبات أخرى تتعلق بالمهنة
10.....	3. نبذة عن المهنة
10.....	3.1 المهام، والعمليات، ومقاييس النجاح
19.....	3.2 الوسائل والمعدات والأدوات المستخدمة
19.....	3.3 المعلومات والمهارات
20.....	3.4 المواقف والسلوكيات
21.....	4. القياس، والتقييم، والتوثيق

1. المقدمة

أعدت جمعية مراكز المكالمات والمخولة من هيئة الكفاءة المهنية وفقاً لأحكام "اللائحة التنفيذية الخاصة بإعداد مواصفات المهنة الوطنية" الصادرة وفقاً للقانون الوارد بقانون هيئة الكفاءة المهنية رقم 5544، "واللائحة الخاصة بمؤسسة لجان قطاع هيئة الكفاءة المهنية والتوظيف وأساليب العمل وأسسه" المعيار المهني الوطني للمثل خدمة العملاء (مستوى 4).

وقد تم تقييم المعيار المهني الوطني للمثل خدمة العملاء (مستوى 4) من خلال أخذ آراء الهيئات والمؤسسات المعنية في القطاع، صدق عليها مجلس إدارة مؤسسة الكفاءة المهنية بعد تدقيقها من جانب لجنة قطاع العمل والإدارة بهيئة الكفاءة المهنية.

2. التعريف بالمهنة

2.1. تعريف المهنة

ممثل خدمة العملاء (المستوى 4) هو الموظف صاحب مهارة تسيير أنشطة التطوير المهني والذي يستخدم تطبيقات الحاسب الآلي لمركز المكالمات والذي يقوم بتنظيم العمل والذي يقوم بالأعمال الإدارية عقب المكالمات والذي يقوم بالرد على المكالمات والذي يقوم بعمل التحضيرات لما قبل العمل كل ذلك في إطار آليات وقواعد الصحة والسلامة المهنية وحماية البيئة والجودة.

يقوم ممثل خدمة العملاء بتنفيذ المكالمات المحتوية على معلومات عمليات مبيعات شكاوى ومقترحات في إطار أهداف إرضاء العميل والجودة وتعليمات العمل.

يقوم بالرد على المكالمات القادمة من العملاء وبإيجاد حل وخطة عمل كما يقوم بتنفيذ المكالمات الخارجية التي سيتم عملها وفقاً لأهداف محددة. لقد أكتسب ممثل خدمة العملاء الخبرة في نوع خدمة معينة أو قناة الخدمة وفقاً لخبراته وكما يمكنه العمل في هذا المجال فقط يمكن له أيضاً العمل في هذا الباب الذي سيقوم بتوجيه كل أنواع المكالمات بشكل مشترك.

2.2. مكانة المهنة في نظام التصنيف الدولي

ISCO 08: 4222 (طاقم استشاري في مركز الاتصال)

2.3. الترتيبات المتعلقة بالصحة والسلامة والبيئة

قانون العمل رقم 4857

القانون العام للتأمينات الاجتماعية والتأمينات الصحية رقم 5510

قانون الصحة والسلامة المهنية رقم 6331

اللائحة التنفيذية لحماية المباني من الحريق

اللائحة الخاصة بأساليب وأسس تدريبات الصحة والسلامة المهنية للعاملين

اللائحة الخاصة بتدابير الصحة والسلامة في الأعمال مع المركبات المعروضة

اللائحة المتعلقة بالضوضاء

اللائحة الخاصة بإشارات الصحة والأمن

اللائحة الخاصة بشروط الصحة والأمن في استخدام معدات العمل

ضرورة اتباع القوانين واللوائح والتشريعات الأخرى السارية بخصوص بيئة العمل وأمنه وسلامته، وكذلك ضرورة عمل تقييم المخاطر المتعلقة بالموضوع.

