



**ULUSAL YETERLİLİK**

**15UY0204-5**

**ÇAĞRI MERKEZİ TAKIM LİDERİ**

**SEVİYE 5**

**REVİZYON NO:00**

**TADİL NO: 01**

**MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU**

**Ankara, 2015**

## ÖNSÖZ

**Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5)** Ulusal Yeterliliği 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği” hükümlerine göre hazırlanmıştır.

Yeterlilik taslağı, 27/06/2013 tarihinde imzalanan işbirliği protokolü ile görevlendirilen Çağrı Merkezleri Derneği tarafından hazırlanmıştır. Hazırlanan taslak hakkında sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınmış ve görüşler değerlendirilerek taslak üzerinde gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Nihai taslak MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi tarafından incelenip değerlendirildikten ve Komitenin uygun görüşü alındıktan sonra, MYK Yönetim Kurulunun 25/02/2015 tarih ve 2015/10 sayılı kararı ile onaylanarak Ulusal Yeterlilik Çerçevesine (UYÇ) yerleştirilmesine karar verilmiştir.

Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) Ulusal Yeterliliği Başkanlık Makamının 10.06.2020 tarih ve 1570 sayılı kararı ile tadil edilmiştir.

Yeterliliğin hazırlanması, görüş bildirilmesi, incelenmesi ve doğrulanmasında katkı sağlayan kişi, kurum ve kuruluşlara görüş ve katkıları için teşekkür eder, yararlanabilecek tüm tarafların bilgisine sunarız.

Mesleki Yeterlilik Kurumu

## GİRİŞ

Ulusal yeterliliğin hazırlanmasında, sektör komitelerinde incelenmesinde ve MYK Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe konulmasında temel ölçütler Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliğinde belirlenmiştir.

Ulusal yeterlilikler aşağıdaki unsurları içermektedir;

- a)Yeterliliğin adı ve seviyesi,
- b)Yeterliliğin amacı,
- c)Yeterliliğe kaynak teşkil eden meslek standardı, meslek standardı birimleri/görevleri veya yeterlilik birimleri,
- ç)Yeterlilik sınavına giriş için aranan şartlar,
- d)Yeterlilik birimleri bazında öğrenme çıktıları ve başarımlar ölçütleri,
- e)Yeterliliğin kazanılmasında uygulanacak ölçme, değerlendirme ve değerlendirici ölçütleri
- f)Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi, yenilenme şartları, belge sahibinin gözetimine ilişkin şartlar,
- g)Yeterliliği geliştiren kurum/kuruluş ve doğrulayan Sektör Komitesi.

Ulusal yeterlilikler ulusal meslek standartları ve/veya uluslararası meslek standartları esas alınarak oluşturulur.

Ulusal yeterlilikler;

- Örgün ve yaygın eğitim ve öğretim kurumları,
- Yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşları,
- Kuruma yetkilendirme ön başvurusunda bulunmuş kuruluşlar,
- Ulusal meslek standardı hazırlamış kuruluşlar,
- Meslek kuruluşları ile bunların müşterek çalışmasıyla oluşturulur.

**15UY0204-5 ÇAĞRI MERKEZİ TAKIM LİDERİ ULUSAL YETERLİLİĞİ**

<b>1</b>	<b>YETERLİLİĞİN ADI</b>	Çağrı Merkezi Takım Lideri
<b>2</b>	<b>REFERANS KODU</b>	15UY0204-5
<b>3</b>	<b>SEVİYE</b>	5
<b>4</b>	<b>ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ</b>	ISCO 08:3341(Büro süpervizörleri)
<b>5</b>	<b>TÜR</b>	-
<b>6</b>	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
<b>7</b>	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	25/02/2015
	<b>B) REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	<b>C) REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
<b>8</b>	<b>AMAÇ</b>	<p>Çağrı Merkezi Takım Lideri Yeterliliğinin amacı;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adayların sahip olması gereken bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak,</li> <li>• Adayın sergilemesi gereken tutum ve davranışları belirtmek,</li> <li>• Adayın alması tavsiye edilen eğitimleri belirlemek,</li> <li>• Adayların, geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlamasına olanak vermek,</li> <li>• Eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans ve kaynak oluşturmaktır.</li> </ul>
<b>9</b>	<b>YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I</b>	
13UMS0315-5 Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye5) Ulusal Meslek Standardı		
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I</b>	
-		
<b>11</b>	<b>YETERLİLİĞİN YAPISI</b>	
<b>11-a) Zorunlu Birimler</b>		
15UY0204-5/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve İşyeri Kalite Politikaları 15UY0204-5/A2 Çağrı Merkezi Yönetme Faaliyetleri 15UY0204-5/A3 İnsan Kaynakları Süreçleri ve Mesleki Gelişim		
<b>11-b) Seçmeli Birimler</b>		
-		
<b>11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları</b>		
-		

