



## ÇAĞRI MERKEZİ TAKIM LİDERİ

SEVİYE 5

REVİZYON NO: 01

TADİL NO: 01

**15UY0204-5**

## GİRİŞ

Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) Ulusal Yeterliliği 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Çağrı Merkezleri Derneği tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

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

Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) Ulusal Yeterliliği 30/10/2019 tarih ve 2019/140 sayılı MYK Yönetim Kurulu kararı ile bir kez revize edilmiştir.

## TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

**ACİL DURUM:** İşyerinin tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek yangın, patlama, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım, doğal afet gibi acil müdahale, mücadele, ilkyardım veya tahliye gerektiren olayları,

**ANONS:** Arayanlara dinletilmek üzere kayıt edilmiş sözlü mesajı,

**ARKA OFİS:** İlk temasta cevaplanamayan çağrılarının işlemlerinin yapıldığı ve müşteriye geri dönüşün gerçekleştirildiği bölümü,

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

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

**ÇAĞRI (İşlem veya Müşteri Teması):** Telefon çağrıları, video çağrıları, web ve diğer tip temasları,

**ÇAĞRI MERKEZİ BİLGİSAYAR UYGULAMALARI:** Aynı anda farklı kapsamdaki işlemlerin gerçekleşmesine imkân sağlayan, birbiri ile entegre olan veya olmayan sistemler bütünü,

**ÇAĞRI MERKEZİ:** 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 (ACW)):** Gelen bir işlem türü yüzünden ve derhal bu işlem sonrasında yapılması gereken ve çoğunlukla veri girişi, formların doldurulması veya harici aramalar yapılması gibi müşteri temsilcisinin diğer gelen çağrıları yanıtlayamadığı durumlardaki işleri,

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

**ISCO:** Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

**İTERAKTİF ETKİLEŞİMLİ SESLİ YANIT SİSTEMİ (INTERACTIVE VOICE RESPONSE-IVR):** Telefonda tuşlama yapmak ya da sesle yönlendirmek suretiyle bilgi alışverişinde bulunulmasını ve işlem yapılmasını sağlayan bir sistemi,

**İSG:** İş Sağlığı ve Güvenliğini,

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

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

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

**TEMSİLCİ GRUBU:** Ayırım, kapı, kuyruk ve beceri grubu olarak da adlandırılan, ortak becerilere, görev ve sorumluluğa sahip bir grup müşteri temsilcisine verilen ismi

ifade eder.

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

1	<b>YETERLİLİĞİN ADI</b>	Çağrı Merkezi Takım Lideri
2	<b>REFERANS KODU</b>	15UY0204-5
3	<b>SEVİYE</b>	5
4	<b>ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ</b>	ISCO 08:3341(Büro süpervizörleri)
5	<b>TÜR</b>	-
6	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
7	<b>A) YAYIN TARİHİ</b>	25/02/2015
	<b>B) REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 01 Tadil No: 01
	<b>C) REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Revizyon 30/10/2019-2019/140 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
8	<b>AMAÇ</b>	Bu ulusal yeterlilik; Çağrı Merkezi Takım Liderlerinin sahip olması gereken bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak, mesleki yeterliliklerini geçerli ve güvenilir bir belge ile kanıtlamalarına imkân sağlamak, eğitim sistemi ile sınav ve belgelendirme kuruluşlarına kaynak ve referans oluşturmak ve adaylara mesleğe ilişkin rehberlik sağlamak amacıyla hazırlanmıştır
9	<b>YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LARI)</b>	13UMS0315-5 Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye5) Rev 01 Ulusal Meslek Standardı
10	<b>YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LARI)</b>	-
11	<b>YETERLİLİĞİN YAPISI</b>	
	<b>11-a) Zorunlu Birimler</b>	15UY0204-5/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite, İnsan Kaynakları Süreçleri ve Mesleki Gelişim 15UY0204-5/A2 Çağrı Merkezi Yönetme Faaliyetleri
	<b>11-b) Seçmeli Birimler</b>	-
	<b>11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri</b>	-
12	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	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.  Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performansa dayalı sınavlar, her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her birimin değerlendirmesi bağımsız yapılmalıdır.

Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi, birimin başarıldığı tarihten itibaren iki yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyor olması gerekmektedir.