2.4. الموضوعات الأخرى الخاصة بالمهنة

قانون إخبار الشخصية رقم 1774

قانون متعلق بالأعياد القومية والإجازات العامة رقم 2429

قانون متعلق بالإجازات الأسبوعية رقم 394

قانون الاتصالات الإلكترونية رقم 5809

آلية تتعلق بتطبيق البيانات الشخصية في مجال المحادثات الإلكترونية وحماية الخصوصية

لائحة فترات العمل التي لا يمكن تقسيمها إلى أيام عمل أسبوعية

لائحة العمل الإضافي والفترات الإضافية الخاصة بقانون العمل

اللائحة الخاصة بالإجراءات والمبادئ الخاصة فيما يتعلق بالعمل في الأعمال التي ينفذها العمال بريدياً

لائحة الإجازة السنوية المدفوعة

فضلاً عن ضرورة اتباع القوانين واللوائح والتشريعات الأخرى السارية بخصوص المهنة.

2.5. بيئة وشروط العمل

يقوم ممثّل خدمة العملاء (المستوى 4) بتنفيذ مهامه بشكل عام في بيئة المكتب. يتكون التواصل بين العميل وبين مراكز الاتصال كنتيجة لإنشاء تواصل بين وسائل الاتصال الإلكترونية مثل التليفون والبريد الإلكتروني وبرامج التراسل اللحظية ووسائل التواصل الاجتماعي والفاكس والرسائل القصيرة.

يعمل ممثّل خدمة العملاء (المستوى 4) في بيئات مريحة ومناسبة قد تمت إضافتها وتهويتها بشكل جيد وتم إعدادها بشكل مناسب للعمل. يمكن تنفيذ الأعمال وفقاً لاحتياجات العمل في المنزل أو الموقع.

2.6. متطلبات أخرى تتعلق بالمهنة

عدم وجود متطلبات أخرى تتعلق بالمهنة.

