



المعيار المهني الوطني

قائد فريق خدمة العملاء في مركز الاتصالات
مستوى 5

رمز المرجع/5-13UMS0315

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

المهنة:	قائد فريق خدمة العملاء <u>في مركز الاتصالات</u>
مستوى:	5I
رمز المرجع:	UMS0315-513
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 خامس (5) ضمن مصفوفة المستويات المُشكَّلة من ثمانية (8) مستويات.

المصطلحات، و الرموز، و الاختصارات

الإعلان (Announcement): الرسائل الشفوية المسجلة للمتصلين،

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، المكالمات الفيديوية، 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،

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 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،

الملاحظات: مشاركة القرارات المتعلقة بالتحسين من حيث ردود الفعل التي تلقاها ممثل خدمة العملاء فيما يتعلق بفعالية المكالمات التي تم الرد عليها والأعمال والسلوك العام،

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

الموارد البشرية (HR): النظام الذي يحتوي على فاعليات وضع السياسات والتخطيط والتنظيم والتوجيه والتنسيق والإشراف على فيما يتعلق بالتوظيف والإدارة وتنمية الموارد البشرية اللازمة من أجل توفير مزايا تنافسية في المنظمة،

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 المكاملة لغرض تقديم الخدمات بمستوى معين من الجودة والمعيارية (من المتوقع أن يلتقي ممثلو 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 ممثل 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 ممثل خدمة العملاء متاحاً (على سبيل المثال، رسائل البريد الإلكتروني)،

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 Distrubitor): 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،

كشف الرواتب: نظام قياسي يحدد حضور وانصراف ممثلي خدمة العملاء إلى العمل ويوضح إجمالي مدة العمل، ويساعد على حساب الرواتب،

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 ممثل خدمة العملاء (Agent Status): الحالة الموجود عليها ممثل 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): حالة ممثلي العملاء الذين دخلوا على نظام توزيع المكالمات آلياً، وانتظار مجيء المكالمات

مكالمة المسؤول: يشير إلى المكالمات التي لا يمكن أن يتم الانتهاء منها بواسطة ممثل العميل ويتم نقلها/تصعيدها/تحويلها إلى قائد الفريق ضمن عمليات محددة.

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 الاتصال المخولة من هيئة الكفاءة المهنية وفقاً لأحكام "اللائحة التنفيذية الخاصة بإعداد المعايير المهنية الوطنية" الصادرة وفقاً للقانون الوارد بقانون هيئة الكفاءة المهنية رقم 5544، "واللائحة الخاصة بمؤسسة لجان قطاع هيئة الكفاءة المهنية والتوظيف وأساليب العمل وأُسسه" المعيار المهني الوطني لقائد فريق مركز الاتصال (مستوى 5).

وقد تم تقييم المعيار المهني الوطني لقائد فريق مركز الاتصال (مستوى 5) 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

قائد فريق مركز الاتصال (المستوى 5) هو الشخص الذي يقوم بعمل التحضيرات لما قبل العمل، والذي يوفر تسيير العمليات، والذي يدعم تطبيق عمليات الموارد البشرية خلال العملية والذي يستخدم تطبيقات الحاسب الآلي لمركز الاتصال والذي يقوم بتسيير أنشطة التطور المهني.

يقوم بإدارة المجموعة المكونة من ممثلي خدمة العملاء والتي تقوم بالتواصل مع العملاء الحاليين والمحتملين عبر مراكز الاتصال.

توفير تنفيذ مكالمات العملاء التي تحتوي على معلومات، عمليات، مبيعات، شكاوى واقتراحات وفقاً لتعليمات وأهداف الجودة ورضى العميل، والتحقق من الخدمة التي يقدمها ممثلي خدمة العملاء المسئول عنهم وفقاً للمعايير المحددة.