### 13 DEĞERLENDİRİCİ ÖLÇÜTLERİ

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.

14	<b>BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ</b>	Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) Mesleki Yeterlilik Belgesinin geçerlilik süresi 5 yıldır.
15	<b>GÖZETİM SIKLIĞI</b>	-
16	<b>BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ</b>	Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur;  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,  b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak.  Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların Belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.
17	<b>MESLEKTE YATAY ve DİKEY İLERLEME YOLLARI</b>	-
18	<b>YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)</b>	Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD)
19	<b>YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi

**15UY0204-5/A1 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, ÇEVRE KORUMA, KALİTE, İNSAN  
KAYNAKLARI SÜREÇLERİ VE MESLEKİ GELİŞİM YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite, İnsan Kaynakları Süreçleri ve Mesleki Gelişim
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: 01 Tadil No: 01
	<b>C) REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Revizyon 30/10/2019-2019/140 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><u>Öğrenme Kazanımı 1: Çalışma ortamında uygulayacağı iş sağlığı ve güvenliği önlemleri ile çevre koruma önlemlerini açıklar.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <p>1.1: Çalışma ortamında uygulayacağı güvenli çalışma yöntemlerini açıklar. 1.2: Çalışma ortamında acil durumlara karşı uygulaması gereken önlemleri açıklar. 1.3: Çalışma ortamında uygulayacağı çevre koruma standart ve yöntemlerini açıklar.</p> <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 2: İş süreçlerini mevzuata, kalite gerekliliklerine ve kuruluş prosedürlerine uygun olarak yürütme yöntemlerini açıklar.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <p>2.1: Süreçlerle ilgili takip etmesi gereken mevzuatı temel düzeyde tanımlar. 2.2: Kalite gerekliliklerine ve kuruluş prosedürlerine uygun çalışma yöntemlerini açıklar.</p> <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 3: Operasyon içerisinde insan kaynakları süreçlerine yönelik destek faaliyetlerini açıklar.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <p>3.1: Performans yönetim sisteminin uygulama aşamalarını açıklar. 3.2: Puantaj kontrolünü açıklar. 3.3: İşe alım, kariyer yönetimi ve işten çıkış süreçlerine destek verme faaliyetlerini açıklar.</p> <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 4: Mesleki gelişime yönelik faaliyetleri açıklar.</u></b></p> <p><b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b></p> <p>4.1: Bireysel mesleki gelişimine yönelik faaliyetleri açıklar. 4.2: Birlikte çalıştığı kişilerin mesleki gelişimini desteklemeye yönelik faaliyetleri açıklar.</p>

<b>8</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<b>Çoktan Seçmeli Sorularla Sınav (T1):</b> A1 yeterlilik birimine yönelik olarak teorik sınav, Ek A1-2’de yer alan Bilgiler Kontrol Listesine göre gerçekleştirilir. Teorik değerlendirme için adaylara en az otuz (30) soruluk, beş (5) seçenekli, çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde olan sorularla düzenlenmiş yazılı sınav uygulanmalıdır. Bu sınavda boş bırakılan veya yanlış cevaplandırılmış sorulardan herhangi bir puan indirimi yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir buçuk (1,5) dakika zaman verilir. T1 sınavında soruların en az %70’ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde T1 sınavı ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A1-2) ölçmelidir.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
Bu birimle ilgili performansa dayalı sınav bulunmamaktadır.		
<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