3. نبذة عن المهنة

3.1. المهام، والعمليات، ومقاييس النجاح

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
المشاركة في تدريبات مكان العمل فيما يتعلق بموضوع الصحة والسلامة المهنية.	أ.1.1	المشاركة في التدريبات والتمارين	أ.1	تنفيذ الأنشطة المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية	أ
تطبيق ما تعلموه في التدريب في أعمالهم.	أ.1.2				
تحديث المعلومات التي تم الحصول عليها فيما يتعلق بالصحة والسلامة المهنية.	أ.1.3				
الالتحاق بالأعمال التي تهدف للتقليل وتحديد من عوامل الخطر.	أ.1.4				
التحقق من توفر معدات التدخل والوقاية الخاصة بالصحة والسلامة المهنية بشكل مناسب وقابل للعمل.	أ.2.1	الالتزام و / أو الامتثال للقواعد القانونية ومكان العمل	أ.2		
اتخاذ التدابير اللازمة بالتعاون مع ممثل العمال من أجل المحو السريع لمواقف الخطر التي يتم التحقق منها بشكل شخصي.	أ.2.2				
متابعة التدابير المتخذة والمتعلقة بأوضاع الخطر.	أ.2.3				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
تعلم التدابير المتخذة لحماية البيئة وفقاً لمتطلبات العمل الجاري، وتنفيذها إلى أقصى حد.	ب.1.1	تطبيق أساليب حماية البيئة	ب.1	تطبيق جودة مكان العمل والسياسات البيئية	ب
اتخاذ التدابير اللازمة للاستخدام القليل للموارد الطبيعية.	ب.1.2				
يطبق قواعد وأساليب ضمان الجودة الخاصة بالمؤسسة وفقاً للتعليمات الواردة في نماذج العملية.	ب.2.1	العمل وفقاً لمتطلبات نظام ضمان الجودة	ب.2		
تشغيل المعدات المكتبية والأجهزة المستخدمة وفقاً للشروط المحددة في قواعد وإجراءات ضمان الجودة.	ب.2.2				
العمل بما يتلائم مع معايير العمل المنفذ.	ب.2.3				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ت.1.1	فتح الحاسب الآلي قبل المكالمة والتحقق من الإشعارات المتعلقة بالعمل من البريد الإلكتروني أو بوابات الإشعار.	تنفيذ عمل أولي فيما يتعلق بالعمل	ت.1	عمل التحضيرات لما قبل العمل	ت
ت.1.2	البدء في وريدته في الوقت المحدد.				
ت.1.3	إعطاء معلومات لقائد الفريق وفقاً لقواعد وآليات مكان العمل في حال عدم البدء في الوردية في الوقت المحدد.				
ت.2.1	الدخول إلى تطبيقات مراكز الاتصال المستخدمة.	تجهيز الأدوات والمعدات اللازمة للعمل	ت.2		
ت.2.2	التواصل مع قائد الفريق إذا ما كانت هناك مشكلة فيما يتعلق بالنظام أو الحاسب الآلي.				
ت.2.3	مراقبة عمل التليفون والسماعة بشكل بصري ويدوي وسمعي.				
ت.2.4	مراقبة بيئة العمل ونظافة المعدات والأدوات بشكل بصري.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
الرد على المكالمات القادمة عن طريق الرسالة الصوتية والتي قد تم تعريفها له بواسطة الإعلان الترحيبي في إطار معايير الجودة للمكالمات الموجودة بمجموعة الممثل.	ث.1.1	الرد على المكالمات القادمة بواسطة الهاتف	ث.1	الرد على المكالمات (يتبع)	ث
الاستماع بفعالية لفهم احتياجات العملاء.	ث.1.2				
مخاطبة العميل باسمه في إطار معايير الجودة.	ث.1.3				
تنفيذ نقل المعلومات الصحيحة عن طريق استخدام فترة العملية بالشكل المناسب للفترة المستهدفة في الشركة.	ث.1.4				
تسجيل الدخول للنظام وفقاً للمعلومة، العملية، البيع، الشكوي، الرضي، والاقتراح.	ث.1.5				
التركيز في المكالمات أثناء المكالمات.	ث.1.6				
توجيه الحالات المتعلقة بالمكالمات التي لم يتم حلها في أول اتصال إلى الوحدات المناسبة.	ث.1.7				
إنهاء المكالمات وفقاً لمعايير جودة الحديث التي حددها صاحب العمل وفقاً لخصائص المكالمات.	ث.1.8				
إتمام المكالمات بواسطة ACW عند الضرورة، وفقاً لعمليات العمل المحددة.	ث.1.9				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ث.2.1	الاتصال بالعميل وعمل الإعلان الترحيبي في إطار معايير الجودة.	إجراء المكالمات الصادرة بواسطة الهاتف	ث.2	الرد على المكالمات	ث
ث.2.2	إجراء المكالمات الخارجية للمبيعات والشكاوى والمعلومات ورضى العميل.				
ث.2.3	مخاطبة العميل باسمه في إطار معايير الجودة.				
ث.2.4	تنفيذ نقل المعلومات الصحيحة عن طريق استخدام فترة العملية بالشكل المناسب للفترة المستهدفة في الشركة.				
ث.2.5	تسجيل الدخول للنظام وفقاً لمحتوي المكالمات من معلومات، عمليات، بيع، شكاوى، الرضى، واقتراحات.				
ث.2.6	التركيز في المكالمات أثناء المكالمات.				