<b>12</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
		<p>Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan teorik ve performansa dayalı sınavlara tabi tutulur. Adayların mesleki yeterlilik belgesini alabilmeleri için birimlerde tanımlanan sınavlardan başarılı olmaları gerekmektedir.</p> <p>Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performansa dayalı sınavlar, her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her birimin değerlendirmesi bağımsız yapılmalıdır.</p> <p>Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi, birimin başarıldığı tarihten itibaren iki yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geğerliliğini koruyor olması gerekmektedir.</p>
<b>13</b>	<b>BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ</b>	Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) Mesleki Yeterlilik Belgesinin geçerlilik süresi 5 yıldır.
<b>14</b>	<b>GÖZETİM SIKLIĞI</b>	-
<b>15</b>	<b>BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ</b>	<p>Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur;</p> <p>a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü, referans yazısı/mektubu, sözleşme, fatura, portfolyo ve benzeri) sunmak,</p> <p>b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak.</p> <p>Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların Belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.</p>
<b>16</b>	<b>YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)</b>	Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD)
<b>17</b>	<b>YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	İş ve Yönetim Sektör Komitesi
<b>18</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI</b>	25/02/2015 ve 2015/10

## 15UY0204-5/A1 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, ÇEVRE VE İŞYERİ KALİTE POLİTİKALARI YETERLİLİK BİRİMİ

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve İşyeri Kalite Politikaları
2	<b>REFERANS KODU</b>	15UY0204-5/A1
3	<b>SEVİYE</b>	5
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	25/02/2015
	<b>B) REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	<b>C) REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	13UMS0315-5 Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye5) Ulusal Meslek Standardı
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	<p><b>Öğrenme Çıktısı 1: İş sağlığı ve güvenliği çalışmalarını açıklar.</b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri</b></p> <p>1.1: Eğitimlere ve tatbikatlara katılmanın önemini açıklar.</p> <p>1.2: Yasal ve işyerine ait kurallara uygun davranmak için yapılması gerekenleri sıralar.</p> <p><b>Öğrenme Çıktısı 2: İşyeri kalite ve çevre politikalarını açıklar.</b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri</b></p> <p>2.1: Çevre koruma yöntemlerinin nasıl uygulanacağını açıklar.</p> <p>2.2: Kalite güvence sistemi gerekliliklerine uygun çalışma koşullarını açıklar.</p>
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<p><b>Çoktan Seçmeli Sınav (T1):</b> A1 birimine yönelik teorik sınav Ek A1-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik değerlendirme için adaylara en az 10 soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli yazılı sınav uygulanmalıdır. Değerlendirmede yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir- bir buçuk (1-1,5) dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az %70'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. . Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A1-2) ölçmelidir.</p>		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
Bu birimle ilgili performansa dayalı sınav öngörülmemektedir.		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarılı olduğu tarihten itibaren iki yıldır.		
9	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD)
10	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	İş ve Yönetim Sektör Komitesi
11	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	25/02/2015 ve 2015/10

## EKLER

### EK 15UY0204-5/A1-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan içeriğe sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

#### Eğitim İçeriği:

- İş Sağlığı ve Güvenliği
- Acil Durum Talimatları
- Ergonomi
- Ses kullanımı ve gürültü kuralları
- Doğal kaynak kullanımı
- Fiziksel Şartlar
- Çağrı merkezi kalite uygulamaları

### EK 15UY0204-5/A1-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

#### a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	İSG konusunda alınması gereken eğitimlerini listeler.	A.1.1	1.1	T1
BG.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde nasıl uygulayacağını, İSG ile ilgili bilgilerini nasıl güncel tutacağını açıklar	A.1.2 A.1.3	1.1	T1
BG.3	Risk faktörlerinin belirlenmesine ve azaltılmasına yönelik çalışmaları açıklar.	A.1.4	1.1	T1
BG.4	İSG koruma ve müdahale araçlarının uygun ve çalışır şekilde bulundurulmasına yönelik tedbirleri açıklar.	A.2.1	1.2	T1
BG.5	Tehlikeli durumlarda yapılması gerekenleri (tehlike durumunda alınan önlemin takibi, diğer birimlerle işbirliği yapma vb.) listeler.	A.2.2	1.2	T1
BG.6	Uyarı işaret ve levhalarının talimatlar doğrultusunda nasıl kullanılacağını açıklar.	A.2.3	1.2	T1
BG.7	İş süreçlerinin uygulanması sırasında oluşabilecek çevresel etki ve olası tehlikelerin neler olduğunu açıklar.	B.1.1	2.1	T1
BG.8	Doğal kaynakların daha az kullanımı için gerekli tespiti ve planlamayı nasıl yaptığını açıklar.	B.1.2	2.1	T1
BG.9	İşletmenin kalite güvence kural ve yöntemlerini, işlem formlarında yer alan talimatlara göre nasıl uygulanacağını açıklar.	B.2.1	2.2	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.10	İş süreçlerinde kullanılan ofis araç ve gereçlerinin, kalite güvence kural ve yöntemlerinde tanımlanan koşullarına uygun çalışmasının nasıl sağlayacağını açıklar.	B.2.2	2.2	T1
BG.11	Yapılan işlemlerin standartlara uygunluğunu iş tanımındaki kural ve yöntemlere göre nasıl denetleyeceğini açıklar.	B.2.3	2.2	T1