## 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:**

1. İş sağlığı ve güvenliğine yönelik temel düzenlemeler
  - İş sağlığı ve güvenliğinde işverenlerin ve çalışanların hukuki yükümlülükleri
  - Araç, gereç ve ekipmanların güvenli kullanımı ile ilgili talimat ve prosedürler ve bunları iş süreçlerine uygulama
2. Kişisel koruyucu donanımlar
  - Kişisel koruyucu donanım türleri, kullanım ve bakım özellikleri
  - Kişisel koruyucu donanımları doğru bir şekilde seçme, kullanma ve muhafaza etme
3. Sağlık ve güvenlik işaretleri
  - Sağlık ve güvenlik işaretleri türleri ve özellikleri
  - Sağlık ve güvenlik işaretlerini tanıma ve takip etme
4. Çalışma ortamındaki risk ve tehlikeler
  - Risk ve tehlike kavramları, türleri ve özellikleri
  - Çalışma ortamındaki risk ve tehlikeleri belirleme yöntem ve teknikleri
5. Acil durumlar
  - Acil durum türleri ve acil durumlarda harekât tarzı
  - Acil durum talimatlarına uygun davranma
6. Çevre koruma uygulamaları
  - Temel atık yönetimi
  - Enerji verimliliği ve temel tasarruf uygulamaları
7. İş süreçlerinin yürütülmesi
  - Temel çalışma mevzuatı
  - Çağrı merkezinde kalite geliştirme faaliyetleri
  - Bilgi güvenliği
  - Çalışma standartları
  - Kanuni haklar ve süreçler
8. İnsan kaynakları yönetimi
  - Özlük işlemleri
  - İşe alım
  - Kariyer yönetimi
  - Performans yönetim sistemi
9. Mesleki Gelişim
  - Kişisel gelişim
  - Motivasyon ve stres yönetimi
  - Meslek etiği
  - Delegasyon ve bilgi paylaşımı
  - Temel araştırma yöntemleri