ث.2.7	توجيه الحالات المتعلقة بالمكالمات التي لم يتم حلها في أول اتصال إلى الوحدات المعنية.				
ث.2.8	إنهاء المكالمات وفقاً لمعايير جودة الحديث التي حددها صاحب العمل وفقاً لخصائص المكالمات.				
ث.3.1	إنشاء تواصل بشكل تحريري أو شفهي في مكالمات المعلومات، العمليات، المبيعات، الشكاوى، رضى العميل ومكالمات الاقتراح المستلمة.	الرد على المكالمات القادمة من قنوات الخدمة الأخرى عدا الهاتف (الفاكس، الرسائل الهاتفية، البريد الإلكتروني، برامج التراسل اللحظية، وسائل التواصل الاجتماعي)	ث.3	الرد على المكالمات	ث
ث.3.2	تسجيل الدخول للنظام وفقاً للمعلومة، العملية، البيع، الشكوي، الرضى، والاقتراح.				
ث.3.3	توجيه الحالات المتعلقة بالمكالمات التي لم يتم حلها في أول اتصال إلى الوحدات المناسبة.				
ث.3.4	إتمام المكالمات بواسطة ACW عند الضرورة، وفقاً لعمليات العمل المحددة.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ج.1.1	مقابلة طلبات المعلومات والشكاوى والاقتراح والإرضاء القادمة.	إتمام عمليات المكالمات التي لم يتم إيجاد نتيجة لها في أول اتصال	ج.1	الأعمال الإدارية بعد المكالمات	ج
ج.1.2	إبلاغ قائد الفريق عند التغييرات غير المتوقعة في عبئ عمل الفريق.				
ج.1.3	تنفيذ معاودة للعميل من أجل حل وإيجاد نتيجة لطلباته عن طريق الهاتف، الرسائل القصيرة، البريد والبريد الإلكتروني.				
ج.1.4	توجيه المكالمات التي لم تحل إلى الوحدات المعنية.				
ج.2.1	تنفيذ عمليات المراقبة والأرشفة والمحو بالشكل المناسب للإجراءات المتعارف عليها.	القيام بتنفيذ العمليات الورقية	ج.2		
ج.2.2	إرسال الأوراق المتعلقة وفقاً لعمليات العمل المتعارف عليها للأشخاص المعنيين.				
ج.3.1	توصيل التقارير المتعلقة بالعمليات في فترات محددة لقائد الفريق.	إعداد تقرير	ج.3		
ج.3.2	التحقق من صحة ودقة التقرير الصادرة عن النظام.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ح.1.1	تعيين المؤقت أو /و الدائم في كافة مجموعات المهارة المختلفة في حال الاحتياج لذلك.	تطبيق قواعد مركز المكالمات	1.ح	تنظيم العمل	ح
ح.1.2	الانصياع لفترات الراحة التي أوضحها صاحب العمل.				
ح.1.3	الانصياع لمبادئ سرية وأمن المعلومات التي قد أوضحها صاحب العمل.				
ح.2.1	التعاون مع ممثلي خدمة العملاء الآخرين المتواجدين بالفريق.	المشاركة في تحقيق أهداف الفريق	2.ح		
ح.2.2	المشاركة من أجل تنفيذ أهداف الفريق.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم
1.1.خ	فتح تطبيقات الحاسب الآلي بمراكز الاتصال اللازمة من أجل العمل في إطار سياسات الأمن التي أوضحها صاحب العمل.	1.خ	الوصول إلى تطبيقات الحاسب الآلي بمراكز الاتصال	خ	استخدام تطبيقات الحاسب الآلي بمراكز الاتصال
1.2.خ	تحضير استخدام الاختصارات والواجهات إن وجد من أجل استخدام تطبيقات الحاسب الآلي بمراكز الاتصال بشكل سريع.				
2.1.خ	التحقق من الأنظمة الصحيحة التي يمكن لها الوصول للمعلومة واستخدامها بشكل سريع.	2.خ	تسجيل تفاصيل العمليات عن طريق استخدام تطبيقات الحاسب الآلي بمراكز الاتصال		
2.2.خ	تسجيل معلومات العميل أو تفاصيل العملية بشكل صحيح وفقاً لتطبيقات الحاسب الآلي بمركز الاتصال من أجل إتمام مشكلة العميل أو عملية.				
2.3.خ	حماية الاتصال مع العميل عند استخدام تطبيقات الكمبيوتر بمراكز الاتصال.				
3.1.خ	إخبار الوحدات المعنية بالأخطاء الملاحظة في تطبيقات الحاسب الآلي بمراكز الاتصال.	3.خ	إخبار المسؤولين بالأخطاء الملاحظة في تطبيقات الحاسب الآلي بمراكز الاتصال		
3.2.خ	إخبار العميل في موضوع الخطأ في إطار معايير الجودة المعروفة.				
3.3.خ	عرض الاقتراحات على الوحدات المعنية بما يلائم الإجراءات.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
الإشتراك بالتدريبات التي من شأنها المساهمة في التطور المهني والشخصي.	1.1.د	التواجد بالأنشطة التي من شأنها أن تساهم في التطوير المهني	1.د	تطبيق أنشطة التطوير المهنية	د
تطبيق المعلومات التي تعلمها في التدريب في العمل.	1.2.د				
تطوير النفس وتقييم الفرص الوظيفية المحتملة داخل الشركة.	1.3.د				
القيام بنقل المعلومات والخبرات للأشخاص الذين يعملون معًا.	2.1.د	مشاركة المعلومات المهنية مع العاملين الآخرين	2.د		
يساهم في تطوير الأشخاص الذين يعمل معهم.	2.2.د				