#### b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
-	-	-	-	-



**15UY0204-5/A2 ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETME FAALİYETLERİ YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Çağrı Merkezi Yönetme Faaliyetleri
2	<b>REFERANS KODU</b>	15UY0204-5/A2
3	<b>SEVİYE</b>	5
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	25/02/2015
	<b>B) REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	<b>C) REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
13UMS0315-5 Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye5) Ulusal Meslek Standardı		
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<p><b>Öğrenme Çıktısı 1: Çalışma öncesi hazırlığı açıklar.</b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri</b></p> <p>1.1: Çağrı merkezi yönetme faaliyeti ile ilgili planlama ve kontrolleri nasıl yapacağını açıklar. .</p> <p>1.2: Araç, gereç ve ekipmanlarla ilgili hazırlıkların neler olduğunu sıralar.</p> <p><b>Öğrenme Çıktısı 2: Çağrı merkezi faaliyetlerini yürütür.</b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri</b></p> <p>2.1: Raporları kurum/kuruluşun belirlediği iş süreçlerine göre hazırlamayı açıklar.</p> <p>2.2: Kurum/kuruluşun belirlediği hedef ve kalite gerekliliklerine göre çağrı merkezi operasyonunun sürekliliğini sağlar.</p> <p>2.3: Kurum/kuruluşun belirlediği hedef ve prosedürlere göre çağrı merkezinin verimliliğine ve iş kalitesine sağlayacağı katkıları açıklar.</p> <p>2.4: Kurum/kuruluşun belirlediği prosedürlere göre konuşma kalitesi ve çağrıda iletilecek bilginin standardını sağlar.</p> <p>2.5: İş geliştirme konularında kurum veya kuruluşun beklentilerine göre nasıl destek vereceğini açıklar.</p> <p><b>Öğrenme Çıktısı 3: Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını açıklar.</b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri</b></p> <p>3.1: Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına nasıl erişildiğini açıklar.</p> <p>3.2: Yetkili çağrısına ilişkin işlem detaylarını kayıt altına alma işlemini açıklar.</p> <p>3.3: Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarında gözlemlediği hataları tanımlanmış prosedürlere göre ilgililere nasıl bildireceğini açıklar.</p>		
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<p><b>Çoktan Seçmeli ve Doğru-Yanlış Sınav (T1):</b> A2 birimine yönelik teorik sınav Ek A2-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Ölçme ve değerlendirme için test sınavı uygulanır. Sınavda çoktan tek seçmeli ve doğru-yanlış türünde sorular kullanılabilir. Doğru-yanlış türündeki soru sayısı, toplam soru sayısının 1/4 oranından fazla olamaz. Sınavda katılımcıya eşit puanlı en az 30 soru yöneltilmeli, katılımcı en az %70 oranında doğru cevap vermelidir. Değerlendirmede yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirimi yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama</p>		

bir (1) dakika zaman verilir. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A2-2) ölçmelidir.

### 8 b) Performansa Dayalı Sınav

**Konuşma Kalitesi Değerlendirme Uygulaması (P1):** Aday bir çağrıyı konuşma kalitesi değerlendirme formu üzerinden değerlendirmesi beklenir. Uygulama süresi, senaryo içeriğine göre belirlenir. Adayın performansı, “Beceri ve Yetkinlik Kontrol Listesi” temel alınarak geliştirilen “Uygulama Sınavı Kontrol Listesi” kullanılarak değerlendirilir. Bu listede, gözlenen performansa ait her bir göstergeye ilişkin değerlendirme, gerçekleşme durumuna göre “Evet”, “Hayır” şeklinde yapılır. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A2-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %70 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir.

**Performans Değerlendirmesi Geribildirim Uygulaması (P2):** Aday hazırlanan senaryo üzerinden performansı ile ilgili müşteri temsilcisine geri bildirim vermesi beklenir. Uygulama süresi, senaryo içeriğine göre belirlenir. Adayın performansı, “Beceri ve Yetkinlik Kontrol Listesi” temel alınarak geliştirilen “Uygulama Sınavı Kontrol Listesi” kullanılarak değerlendirilir. Bu listede, gözlenen performansa ait her bir göstergeye ilişkin değerlendirme, gerçekleşme durumuna göre “Evet”, “Hayır” şeklinde yapılır. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A2-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %70 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir.

### 8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

Birimin elde edilmesi için T1, P1 ve P2 sınavlarının tamamından başarılı olması gerekir. Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarılı olduğu tarihten itibaren bir yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.

Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi birimin başarılı olduğu tarihten itibaren iki yıldır.

9	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD)
10	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	İş ve Yönetim Sektör Komitesi
11	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	25/02/2015 ve 2015/10

### EKLER

**EK 15UY0204-5/A1-1:** Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler  
Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

#### Eğitim İçeriği:

- Çağrı Merkezi Bilgi Yönetimi
- Temel Çağrı Merkezi Dinamikleri  
Çağrı Merkezinde Kullanılan Terimler  
Raporlama ve Planlama  
Üretim Ve Verimlilik  
Vardiya
- Çağrı Merkezinde Kullanılan Uygulamalar

Çağrı Yönetimi Bilgisayar Uygulaması  
Hata, Öneri Sistemi

- Çağrı Merkezinde Etkili İletişim
- Zor İnsanlarla Başa Çıkma
- Yazılı İletişim Becerileri
- Problem Çözme
- Çatışma Yönetme
- İkna Becerileri
- Müşteri Odaklılık
- Telefonda Satış Teknikleri
- Stres Yönetimi
- Takım Çalışması
- Sunum Teknikleri
- Çağrı Merkezinde Destek Departmanlar
- Çağrı Sonrası Arka Ofis İşlemleri
- Temel Bilgisayar Ve Ofis Araçları Kullanımı
- Yönetim ve Liderlik Becerileri
- Geribildirim Teknikleri
- Zaman Planlama

**EK 15UY0204-5/A2 -2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi**

**a) BİLGİLER**

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Vardiyasına geldiği zaman bekleyen çağrı/işlem/talep sayısını kontrol etmenin önemini açıklar.	C.1.1	1.1	T1
BG.2	Vardiya öncesi, işi ile ilgili bilgilendirmeleri e-posta yada duyuru portallarından nasıl kontrol edeceğini açıklar.	C.1.2	1.1	T1
BG.3	Takımındaki müşteri temsilcilerinin çağrı merkezi uygulamalarına giriş öncesi hazırlıklarında sorun yaşanması durumunda izlenmesi gereken adımları listeler.	C.1.3	1.1	T1
BG.4	Takımındaki müşteri temsilcilerinin vardiya planına uyumu ile ilgili neler yapması gerektiğini açıklar.	C.1.4 C.1.5	1.1	T1
BG.5	Kullanılan çağrı merkezi uygulamalarına kullanıcı adı ve şifresiyle birlikte giriş yapmanın önemini açıklar.	C.2.1	1.2	T1
BG.6	Projenin gerektirdiği bilgisayar, sistem ve programlarının çalışırılığını nasıl kontrol edeceğini açıklar.	C.2.2	1.2	T1
BG.7	Sistem ya da bilgisayar ile teknik sorun yaşanırsa ilgili birimlerden gerekli desteği nasıl alacağını açıklar.	C.2.3 D.2.8	1.2 2.2	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.8	Kırtasiye malzemelerinin stok durumunu, araç ve gereçlerin temizliğini ve ergonomisini gözlem yaparak nasıl kontrol edeceğini açıklar.	C.2.4 C.2.5	1.2	T1
BG.9	Operasyonun niteliğine göre belirlenmiş ve görev tanımında yer alan raporları hazırlayabilmek için ilgili kaynaklardan verileri almayı açıklar.	D.1.1	2.1	T1
BG.10	Periyodik veya özel raporların kurum veya kuruluş tarafından belirlenen aralıklarla nasıl hazırlanacağını ve düzenli olarak nasıl takip edileceğini açıklar.	D.1.2	2.1	T1
BG.11	Raporların doğruluğunu sistem verileri ile karşılaştırarak düzenli olarak nasıl kontrol edeceğini açıklar.	D.1.3	2.1	T1
BG.12	Raporları görev tanımlarında belirlenen ilgili kişilerle paylaşmanın önemini açıklar.	D.1.4	2.1	T1
BG.13	Raporları analiz ederek gerekli eylem planlarını oluşturmanın ya da ilgili birimlerle tespitlerini paylaşmanın önemini açıklar.	D.1.5	2.1	T1
BG.14	Takım hedeflerinin gerçekleşmesini sağlamak için kalite standartları çerçevesinde nasıl liderlik edeceğini açıklar.	D.2.1 D.2.2	2.2	T1
BG.15	Gerektiğinde çağrı tahminleme ve buna bağlı olarak vardiya planlamasını nasıl yapacağını açıklar.	D.2.6	2.2	T1
BG.16	Operasyonel ihtiyaçlar doğrultusunda, görevlendirilmesi durumunda üst yöneticisine ve farklı projelere nasıl destek vereceğini açıklar.	D.2.11 D.2.12 D.5.1	2.2 2.5	T1
BG.17	İş kalitesi ve verimliliği artırmak için takımının ihtiyaç duyduğu anda ulaşılabilir durumda ve sorumlu olduğu müşteri temsilcilerinin yanında, platformda olmanın önemini açıklar.	D.3.3 D.3.4	2.3	T1
BG.18	Müşteri temsilcilerinin yetkilerini aşan durumlarda işlem onayını nasıl vereceğini açıklar.	D.3.5	2.3	T1
BG.19	Müşteri temsilcileri aracılığı ile gerektiği durumlarda yönlendirilen yetkili çağrılarını hangi durumlarda cevaplaması gerektiğini açıklar.	D.3.6	2.3	T1
BG.20	Takımında yer alan müşteri temsilcilerinin kurum veya kuruluşun kalite politikası, vizyon, misyon ve operasyonuna ait prosedür ve talimatlar hakkında bilgi sahibi olmalarının önemini açıklar.	D.4.6	2.4	T1
BG.21	Gerekli durumlarda sistem, ürün, uygulama, süreç vs. konularında işini geliştirmek üzere görev almanın veya öneri iletmenin önemini açıklar.	D.4.7 D.5.2 F.3.3	2.4 2.5 3.3	T1
BG.22	Gerekli olan çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına giriş yapmayı açıklar.	F.1.1	3.1	T1
BG.23	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarının hızlı bir şekilde kullanımı için varsa kısa yol erişimlerini veya arayüzleri nasıl kullanacağını açıklar.	F.1.2	3.1	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.24	Bilgiye ulaşabileceği doğru sistemleri tespit ederek hızlı bir şekilde nasıl kullanacağını açıklar.	F.2.1	3.2	T1
BG.25	Müşterinin sorununu veya işlemini tamamlamak için müşterinin bilgisini veya işlem detaylarını çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına doğru bir şekilde nasıl kaydedeceğini açıklar.	F.2.2	3.2	T1
BG.26	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanırken müşteri ile iletişimini nasıl koruyacağını açıklar.	F.2.3	3.2	T1
BG.27	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarında gözlemediği hataları ilgili birimlere nasıl bildireceğini açıklar.	F.3.1	3.3	T1
BG.28	Müşteriyi ve takımındaki müşteri temsilcilerini tespit ettiği hata konusunda tanımlı kalite standartları çerçevesinde nasıl bilgilendireceğini açıklar.	F.3.2	3.3	T1

#### b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.1	Takımındaki müşteri temsilcilerine ihtiyaç halinde işin detaylarını sözlü ya da yazılı olarak aktararak gerekli yönlendirmeleri yapar.	D.2.7 D.2.9 D.2.10 D.3.1	2.2	P2
BY.2	Takımındaki müşteri temsilcilerinin çağrılarını kalite standartları doğrultusunda belirli periyotlarda rastgele seçerek sistem üzerinden dinleyerek değerlendirir.	D.4.1 D.4.2	2.4	P1
BY.3	Sorumlu olduğu ekibin sayısal verilerini (servis seviyesi, gelen çağrı, cevaplanan çağrı, kaçan çağrı, ara dinlenme süreleri, satış rakamları, vardiya giriş çıkışı, vardiya uyumu vs...) sistem üzerinden günlük, haftalık ve/veya aylık olarak takip eder.	D.2.3 D.2.5	2.2	P2
BY.4*	Sorumlu olduğu ekibin sayısal verilerinin iyileştirilmesi için eylem planlarını oluşturur.	D.2.4 D.3.2	2.2 2.3	P2
BY.5*	Değerlendirdiği çağrılardan gelişim alanlarını tespit ederek kalite standartları çerçevesinde belirlenen aralıklarla, ihtiyaç olması durumunda müşteri temsilcilerine geribildirim verir veya toplantı yapar.	D.4.3 D.4.4	2.4	P1
BY.6*	Kendisine bağlı müşteri temsilcilerinin vermiş oldukları hizmete ilişkin gelişim alanlarını gözlem, çağrı dinleme, rapor sonuçları, anlık seviye tespit değerlendirmeleri vb. yöntemlerle tespit eder.	D.4.5	2.4	P1-P2

(\* Performansa dayalı sınavda başarılması zorunlu kritik adımlar.

## 15UY0204-5/A3 İNSAN KAYNAKLARI SÜREÇLERİ VE MESLEKİ GELİŞİM YETERLİLİK BİRİMİ

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	İnsan Kaynakları Süreçleri ve Mesleki Gelişim
2	<b>REFERANS KODU</b>	15UY0204-5/A3
3	<b>SEVİYE</b>	5
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	25/02/2015
	<b>B) REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	<b>C) REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
13UMS0315-5 Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye5) Ulusal Meslek Standardı		
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<b>Öğrenme Çıktısı 1: Operasyon içerisinde insan kaynakları süreçlerinin uygulamalarına destek vermeyi açıklar.</b>		
<b>Başarım Ölçütleri</b>		
1.1: Puantaj kontrolünü kurum/kuruluşun belirlediği süreçler ve ilgili mevzuata göre nasıl gerçekleştirdiğini açıklar.		
1.2: İnsan kaynakları süreçlerinde kurum/kuruluşun belirlediği iş süreçlerine göre katkı sağlamayı açıklar.		
1.3: Performans sistemini kurum/kuruluşun performans değerlendirme prosedürüne göre nasıl yönettiğini açıklar		
<b>Öğrenme Çıktısı 2: Mesleki gelişim faaliyetlerini açıklar.</b>		
<b>Başarım Ölçütleri</b>		
2.1: Eğitim planlaması ve organizasyonu çalışmalarına nasıl destek olacağını açıklar.		
2.2: Bireysel mesleki gelişimi konusunda yaptığı çalışmaları açıklar.		
2.3: Takımındaki müşteri temsilcileri ile mesleki bilgilerini paylaşmanın önemini açıklar.		
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<b>Çoktan Seçmeli Sınav (T1):</b> A3 birimine yönelik teorik sınav Ek A3-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik değerlendirme için adaylara en az 20 soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli yazılı sınav uygulanmalıdır. Değerlendirmede yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirimi yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir (1) dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az %70'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A3-2) ölçmelidir.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		

Bu birimle ilgili performansa dayalı sınav öngörülmemektedir.		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren iki yıldır.		
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD)
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	İş ve Yönetim Sektör Komitesi
<b>11</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	25/02/2015 ve 2015/10

### EKLER

#### EK 15UY0204-5/A3-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

- İnsan Kaynakları Yönetimi
- Temel İş Hukuku  
Çalışma Süresi  
İzin kullanımı  
Fazla Mesai vs.
- Mülakat teknikleri
- Motivasyon ve Motivasyon Araçları
- Performans Değerleme Teknikleri
- Kariyer Yönetimi

#### EK 15UY0204-5/A3-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

##### a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Müşteri temsilcilerinin vardiya değişikliklerini, izin taleplerini ve günlük vardiya planına giriş-çıkışlarını gözlem yaparak ve/veya sistem üzerinden kontrol ederek İK birimini nasıl bilgilendireceğini açıklar.	E.2.1	1.1	T1
BG.2	Müşteri temsilcilerinin izinlerinde ilk onayı verirken dikkat edilmesi gereken durumları açıklar.	E.2.2	1.1	T1
BG.3	Yıllık izin planı oluşturmanın nasıl yapılacağını ve ilgililerle paylaşmanın önemini açıklar.	E.2.3	1.1	T1
BG.4	Kurum veya kuruluş tarafından belirlenen aralıklarla tüm puantaj verilerini sistem üzerinden kontrol ederek onay vermenin önemini açıklar.	E.2.4	1.1	T1