**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	Çalışma ortamında oluşabilecek risk ve tehlikeleri mevzuatı gereği açıklar.	A.1.1	1.1	T1
BG.2	Çalışma ortamında oluşabilecek risk ve tehlike durumlarına karşı alınması gereken önlemleri sıralar.	A.1.1	1.1	T1
BG.3	Çalışma ortamında kullanılan araç, gereç ve ekipmanların güvenlik talimatlarına uygun olarak nasıl kullanılacağını açıklar.	A.1.2	1.1	T1
BG.4	Çalışma ortamının iş sağlığı ve güvenliği konusundaki kural ve talimatlara uygunluğunu nasıl kontrol edeceğini açıklar.	A.1.3	1.1	T1
BG.5	Çalışma ortamında karşılaşılabilecek acil durumlarda (iş kazası, yaralanma, yangın ve benzeri) yapılması gerekli önlemleri açıklar.	A.2.1-A.2.3	1.2	T1
BG.6	Çalışma ortamında karşılaşılabilecek acil durumlarda (iş kazası, yaralanma, yangın ve benzeri) uyulması gereken mevzuatı açıklar.	A.2.1-A.2.3	1.2	T1
BG.7	Çalışma ortamında oluşabilecek çevresel atıklar ve dönüştürülebilir malzemelerin bertarafına yönelik önlemleri sıralar.	A.3.1	1.3	T1
BG.8	Çalışma ortamındaki kaynakların (enerji, sarf malzemeleri ve benzeri) tasarruflu ve verimli kullanılma yöntemlerini sıralar.	A.3.2	1.3	T1
BG.9	Sorumluluğundaki süreçlerin dayandığı temel mevzuatı tanımlar.	B.1.1	2.1	T1
BG.10	Mevzuat/prosedür değişikliklerinin takibine yönelik faaliyetleri tanımlar.	B.1.1, B.1.2	2.1	T1
BG.11	Mevzuat/prosedür değişikliklerinin iş süreçlerine yansıtılmasına yönelik faaliyetleri tanımlar.	B.1.1, B.1.2	2.1	T1
BG.12	Kalite yönetim sistemi faaliyetlerinin temel aşamalarını açıklar.	B.2.1, B.2.4	2.2	T1
BG.13	Süreç, araç-gereç ve malzemelerin uygunluk denetimlerinin nasıl yapılacağını açıklar.	B.2.2	2.2	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.14	Sorumluluk alanında saptanan hataların ortadan kaldırılmasına yönelik düzeltici faaliyetleri açıklar.	B.2.3	2.2	T1
BG.15	İş süreçleri ile ilgili bilgilerin gizlilik ve güvenliğini sağlamaya yönelik erişim önlemlerini sıralar.	B.3.1, B.3.3	2.2	T1
BG.16	Dosya ve kayıtların dijital ve fiziksel güvenlik önlemlerini sıralar.	B.3.2, B.3.4	2.2	T1
BG.17	Performans yönetim sisteminin temel uygulama aşamalarını açıklar.	E.1.1-E.1.7	3.1	T1
BG.18	Müşteri Temsilcilerinin performans verilerinin takibi ve kontrolünde dikkat edeceği hususları açıklar.	E.1.1-E.1.7	3.1	T1
BG.19	Müşteri Temsilcilerinin performans sonuçlarının analizinde dikkat edeceği hususları açıklar	E.1.1-E.1.7	3.1	T1
BG.20	Müşteri Temsilcilerinin vardiya değişimlerinde ve izin taleplerinde dikkat etmesi gereken durumları açıklar.	E.2.1	3.2	T1
BG.21	Yıllık izin planı oluşturma aşamalarını açıklar.	E.2.3	3.2	T1
BG.22	Puantaj verilerinin kontrolünde dikkat etmesi gereken durumları açıklar.	E.2.4, E.2.5	3.2	T1
BG.23	İşe alım görüşmelerinde uygulanan temel görüşme tekniklerini açıklar.	E.3.1, E.3.2	3.3	T1
BG.25	Görev değişiklikleri ve işten çıkış görüşmelerinde dikkat edeceği durumları açıklar.	E.3.2	3.3	T1
BG.26	Genel iş etiği kurallarını açıklar	E.3.3	3.3	T1
BG.27	Bireysel mesleki gelişiminde izleyeceği yöntemleri açıklar.	G.2.1-G.2.3	3.1	T1
BG.28	Eğitim ihtiyaç analizinin temel uygulama adımlarını açıklar.	G.1.1, G.1.2	3.2	T1
BG.29	Bilgi paylaşım süreçlerini açıklar.	G.3.1, G.3.2	3.2	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.30	Mesleği ile ilgili temel araştırma yöntemlerini açıklar.	C.3.3.3	3.2	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: 01 Tadil No: 01
	<b>C) REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Revizyon 30/10/2019-2019/140 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><u>Öğrenme Kazanımı 1: Çalışma öncesi hazırlık faaliyetlerini açıklar.</u></b>  <b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b>  1.1: Çağrı merkezi yönetme faaliyeti ile ilgili planlama ve kontrol faaliyetlerini açıklar.  1.2: Araç, gereç ve ekipmanların hazırlanmasına yönelik faaliyetleri açıklar.</p> <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 2: Çağrı merkezi faaliyetlerini yürütür.</u></b>  <b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b>  2.1: Çağrı merkezi yönetme faaliyetleri ile ilgili raporlama sürecini açıklar.  2.2: Çağrı merkezi operasyonunun sürekliliğini sağlar.  2.3: Çağrı merkezinin verimliliğini ve iş kalitesini artırmaya yönelik faaliyetleri açıklar.  2.4: Konuşma kalitesi ve çağrıda iletilecek bilginin standardını sağlar.  2.5: Çağrı merkezi faaliyetleri ile ilgili iş geliştirme faaliyetlerinin özelliklerini açıklar.</p> <p><b><u>Öğrenme Kazanımı 3: Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarının kullanılma sürecini açıklar.</u></b>  <b>Alt Öğrenme Kazanımları:</b>  3.1: Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına erişim yöntemlerini açıklar.  3.2: Yetkili çağrısına ilişkin işlem detaylarını kayıt altına alma işlemini açıklar.  3.3: Çağrı merkezi bilgisayar uygulamaları ile ilgili kontrol ve bildirim faaliyetlerini açıklar.</p>
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
	<b>8 a) Teorik Sınav</b>	<p><b>Çoktan Seçmeli Sorularla Sınav (T1):</b> A2 yeterlilik birimine yönelik olarak teorik sınav, Ek A2-2'de yer alan Bilgiler Kontrol Listesine göre gerçekleştirilir. Teorik değerlendirme için adaylara en az yirmi altı (26) soruluk, beş (5) seçenekli, çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde olan sorularla düzenlenmiş yazılı sınav uygulanmalıdır. Bu sınavda boş bırakılan veya yanlış cevaplandırılmış sorulardan herhangi bir puan indirimi yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir buçuk (1,5) dakika zaman verilir. T1 sınavında soruların en az %70'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde T1 sınavı ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A1-2) ölçmelidir.</p>
	<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>	