3.2. الوسائل والمعدات والأدوات المستخدمة

1. الكمبيوتر
2. فاكس
3. ماكينة النسخ
4. دليل الهواتف الأساسية
5. آلة حاسبة
6. الأدوات المكتبية
7. السماعة
8. البرامج المتعلقة بالمهنة
9. جهاز Pos
10. مسح ضوئي
11. تطبيق الحاسب الآلي الداعم للهاتف أو وظائف الهاتف (IP Soft Phone)
12. طابعة

3.3. المعلومات والمهارات

1. التفكير التحليلي ومهارة عمل التحليل
2. معلومات الوسائل، الآلات والمعدات
3. مهارة أن يكون باحث ومبدع
4. المعلومات المتعلقة بالحاسوب
5. معرفة التكنولوجيا الأساسية والعمليات التشغيلية الأساسية لمركز الاتصال
6. مهارة التكيف مع القواعد المتغيرة
7. معلومة الإلقاء الصحيح والمعلومات الصوتية
8. القدرة على العمل داخل فريق
9. مهارة إمكانية التواصل الفعال والتأثر
10. مهارة التعبير القوي
11. مهارة الإقناع القوي
12. معلومة وسائل التواصل
13. معلومة مبادئ العمل
14. المعلومات الخاصة بمبادئ السيطرة على الجودة
15. المعلومات المتعلقة بالتطورات التكنولوجية المهنية
16. معرفة المصطلحات المهنية
17. القدرة على التعلم ونقل ما تعلمه
18. مهارة التعامل الاستباقي
19. القدرة على إظهار النهج الإيجابي والصبور
20. معلومات التقرير
21. مهارة إمكانية تحمل المسؤولية واستخدام المبادرات
22. معلومة التحكم في الضغط
23. معلومة تطوير التعريف والبيع
24. معرفة التشريعات الأساسية للعمل
25. المعلومات الأساسية الصحة والسلامة المهنية
26. معرفة إدارة الوقت

3.4.المواقف والسلوكيات

1. إدارة المكالمات التي تحتوي على المعلومات والعمليات والشكاوى والمبيعات والاقتراحات بالشكل المناسب لثقافة المؤسسة ووجهة نظر العميل
2. تنفيذ المكالمات في الفترة الزمنية المستهدفة والاستخدام الأمثل للوقت
3. الامتثال للوائح الموجودة في تشريعات البيئة والجودة والصحة والسلامة المهنية
4. متابعة وتنفيذ الابتكارات المتعلقة بمهنته
5. الاشتراك بالتدريبات الداخلية للخدمة والمؤتمرات فيما قبل الخدمة
6. أن يكون بشوش الوجه وأن يتصرف بلطف وتسامح مع الأشخاص الذين يتواصل معهم
7. استخدام الوسائل، الآلات والمواد الخاصة بمكان العمل باهتمام
8. التركيز على النتيجة والحل في مواجهة المشكلات المواجهة والمحتمل مواجهتها
9. الرغبة في تطوير الذات
10. امتلاك أخلاق المهنة والانسياق للقواعد الفعالة للهيئة التي يعمل بها
11. الاهتمام بتطوير المعلومات المهنية والشخصية وتعقب الأحداث الجارية
12. تبني موقف إيجابي
13. معرفة المسؤوليات وتنفيذها
14. الهدوء والبرود في المواقف المتوترة "الضغط"
15. الترتيب والتخطيط في الأعمال في إطار الأهداف الممنوحة
16. الانفتاح علي الابتكارات والتكيف مع ظروف التغيير