2.2. مكانة المهنة في نظام التصنيف الدولي

ISCO 08: 3341 (مشرفو المكاتب)

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 بردياً

لائحة الإجازة السنوية المدفوعة

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

2.5. بيئة وشروط العمل

يقوم قائد فريق مراكز الاتصال (المستوى 5) 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 قائد فريق مراكز الاتصال (المستوى 5) 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	
رمز	توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم
أ.1.1	المشاركة في تدريبات مكان العمل فيما يتعلق بموضوع الصحة والسلامة المهنية.	أ.1	المشاركة في التدريبات والتمارين	أ	تنفيذ الأنشطة المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية
أ.1.2	تطبيق ما تعلموه في التدريب في أعمالهم.				
أ.1.3	تحديث المعلومات التي تم الحصول عليها فيما يتعلق بالصحة والسلامة المهنية.				
أ.1.4	الالتحاق بالأعمال التي تهدف للتقليل وتحديد من عوامل الخطر.				
أ.2.1	التحقق من توفر معدات التدخل والوقاية الخاصة بالصحة والسلامة المهنية بشكل مناسب وقابل للعمل.	أ.2	الالتزام و/أو الامتثال للقواعد القانونية ومكان العمل		
أ.2.2	اتخاذ التدابير اللازمة والمتابعة بالتعاون مع ممثل العمال من أجل المحو السريع لمواقف الخطر التي يتم التحقق منها بشكل شخصي أو يتحقق منها الرؤساء.				
أ.2.3	توفير استخدام الرؤساء للوحات وإشارات التحذير وفقاً للتعليمات.				

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
إضافة أعمال التعيين والتخطيط اللازم لأجل استخدام الموارد الطبيعية بصورة أقل.	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				
يتحقق من مطابقة العمليات المنفذة مع المعايير.	ب.2.3				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم
ت.1.1	التحقق من عدد المكالمات/المعاملات/الطلبات المعلقة عندما يأتي إلى وريدته.	1.ت	تنفيذ الخطط والمراقبات المتعلقة بالعمل	ت	عمل التحضيرات لما قبل العمل
ت.1.2	فتح الحاسب الآلي قبل الوردية والتحقق من الإشعارات المتعلقة بالعمل من البريد الإلكتروني أو بوابات الإشعار.				
ت.1.3	إيجاد الحلول في حال ما واجه ممثلي خدمة العملاء الموجودين بفريقه لمشكلة عند التحضير لما قبل الدخول لتطبيقات مركز الاتصال أو توصيلها للوحدات المعنية.				
ت.1.4	التحقق من جاهزية ممثلي خدمة العملاء الموجودين بفريقه من أجل البدء في العمل دون نقصان وبالوقت المحدد عن طريق عمل فحص على النظام.				
ت.1.5	إنشاء خطة عمل لازمة بما يتوافق مع مبادئ عمل الشركة في حال التحقق من نقص أو زيادة ممثلي خدمة العملاء بفريقه.				
ت.2.1	الدخول إلى تطبيقات الحاسب الآلي لمراكز الاتصال المستخدمة.	2.ت	تجهيز الأدوات والمعدات اللازمة للعمل		
ت.2.2	التحقق من عمل أجهزة الكمبيوتر والأنظمة والبرامج التي يتطلبها المشروع.				
ت.2.3	إبلاغ الوحدة الفنية إذا ما كان هناك مشكلة فيما يتعلق بالنظام أو الحاسب الآلي ومتابعتها.				
ت.2.4	مراقبة بيئة العمل ونظافة المعدات والأدوات.				
ت.2.5	في حال استهلاك المواد المكتبية يتم توفيرها/طلبها من الوحدة المختصة.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ث.1.1	الحصول على البيانات من المصادر ذات الصلة من أجل إمكانية إعداد التقارير التي قد تم تحديدها وفقاً لخصائص العملية والمضمنة في تعريف المهمة.	إعداد تقرير	1.ث	توفير تسيير أنشطة مراكز الاتصال (يتبع)	ث
ث.1.2	متابعة عمل التقارير الدورية والخاصة بشكل منتظم أو تحضيرها.				
ث.1.3	التحقق من دقة التقارير بشكل منتظم.				
ث.1.4	مشاركة التقرير مع الأشخاص المعنيين.				
ث.1.5	إنشاء خطط العمل اللازمة من خلال تحليل التقارير أو مشاركة القرارات مع الوحدات ذات الصلة.				
ث.2.1	القيادة في إطار الأهداف المعرفة لفريقه ومعايير الجودة.	توفير استمرارية عملية مراكز الاتصال (يتبع)	2.ث		
ث.2.2	توفير تنفيذ أهداف الفريق.				
ث.2.3	متابعة البيانات الرقمية للفريق المسئول عنه عبر النظام (SL)، المكالمات القادمة، المكالمات المجاب عليها، المكالمات غير المجاب عليها، فترات الاستراحة، أرقام المبيعات).				
ث.2.4	إنشاء خطط عمل من أجل تحسين البيانات الرقمية للفريق المسئول.				
ث.2.5	متابعة امتثال الفريق لخطة الوردية ودخولهم وخروجهم من الوردية بشكل يومي و/أو أسبوعي- شهري.				
ث.2.6	التنبؤ بالمكالمات عند اللزوم وعمل خطة الوردية بشكل مرتبط بهذا.				
ث.2.7	اقتباس تفاصيل العمل لممثلي خدمة العملاء الموجودين بفريقه.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	الاسم	رمز	الاسم	رمز
ث.2.8	طلب شفرات وكلمات السر من الوحدات المعنية من أجل دخول ممثلي خدمة العملاء إلى تطبيقات الحاسب الآلي.	توفير استمرارية عملية مراكز الاتصال	ث.2	توفير تسيير أنشطة مراكز الاتصال (بتبع)	ث
D.2.9	إبلاغ ممثلي خدمة العملاء الموجودين بفريقه فيما يتعلق بعمله بشكل شفهي أو تحريري.				
D.2.10	التوجيه اللازم لممثلي خدمة العملاء الموجودين بفريقه عند اللزوم.				
D.2.11	دعم المسؤولين الأعلى في حال الاحتياج والتكليف وتحمل المسؤولية بشكل جزئي.				
D.2.12	تدعيم المشروعات المختلفة في إطار الاحتياجات العملية.				
ث.3.1	إرشاد ممثلي خدمة العملاء الموجودين بفريقه.	المشاركة في إنتاجية مراكز الاتصال وجودة العمل	ث.3		
ث.3.2	تكوين خطة عمل من أجل توفير إنتاجية الفريق أو زيادتها.				
ث.3.3	الوجود بجانب ممثلي خدمة العملاء المسؤول عنهم في إطار تقييماته وتوقعاته من أجل تقديم الدعم الفوري لأي سؤال أو مشكلة يحتاجها الفريق من أجل زيادة جودة العمل وإنتاجياته.				
ث.3.4	التواجد في اللحظة التي يريد بها الفريق من أجل زيادة جودة العمل وإنتاجياته.				
ث.3.5	المصادقة على العمليات في حال تخطي صلاحيات ممثلي خدمة العملاء.				
ث.3.6	الرد على مكالمات المسؤولين الموجهة عند اللزوم بواسطة ممثلي خدمة العملاء.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
الاستماع إلى مكالمات ممثلي العملاء في الفريق على النظام من خلال اختيارهم بشكل عشوائي وفقاً لمعايير الجودة.	ث.4.1	توفير جودة المحادثة ومعايير المعلومات	ث.4	توفير تسيير أنشطة مراكز الاتصال	ث
جعل ممثلي خدمة العملاء يستمعون إلى المكالمات التي قد تم الاستماع إليها والخاصة بهم.	ث.4.2				
إبداء الرأي للمثلي خدمة العملاء عن طريق التحقق من مجالات التطور بالمكالمات التي تم الاستماع إليها.	ث.4.3				
عمل اجتماع مع ممثلي خدمة العملاء بالفريق بأوقات محددة وفقاً لمعايير الجودة.	ث.4.4				
التحقق بالبيانات تقييم المستوى اللحظي ونتائج التقرير والاستماع للمكالمات والمراقبة لمجالات التطور المتعلقة بالخدمة التي قد قدمها ممثلي خدمة العملاء المسؤول عنهم ومنحهم تدريب في المواقف اللازمة أو طلب منح المدرب تدريب لهم.	ث.4.5				
توفير معرفة ممثلي خدمة العملاء في الفريق بالإجراءات والتعليمات المتعلقة بسياسة الجودة والرؤية والرسالة الخاصة بالشركة.	ث.4.6				
توصيل اقتراحات التطوير في موضوعات مثل النظام والمنتج والتطبيق والعملية إلى الوحدات المعنية.	ث.4.7				
دعم المشروعات المختلفة في حال تكليف المدير.	ث.5.1	دعم موضوعات تطوير العمل	ث.5		
أخذ المهمة في المواقف اللازمة من أجل تطوير العمل في موضوعات مثل النظام والمنتج والتطبيق والعملية.	ث.5.2				

المهام		العمليات		مقاييس النجاح:	
رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز	
ج	دعم عمليات الموارد البشرية خلال العملية	1.ج	إدارة نظام الأداء	ج.1.1	التحقق من بيانات الأداء الرقمية من خلال النظام بالفترات التي أوضحتها الشركة.
				ج.1.2	إعطاء الموافقات الموجودة ضمن مسؤولياته المتعلقة بدقة بيانات الأداء.
				ج.1.3	مشاركة نتائج الأداء مع المدير.
				ج.1.4	تقديم تعليقات مكتوبة وشفوية حول الأداء إلى ممثلي العملاء.
				ج.1.5	الإجابة على أسئلة ممثلي خدمة العملاء المتعلقة بنظام الأداء.
				ج.1.6	إيجاد حلول للمشاكل المتعلقة بنظام الأداء.
				ج.1.7	إعطاء تقرير للأشخاص المعنيين فيما يتعلق بأداء ممثلي خدمة العملاء.
	2.ج	توفير التحقق من الرواتب	ج.2.1	مراقبة تغيرات ورديات ممثلي خدمة العملاء وطلبات الإجازة ودخولهم وخروجهم من الورديات اليومية و/أو التحقق من ذلك عن طريق النظام وإبلاغ وحدة الموارد البشرية.	
			ج.2.2	إعطاء الموافقة الأولى على إجازات ممثلي خدمة العملاء.	
			ج.2.3	إنشاء خطة الإجازة السنوية ومشاركتها مع المعنيين.	
			ج.2.4	الموافقة على بيانات كافة بيانات الرواتب بالفترات التي حددتها الشركة من خلال التحقق منها من خلال النظام.	
			ج.2.5	إبلاغ الوحدات المعنية في حالة وجود مشكلة في بيانات الرواتب.	
	3.ج	دعم عمليات التوظيف وإدارة الوظيفة والخروج من العمل	ج.3.1	الإشتراك بمقابلات ممثلي خدمة العملاء للتوظيف والخروج من العمل والتغيير الوظيفي.	
			ج.3.2	توصيل التعليقات الخاصة بنتائج مقابلات ممثلي خدمة العملاء للتوظيف والخروج من العمل والتغيير الوظيفي لوحدة الموارد البشرية.	
			ج.3.3	إبلاغ وحدة الموارد البشرية في حالة التحقق من عمليات أو تعاملات غير ملائمة لممثلي خدمة العملاء في إطار قواعد الجودة والانضباط التي قد حددتها الشركة بشكل قاطع.	

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
رمز	توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم
ح.1.1	تسجيل الدخول إلى تطبيقات الحاسب الآلي لمركز خدمة العملاء اللازمة.	ح.1	الوصول إلى تطبيقات الحاسب الآلي بمراكز الاتصال	ح	استخدام تطبيقات الحاسب الآلي بمراكز الاتصال
ح.1.2	استخدام الاختصارات أو الواجهات إذا كانت متوفرة، للاستخدام السريع لتطبيقات الحاسب الآلي لمركز خدمة العملاء.				
ح.2.1	التحقق من الأنظمة الصحيحة التي يمكن لها الوصول للمعلومة واستخدامها بشكل سريع.	ح.2	تسجيل تفاصيل العملية المتعلقة بمكالمة المسئول		
ح.2.2	تسجيل معلومات العميل أو تفاصيل العملية بشكل صحيح وفقاً لتطبيقات الحاسب الآلي بمركز الاتصال من أجل إتمام مشكلة العميل أو عمليته.				
ح.2.3	حماية الاتصال مع العميل عند استخدام تطبيقات الكمبيوتر بمراكز الاتصال.				
ح.3.1	إخبار الوحدات المعنية بالأخطاء الملاحظة في تطبيقات الحاسب الآلي بمراكز الاتصال.	ح.3	إخبار المسؤولين بالأخطاء الملاحظة في تطبيقات الحاسب الآلي بمراكز الاتصال		
ح.3.2	إبلاغ العميل وممثلي خدمة العملاء في الفريق في إطار معايير الجودة المحددة فيما يتعلق بالخطأ الذي لاحظته.				
ح.3.3	عرض الاقتراحات على الوحدات المعنية بما يلائم الإجراءات.				