**Konuşma Kalitesi Değerlendirme Uygulaması (P1):** P1 Uygulama Sınavında adayın farklı türde en az üç çağrısı (satış, şikâyet, bilgilendirme ve benzeri) konuşma kalitesi değerlendirme formu üzerinden değerlendirmesi beklenir. Uygulama süresi en az 15 dakika olmak üzere senaryo içeriklerine göre belirlenir. Senaryo içerikleri asgari uygulama süresi ile uyumlu bir kapsamda tasarlanmalıdır. Adaya senaryoları dinlemesi için ayrıca süre verilir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Uygulama sınavı esnasında değerlendirici, beceri ve yetkinlik kontrol listesindeki adımların gerçekleşme düzeyine göre, beceri ve yetkinlik kontrol listesine dayalı sorular sorarak adayın açıklama yapmasını isteyebilir. Adayın performansı, Ek A2-2'de yer alan Beceriler ve Yetkinlikler kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Adayın, performans sınavından başarı sağlama için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %70 başarı göstermesi gerekir.

**Performans Değerlendirmesi Geribildirim Uygulaması (P2):** P2 Uygulama Sınavında adayın hazırlanan senaryo üzerinden performansı ile ilgili Müşteri Temsilcisine geri bildirim vermesi beklenir. Uygulama süresi en az 10 dakika olmak üzere senaryo içeriğine göre belirlenir. Senaryo içeriği asgari uygulama süresi ile uyumlu bir kapsamda tasarlanmalıdır. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Adayın performansı, Ek A2-2'de yer alan Beceriler ve Yetkinlikler kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Uygulama sınavı esnasında değerlendirici, beceri ve yetkinlik kontrol listesindeki adımların gerçekleşme düzeyine göre, beceri ve yetkinlik kontrol listesine dayalı sorular sorarak adayın açıklama yapmasını isteyebilir. Adayın, performans sınavından başarı sağlama için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %70 başarı göstermesi gerekir.

### 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 olan 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

**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:**

1. Çağrı Merkezi Faaliyetlerinin Yönetimi
  - Çağrı merkezi yönetme faaliyetlerinde planlama ve kontrol
  - Araç, gereç ve ekipmanları seçme ve kullanma
  - Çağrı merkezi yönetme faaliyetlerinde raporlama süreci
  - Çağrı merkezlerinde operasyonel süreklilik
  - Çağrı merkezlerinde kalite geliştirme ve verimlilik uygulamaları
  - Çağrılarda konuşma kalitesi ve bilgi standardını sağlama yöntemleri
  - Çağrı merkezlerinde iş geliştirme faaliyetleri
  - Etkin iletişim teknikleri (kişisel, kişilerarası, örgütsel iletişim) uygulama
2. Çağrı Merkezi Bilgisayar Uygulamalarını Kullanma