4. القياس، والتقييم، والتوثيق

سيتم تنفيذ إجراءات القياس والتقييم التي ستتم بغرض التوثيق طبقاً للكفاءات الوطنية والتي تعتمد على المعيار المهني لممثل خدمة العملاء (المستوى 4)، بشكل تحرير و/أو شفهي نظري وتطبيقي بمراكز القياس والتوثيق التي توفر الشروط اللازمة وسيتم شرح أسس التطبيق وطرق القياس والتقييم بالتفصيل في الكفاءات الوطنية التي سوف يتم إعدادها طبقاً لمعايير هذه المهنة. تُجري الأعمال المتعلقة بالقياس والتقييم والتوثيق، في إطار لوائح المؤهلات المهنية والفحص والتوثيق.

ملحق: موظفون في مرحلة إعداد المعيار المهني

1. أعضاء مجموعة العمل الفنية وفريق المعيار المهني للهيئة التي تحضر المعيار المهني:

نيل كاسكين كالش، شركة DHL - مدير علاقات العملاء

باشاق بلجين، شركة Global Bilgi - مدير وحدة تدريب وتطوير الموارد البشرية

رانا دامير، شركة Global Bilgi - مدير وحدة الموارد البشرية

أوزهان اونار، شركة CMC İletişim - مدير الموارد البشرية

أزر أردام، شركة CMC İletişim - مدير التدريب والتطوير

نيجار أكتشا، شركة İKS Turizm - خبير الموارد البشرية

سوزان كوتشوك، شركة Win Bilgi İletişim Hiz - مدير العمليات

عائشة جول كيرنابتشي بيرام، شركة Callus Bilgi ve İletişim Hizmetleri - مدير مجموعة الموارد البشرية

اوزلام اولوداغ كاراحسن أوغلو، شركة Callus Bilgi ve İletişim Hizmetleri - مدير تطوير وتدريب الموارد البشرية

أصلي باريش سايس، شركة Avea İletişim Hiz - مدير المواهب وتنمية الموظفين

طارق كاراجا، شركة Avea İletişim Hiz - مدير جودة التدريب والخدمة لخدمات العملاء

عائشة جول تاميز يوراك، شركة HEM İletişim - مساعد مدير الموارد البشرية

أردا أوتشار، شركة Pusula Paz - مدير الموارد البشرية - شركة

دامت كوتشكال، مدير العمليات بجمعية مراكز الاتصال

2. الأشخاص، والجمعيات والمؤسسات المطلوب آرائهم:

A&C Özsan للاستشارة والتدريب

المديرية العامة لخدمات المعاقين والمسنين، التابعة لرئاسة السياسات العائلية والاجتماعية

شركة مراكز الاتصال وخدمة العملاء بالأناضول

غرفة الصناعة في أنقرة (ASO)

غرفة التجارة في أنقرة (ATO)

شركة Arvato لخدمات الاتصالات

شركة Assistt للإرشاد وخدمة العملاء

الشركة التجارية الصناعية Atos Bilişim للاستشارات وخدمة العملاء

هيئة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

شركة Boyner لتسويق وبيع المنتجات الشخصية

شركة Callpex لمركز الاتصال وخدمة العملاء

شركة CHS للاتصالات وخدماتها

شركة Competence لمراكز الاتصال

اتحاد مركز الاتصال

وزارة العمل والضمان الاجتماعي

شركة Defacto İstanbul لخدمات الاتصال

الشركة التجارية Desmer لخدمات المعلومات والاتصالات

رئاسة موظفي الدولة

اتحاد نقابات العمال الثوريين (DİSK)

غرفة صناعة منطقة إيجيه (EBSO)

شركة Eko الصناعية التجارية لخدمات مراكز الاتصال

شركة Finansbank

اتحاد حق-عمل

شركة Ingbank

غرفة التجارة في إسطنبول (ITO)