مقاييس النجاح:		العمليات		المهام	
توضيحات	رمز	الاسم	رمز	الاسم	رمز
يحدد موضوع ومحتوى الاحتياجات التدريبية له ولموظفي فريقه، في إطار الخبرات والملاحظات اليومية.	خ.1.1	دعم أعمال تخطيط وتنظيم التدريب	1.خ	تطبيق أنشطة التطوير المهنية	خ
توفير مشاركة ممثلي خدمة العملاء في فريقهم في التدريبات المنظمة نتيجة لاحتياجات التدريب المحددة التي لاحظها.	خ.1.2				
الاشتراك بالتدريبات التي من شأنها المساهمة في التطور المهني والشخصي.	خ.2.1	القيام بالأعمال فيما يتعلق بالتنمية المهنية الفردية	2.خ		
تطوير النفس وتقييم الفرص الوظيفية المحتملة داخل الشركة.	خ.2.2				
تطبيق المعلومات التي تعلمها في التدريبات في العمل.	خ.3.1	مشاركة المعلومات المهنية مع ممثلي خدمة العملاء الموجودين بفريقه	3.خ		
نقل المعلومات والخبرات إلى ممثلي خدمة العملاء الموجودين بفريقه.	خ.3.2				

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. ماسح 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. المهارة على العمل داخل الفريق
9. مهارة إدارة الفريق
10. مهارة إمكانية التواصل الفعال والتأثر
11. مهارة التعبير القوي
12. مهارة الإقناع القوي
13. معلومة وسائل التواصل
14. مهارة القيادة التي تركز على الأهداف
15. معلومة مبادئ العمل
16. المعلومات الخاصة بمبادئ السيطرة على الجودة
17. المعلومات المتعلقة بالتطورات التكنولوجية المهنية
18. معرفة المصطلحات المهنية
19. القدرة على التعلم ونقل ما تعلمه
20. مهارة التعامل الاستباقي
21. القدرة على إظهار النهج الإيجابي والصبور
22. معلومات التقرير
23. مهارة إمكانية الإرشاد وعمل تعليقات
24. مهارة إمكانية تحمل المسؤولية وامتلاك المبادرات
25. معلومة التحكم في الضغط
26. مهارة إمكانية التحقق من الاحتياجات التدريبية للفريق
27. معلومة تطوير التعريف والبيع

28. معرفة التشريعات الأساسية للعمل
29. المعلومات الأساسية الصحة والسلامة المهنية
30. 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. القيادة بواسطة منهج الإدارة الإيجابي من أجل زيادة تشجيع الفريق المسئول عنه
10. الرغبة في تطوير الذات
11. امتلاك أخلاق المهنة، الانسباق للقواعد الفعالة للهيئة التي يعمل بها
12. الاهتمام بتطوير المعلومات المهنية والشخصية وتعقب الأحداث الجارية
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 لقائد فريق ممثل خدمة العملاء (المستوى 5)، 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

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 Assitt 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 التجارية الصناعية لأنظمة الحاسب الآلي

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 Bilişim للصناعة والتجارة الخارجية واستشارات المشروعات

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 أو غلو كايا
عضو (هيئة الكفاءة المهنية)	سليمان أريك بوغا
رئيس إدارة (هيئة الكفاءة المهنية)	فيروزان سيلاحشور
مسؤول القطاع (هيئة الكفاءة المهنية)	ديلاك تورون
ممثل لجنة القطاع (المديرية العامة لخدمات المعاقين و المسنين)	فاطمة جوكمان

4. إدارة مجلس هيئة الكفاءة المهنية

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