**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	Vardiyaya yönelik çalışma öncesi kontrol faaliyetlerini açıklar.	C.1.1 C.1.2 C.1.4	1.1	T1
BG.2	Vardiyaya yönelik işgücü planlamasını açıklar.	C.1.5	1.1	T1
BG.3	Çağrı merkezi uygulamalarına giriş öncesi hazırlıklarında ortaya çıkabilecek sorunları açıklar	C.1.3	1.1	T1
BG.4	Çağrı merkezi uygulamalarına giriş öncesi hazırlıklarında sorun yaşanması durumunda izlenmesi gereken adımları listeler.	C.1.3, C.2.1	1.1	T1
BG.5	Bilgisayar, sistem veya programlarda ortaya çıkabilecek sorunları açıklar.	C.2.3	1.2	T1
BG.6	Bilgisayar, sistem veya programlarda sorun ortaya çıkması durumunda yapılması gereken kontrol ve müdahale adımlarını açıklar.	C.2.2	1.2	T1
BG.7	Kullanılan araç, gereç ve ekipmanların temizlik ve ergonomi yönünden nasıl kontrol edileceğini açıklar.	C.2.4	1.2	T1
BG.8	Vardiyaya yönelik malzeme ihtiyaç durumunu değerlendirir.	C.2.5	1.2	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.9	Çağrı merkezi raporlarının hazırlanmasında kullanılan verileri açıklar.	D.1.1	2.1	T1
BG.10	Periyodik veya özel raporların hazırlanma sürecini açıklar.	D.1.2	2.1	T1
BG.11	Çağrı merkezi raporlarının doğruluk yönünden nasıl kontrol edileceğini açıklar.	D.1.3	2.1	T1
BG.12	Rapor analizlerine göre oluşturulabilecek eylem planlarını açıklar.	D.1.4	2.1	T1
BG.13	Çağrı merkezinde operasyonel süreklilik sağlamak için izlemesi gereken adımları açıklar.	D.2.1- D.2.12	2.2	T1
BG.14	Çağrı tahminleme ve buna bağlı olarak vardiya planlaması yapılma sürecini açıklar.	D.2.6	2.2	T1
BG.15	Takım hedeflerinin ve kalite standartlarının gerçekleştirilmesi için uygulanması gereken eylem planlarını açıklar.	D.2.1, D.2.2, D.2.4	2.2	T1
BG.16	İş kalitesi ve verimliliğini artırmak için uygulanması gereken faaliyetleri açıklar.	D.3.1- D.3.4	2.3	T1
BG.17	Müşteri Temsilcilerinin yetkilerini aşan durumları açıklar.	D.3.5	2.3	T1
BG.18	Müşteri temsilcileri aracılığı yönlendirilen yetkili çağrılarını cevaplaması gerektiği durumları açıklar.	D.3.6	2.3	T1
BG.19	Müşteri Temsilcilerine ait çağrılarının değerlendirilme özelliklerini açıklar.	D.4.1, D.4.2	2.4	T1
BG.20	Müşteri Temsilcilerine ait çağrılarda ortaya çıkabilecek sorunları açıklar.	D.4.1, D.4.2	2.4	T1
BG.21	Müşteri Temsilcilerinin konuşma kalitesi ve bilgi standardını sağlamaya yönelik gelişim ihtiyaçlarını nasıl belirleyeceğini açıklar.	D.4.3, D.4.4, D.4.5, D.4.6, D.4.7	2.4	T1
BG.22	Çağrı merkezi faaliyetleri ile ilgili iş geliştirme faaliyetlerinin özelliklerini açıklar.	D.5.1, D.5.2	2.5	T1
BG.23	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına erişim yöntemlerini açıklar.	F.1.1, F.1.2	3.1	T1



No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.24	Yetkili çağrısına ilişkin işlem detaylarını kayıt altına alma adımlarını açıklar.	F.2.1, F.2.3	3.2	T1
BG.25	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarında ortaya çıkabilecek hata türlerini açıklar.	F.3.1	3.3	T1
BG.26	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarında ortaya çıkan hatalar ile ilgili kontrol ve bildirim faaliyetlerini açıklar.	F.3.1- F.3.3	3.3	T1

## b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.1	Çağrıyı kalite standartları çerçevesinde dinler.	D.4.1	2.4	P1
BY.2	Dinlediği çağrının kalite standartları çerçevesinde genel değerlendirmesini yapar.	D.4.2	2.4	P1
BY.3*	Dinlediği çağrıda tespit ettiği sorunları belirtir.	D.4.3	2.4	P1
BY.4*	Müşteri Temsilcisinin konuşma kalitesini değerlendirerek kalite standartları çerçevesinde yapılması gereken geri bildirimini tekrarlar.	D.4.3	2.4	P1
BY.5*	Dinlediği çağrıda tespit ettiği sorunların çözümüne yönelik gelişim önerilerini sunar.	D.4.4- D.4.7	2.4	P1
BY.6	Verilen senaryoya göre işin detaylarını aktarır.	D.2.9	2.2, 2.3	P2
BY.7*	Verilen senaryoya göre yapılması gereken yönlendirmeleri açıklar.	D.2.10	2.2, 2.3	P2
BY.8	Verilen senaryodaki sayısal verilerin performans yönünden değerlendirmesini yapar.	D.3.3	2.2, 2.3	P2
BY.9*	Verilen senaryodaki verilerin iyileştirilmesi için yapılması gereken faaliyetleri açıklar.	D.3.2	2.2, 2.3	P2

(\* Performansa dayalı sınavda başarılması zorunlu kritik adımlar.