الأكاديميات المهنية

Koçak للاستشارة الإدارة المؤسسية وخدمات التدريب

رئاسة إدارة دعم وتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (KOSGEB)

المديرية العامة للتعليم مدى الحياة، وزارة التعليم الوطني

المديرية العامة للتدريب المهني والتقني، وزارة التعليم الوطني

المديرية العامة لتكنولوجيا التحديث والتعليم بوزارة التعليم

Ped Performans للاستشارة والتدريب

جمعية إدارة الإنسان التركية

شركة Pluscom للاتصالات

شركة RGN لخدمات الاتصال وعملاء مراكز الاتصال

Sinerji للاستشارة والتدريب

Sistema للاستشارة والتدريب

شركة Teleperformance / Metis الصناعية التجارية

شركة Tempo لخدمات مراكز الاتصال والتعاقد الخارجي

شركة TNT International Express التجارية

اتحاد البنوك التركي

جمعية مصنعي المعلومات (TÜBİSAD)

جمعية قطاع المعلومات في تركيا (TÜBİDER)

وقف المعلومات بتركيا

اتحاد التجار والحرفيين الأتراك (TESK)

شركة Halk Bankası التركية

مجلس مصدري تركيا (TİM)

شركة İş Bankası التركية

مؤسسة العمل بتركيا (رئاسة دائرة استشارات الأعمال والمهن)

اتحاد نقابات العمال التركية (TURK - İŞ)

اتحاد نقابات أصحاب العمل التركية (TİSK)

اتحاد الغرف والبورصات التركية (TOBB)

Ufuk Koç للاستشارات التطور الاستراتيجي والفعال وخدمات التدريب

وزارة النقل والشئون البحرية والاتصالات

شركة Unamic HCN لخدمة العملاء

Uniq لخدمات الاستشارة والتدريب

شركة Vegatel لخدمات الاتصال

شركة فودافون للاتصالات

شركة Vodasoft Bilişim

شركة Vodatech للصناعة والتجارة الخارجية والاستشارات

رئاسة هيئة التعليم العالي (YÖK)

3. أعضاء وخبراء لجنة القطاع في هيئة الكفاءة المهنية

الرئيس (وزارة التعليم)	فهمي يرلي كايا
نائب الرئيس (اتحاد نقابات العمال الأتراك)	إبراهيم بلديك
عضو (وزارة العمل و الضمان الاجتماعي)	حسن تولاي ألب مان
عضو (وزارة العلم و الصناعة و التقنية)	إليهان أرتورك
عضو (رئاسة لجنة التعلم العالي)	الأستاذ الدكتور عُمر تورلاك
عضو (اتحاد نقابات حقوق العمال)	زاهد جونانجان
عضو (اتحاد نقابات أرباب العمل التركية)	جان أوزجور يارديمجي
عضو (اتحاد الغرف والبورصات التركية)	أحمد شاغار
عضو (اتحاد الحرفيين و التجار الاتراك)	أرسين أرتينتاش
عضو (اتحاد نقابات العمال الثوريين)	أوزجون ميلي أوغلو كايا
عضو (هيئة الكفاءة المهنية)	سليمان أريك بوغا
رئيس إدارة (هيئة الكفاءة المهنية)	فيروزان سيلاحشور
مسؤول القطاع (هيئة الكفاءة المهنية)	ديلاك تورو
ممثل لجنة القطاع (المديرية العامة لخدمات المعاقين و المسنين)	فاطمة جوكمان

4. إدارة مجلس هيئة الكفاءة المهنية

بیرام آقباش	ممثل وزارة العمل و الضمان الاجتماعي، الرئيس
أستاذة دكتور عمر أنشيك جوز	ممثل وزارة التعليم الوطني، نائب الرئيس
بروفيسور دكتور محمود أوزير	ممثل هيئة التعليم العالي، عضو
بندي بالاندوكان	ممثل الهيئات المهنية، عضو
مصطفى دمير	ممثل اتحادات نقابات أرباب العمل، عضو
د. عثمان يلديز	ممثل اتحادات نقابات العمال، عضو