No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.5	Puantaj verilerinde sorun tespit etmesi durumunda ilgili birimleri nasıl bilgilendireceğini açıklar.	E.2.5	1.1	T1
BG.6	Müşteri temsilcilerinin işe alım - işten çıkış – görev değişikliği görüşmelerine kurum veya kuruluşun belirlediği kurallara göre nasıl katılacağını açıklar.	E.3.1	1.2	T1
BG.7	Müşteri temsilcilerinin işe alım - işten çıkış – görev değişikliği görüşme sonuçları ile ilgili değerlendirmelerini İK birimine kurum veya kuruluşun belirlediği kurallara göre nasıl bildireceğini açıklar.	E.3.2	1.2	T1
BG.8	Müşteri temsilcilerinin kurum veya kuruluş tarafından kesin olarak belirlenmiş kalite ve disiplin kuralları çerçevesinde uygun olmayan işlem ve davranışlarını tespit etmesi halinde İK birimini belirlenen kurallara göre nasıl bildireceğini açıklar.	E.3.3	1.2	T1
BG.9	Kurum veya kuruluş tarafından belirlenen aralıklarla sayısal performans verilerini sistem üzerinden nasıl kontrol edeceğini açıklar.	E.1.1	1.3	T1
BG.10	Performans verilerinin doğruluğu ile ilgili sorumluluğu dâhilindeki onayların neler olduğunu açıklar.	E.1.2	1.3	T1
BG.11	Performans sonuçlarını yöneticisi ile nasıl paylaşacağını açıklar.	E.1.3	1.3	T1
BG.12	Performans geri bildirimlerini müşteri temsilcilerine yazılı ve sözlü olarak nasıl gerçekleştireceğini açıklar.	E.1.4	1.3	T1
BG.13	Performans sistemi ile ilgili müşteri temsilcilerinden gelen soruları cevaplamanın önemini açıklar.	E.1.5	1.3	T1
BG.14	Performans sistemi ile ilgili sorunlar için çözüm üretmenin önemini açıklar.	E.1.6	1.3	T1
BG.15	Müşteri temsilcilerinin performansı hakkında yöneticisine nasıl rapor vereceğini açıklar.	E.1.7	1.3	T1
BG. 16	Günlük deneyim ve gözlemler çerçevesinde kendisinin ve ekibindeki elemanların eğitim ihtiyaçlarının konusunu, içeriğini nasıl tespit edeceğini açıklar.	G.1.1	2.1	T1
BG.17	Tespit ettiği eğitim ihtiyaçları neticesinde düzenlenen eğitimlere takımındaki müşteri temsilcilerinin katılımlarını nasıl sağlayacağını açıklar.	G.1.2	2.1	T1
BG.18	Mesleki ve kişisel gelişimine katkı sağlayacak eğitimleri listeler.	G.2.1	2.2	T1
BG.19	Kendini geliştirerek kurum veya kuruluş içindeki olası kariyer fırsatlarının hangileri olduğunu listeler.	G.2.2	2.2	T1
BG.20	Eğitimlerde öğrendiği bilgileri işinde nasıl uygulayacağını açıklar.	G.3.1	2.3	T1
BG.21	Bilgi ve deneyimlerini takımındaki müşteri temsilcilerine nasıl aktaracağını açıklar.	G.3.2	2.3	T1



**b) BECERİ VE YETKİNLİKLER**

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
-	-	-	-	-

## YETERLİLİK EKLERİ

### EK 1: Yeterlilik Birimleri

1. 15UY0204-5/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve İşyeri Kalite Politikaları
2. 15UY0204-5/A2 Çağrı Merkezi Yönetme Faaliyetleri
3. 15UY0204-5/A3 İnsan Kaynakları Süreçleri ve Mesleki Gelişim

### EK2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar

**ANONS (Announcement):** Arayanlara dinletilmek üzere kayıt edilmiş sözlü mesajı,

**CEVAPLANAMAYAN/KAYBEDİLEN ÇAĞRI (Abandoned Call):** Arayanın müşteri temsilcilerinin yer aldığı kuyruğa dâhil olduktan sonra, bir temsilciye ulaşmadan telefonu kapatmasını,

**CEVAPLANAN ÇAĞRI (Answered Call):** Bir temsilci grubuna atıfta bulunulduğunda, bir çağrının bir temsilciye ulaştığı zaman yanıtlanmış sayılmasını,

**ÇAĞRI (Call):** Telefon çağrıları, video çağrıları, web ve diğer tip temasları,

**ÇAĞRI KARŞILAMA ORANI (Answer Rate):** Müşteri temsilcisi tarafından cevaplanan çağrıların müşteri temsilcisine gelen toplam çağrı sayısına oranını,

**ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ (Agent):** Gelen ve giden çağrıları ele alan kişiyi (müşteri hizmetleri sorumlusu, 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),

**ÇAĞRI MERKEZİ (Call Center):** Kurumların temasta oldukları kişi ve/veya kurumlarla olan ve tüm iletişim kanalları ile gerçekleşen “etkileşimlerini” yönettikleri, “insan, teknoloji, iş süreçleri ve stratejinin” koordineli şekilde bütünleştirildiği “iletişim yönetim sistemlerini”,

**ÇAĞRI SONRASI İŞ SÜRESİ (After-Call Work):** Toparlama veya çağrı sonrası süreci (bir gelen işlem türü yüzünden ve derhal bu işlem sonrasında yapılması gereken işleri ifade eder; bu işler çoğunlukla veri girişi, formların doldurulması veya harici aramalar yapılması şeklinde olabilir, müşteri temsilcisi bu durumdayken diğer bir gelen çağrıyı yanıtlayamaz),

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

**DÂHİLİ NUMARA (Extension):** Müşteri temsilcisinin giriş yaptığı telefonun kısa numarasını,

**DIŞ ARAMA (Outbound):** Satış, şikâyet, bilgilendirme, memnuniyet, anket, bilgi güncelleme v.s. ile ilgili olarak belirli faaliyetler için müşteri temsilcisinin müşteriye telefon aracılığı ile ulaşmasını,

**GELEN TOPLAM ÇAĞRI (Offered Call):** Santralin giriş noktasından sonra tuşlama sonucuna göre müşteri temsilcisinin kullandığı sisteme gelen çağrıların toplamını veya cevaplanan ve cevaplanamayan çağrıların toplamını,

**GERİBİLDİRİM:** Müşteri temsilcisinin cevapladığı çağrılar, yaptığı işler ve genel tutum, davranışları ile ilgili ne kadar etkili olduğuna yönelik aldığı dönüt, geliştirmeye yönelik tespitlerin paylaşımını,

**HATTA BEKLETME SÜRESİ (Hold Time):** Çağrı müşteri temsilcisi tarafından karşılandıktan sonra müşterinin hatta bekletildiği sürenin toplamını,

**ISCO:** Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

**İLK TEMASTA ÇÖZÜM (First Contact Resolution):** İlk temasta çözülen belirli bir sürede birden fazla talep oluşturulmamış çağrılarının toplam çağrılara oranını,

**İNSAN KAYNAKLARI (İK):** Organizasyonda rekabetçi üstünlükler sağlamak amacıyla gerekli insan kaynağının istihdamı, yönetimi ve geliştirilmesi ile ilgili politika oluşturma, planlama, örgütleme, yönlendirme, koordinasyon ve denetleme faaliyetlerini içeren disiplini,

**İTERAKTİF ETKİLEŞİMLİ SESLİ YANIT SİSTEMİ (Interactive Voice Responce):** Telefonda tuşlama yapmak ya da sesle yönlendirmek suretiyle bilgi alışverişinde bulunulmasını ve işlem yapılmasını sağlayan bir sistemi,

**İSG:** İş Sağlığı ve Güvenliğini,

**KONUŞMA METNİ (Script):** 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),

**KONUŞMA SÜRESİ (Talk Time):** Bir temsilcinin görüşme sırasında arayan ile geçirdiği süreyi ("merhaba" ile "güle güle" arasındaki süreyi içerir),

**KULLANICI NUMARASI (Login ID):** Müşteri temsilcisinin çağrı merkezi sistemine giriş yapmak için kullandığı numarayı,

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

**ORTALAMA ELE ALMA SÜRESİ (Average Handle Time):** Belirli bir zaman dilimi için ortalama telefonun çalma süresi, ortalama konuşma süresi ve ortalama çağrı sonrası iş toplamını,

**OTOMATİK ÇAĞRI DAĞITIMCISI (Automatic Call Distrubitor):** Gelen Çağrı Merkezlerinde kullanılan özel bir telefon sistemini (çağruları otomatik olarak yanıtlayan, sıraya sokan, temsilcilerle dağıtan, gecikme anonslarını devreye sokan ve tüm bu faaliyetlerle ilgili eş zamanlı ve geçmiş raporlar tutan programlanabilir bir aygıttır,

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

**RİSK:** Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini,

**SERVİS SEVİYESİ (Service Level):** Gelen çağrılarının belirli bir sürede cevaplanan çağrılarının oranını,

**TEHLİKE:** İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek, zarar veya hasar verme potansiyelini,

**TEMSİLCİ DURUMU (Agent Status):** Müşteri temsilcisinin bulunduğu durumu (konuşma, çağrı sonrası iş, uygun değil gibi),

**TEMSİLCİ GRUBU (Skill Group):** Ayırım, kapı, kuyruk ve beceri grubu olarak da adlandırılır; ortak becerilere, görev ve sorumluluğa sahip bir grup müşteri temsilcisine verilen ismi,

**UYGUNLUK (Availability):** Otomatik çağrı dağıtımıcısına giriş yapmış, çağrıların gelmesini bekleyen müşteri temsilcilerinin durumunu

**YETKİLİ ÇAĞRISI:** Müşteri temsilcisi tarafından sonuçlandırılmayan ve tanımlı iş süreçleri dâhilinde takım liderine aktarılan/yükseltilen/eskale edilen çağrıları

ifade eder.

**EK3:** Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

-

**EK 4:** Değerlendirici Ölçütleri

Değerlendiricinin en az önlisans derecesine sahip olup ayrıca aşağıdaki niteliklerden birini sağlamış olması beklenir;

- Çağrı Merkezi sektöründe en az 5 yıl görev yapmış olup bu sürenin en az 2 yılında takım lideri, operasyon yönetimi, eğitim, kalite veya insan kaynakları yöneticisi/uzmanı olarak çalışmış olmak,
- Üniversitelerin ilgili alanlarında (çağrı merkezi hizmetleri, insan kaynakları, işletme, psikoloji gibi) öğretim üyesi veya öğretim görevlisi olarak en az 2 yıl çalışmış olmak,

Yukarıdaki özelliklere sahip olan ve ölçme ve değerlendirme sürecinde görev alacak değerlendiricilere; ilgili alanda yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından mesleki yeterlilik sistemi, kişinin görev alacağı ulusal yeterlilik(ler), ilgili ulusal meslek standart(lar)ı, ölçme-değerlendirme ve ölçme-değerlendirmede kalite güvencesi konularında eğitim sağlanmalıdır.