**YETERLİLİK EKLERİ****EK 1:** Ulusal Yeterlilik Hazırlama Ekibi ve Teknik Çalışma Grubu Üyeleri**Ulusal Yeterliliği Geliştiren Kurum/Kuruluş**

Çağrı Merkezleri Derneği

**Ulusal Yeterliliği Güncelleyen Kurum/Kuruluş**

Mesleki Yeterlilik Kurumu

**EK2:** Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar

- 1- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmet Bakanlığı (İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü) (Mülga Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı)
- 2- Milli Eğitim Bakanlığı (Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü)
- 3- Milli Eğitim Bakanlığı (Hayatboyu Öğrenme Genel Müdürlüğü)
- 4- Milli Eğitim Bakanlığı (Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü)
- 5- Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (Sanayi Genel Müdürlüğü) (Mülga Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı)
- 6- Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (Personel Dairesi Başkanlığı) (Mülga Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı)
- 7- Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
- 8- Türkiye İstatistik Kurumu Başkanlığı
- 9- Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü
- 10- Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
- 11- Anadolu Üniversitesi Personel Belgelendirme Birimi
- 12- Sakarya Üniversitesi Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
- 13- Süleyman Demirel Üniversitesi Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
- 14- Kocaeli Üniversitesi Sürekli Eğitim Araştırma ve Uygulama Merkezi
- 15- Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu
- 16- Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu
- 17- Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu
- 18- Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu
- 19- Türkiye Esnaf ve Sanatkarlar Konfederasyonu
- 20- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
- 21- Türkiye Resmi Sektör İnşaat Müteahhitleri İşveren Sendikası
- 22- Mesleki Eğitim ve Küçük Sanayii Destekleme Vakfı
- 23- Türkiye İnsan Yönetimi Derneği
- 24- Çağrı Merkezleri Derneği
- 25- Norm Eğitim Danışmanlık Derneği
- 26- Koçluk Platformu Derneği
- 27- Uluslararası Profesyonel Koçluk Derneği
- 28- Yönderlik ve Koçluk Derneği
- 29- Yönetim Danışmanları Derneği
- 30- Avrupa Birliği Çalışmaları Merkezi Derneği
- 31- İstanbul Proje Yönetim Derneği
- 32- Proje Yönetimi Derneği
- 33- Türkiye Bilişim Derneği
- 34- Türkiye Prefabrik Birliği

- 35- Türk İstatistik Derneği  
 36- Türkiye Araştırmacılar Derneği  
 37- Nbc Belgelendirme Eğitim Ltd. Şti.  
 38- Alberk Qa Uluslararası Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.  
 39- Sc Proje Yönetim Danışmanlık Turizm ve Tic. Ltd. Şti.  
 40- Arya Mesleki Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti.  
 41- Çözüm Eğitim Öğretim Yayıncılık Danışmanlık Bilişim İletişim Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti.  
 42- Anka Koçluk Eğitim Danışmanlık Belgelendirme A.Ş

**EK3: MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar**

Ahmet SAYGIN BABAN	Başkan (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği) (TOBB MEYBEM)
Ayşe ERİM	Üye (Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı) (İş Sağlığı ve Güvenliği Araştırma ve Geliştirme Enstitüsü Başkanlığı)
Hasan GENCER	Üye (Milli Eğitim Bakanlığı) (Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü)
Ömer Faruk İÇÖZ	Üye (Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı) (Personel Dairesi Başkanlığı)
Doç. Dr. Ebru Yüksel HALILOĞLU	Üye (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı) (TOBB Ekonomi ve Teknolojisi Üniversitesi)
Elif YILDIRIM	Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Ceyhun TOPÇU	Üye (Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu)
Atakan ÇELİK	Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu)
Aytuğ BALAMAN	Üye (Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu) (KOOP-İŞ)
Ekin Sarı AKALIN	Üye (Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Süleyman ARIKBOĞA	Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)

**EK 4: MYK Yönetim Kurulu Üyeleri**

Adem CEYLAN	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi, Başkan
Prof. Dr. Mehmet SARIBIYIK	Yükseköğretim Kurulu Temsilcisi, Başkan Vekili
Dr. Recep ALTIN	Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi, Üye
Bendevi PALANDÖKEN	Meslek Kuruluşları Temsilcisi, Üye
Dr. Osman YILDIZ	İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi, Üye
Celal KOLOĞLU	İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi,