



ULUSAL MESLEK STANDARDI

**ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ
SEVİYE 4**

REFERANS KODU / 13UMS0314-4

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI / 06.12.2018-30617 (Mükerrer)

Meslek:	ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ
Seviye:	4¹
Referans Kodu:	13UMS0314-4
Standardı Hazırlayan/Güncelleyen Kuruluş(lar):	<u>Hazırlayan:</u> Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD) <u>Güncelleyen:</u> Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK)
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:	02.05.2013 Tarih ve 2013/33 Sayılı Karar Rev.01: 15.08.2018 Tarih ve 2018/114 Sayılı Karar
Resmî Gazete Tarih/Sayı:	29.05.2013 – 28661 (Mükerrer) Rev.01: 06.12.2018-30617 (Mükerrer)
Revizyon No:	01

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye dört (4) olarak belirlenmiştir.

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.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	6
2. MESLEK TANITIMI.....	7
2.1. Meslek Tanımı.....	7
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri.....	7
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler.....	7
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat.....	7
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları.....	7
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	8
3. MESLEK PROFİLİ.....	9
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	9
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	18
3.3. Bilgi ve Beceriler	18
3.4. Tutum ve Davranışlar	18
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	20

1. GİRİŞ

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmî 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 Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardının 01 no’lu revizyonu, MYK tarafından yapılmış ve MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) iş sağlığı ve güvenliği, çevre koruma ve kalite gereklilikleri çerçevesinde; çalışma öncesi hazırlıkları yaparak çağrı cevaplayan, çağrı sonrası arka ofis işlemlerini yapan, iş organizasyonu yapan, çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanan ve mesleki gelişim faaliyetlerini yürüten nitelikli kişidir.

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) müşterilerin bilgi, işlem, satış, şikâyet, öneri ve benzeri içerikli çağrılarını müşteri memnuniyeti, kalite hedefleri ve iş talimatları doğrultusunda gerçekleştirir.

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) müşterilerden gelen çağrıları karşılayarak çözüm ve eylem planı üretir, müşterilerle belirli amaçlar doğrultusunda yapılacak dış aramaları gerçekleştirir. Müşteri temsilcileri uzmanlık ve tecrübelerine göre belirli bir hizmet türünde veya hizmet kanalında uzmanlaşmış ve yalnız o alanda çalışabildiği gibi karma olarak her türlü çağrıyı yönetecek bir yapıda da çalışabilir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 4222 (İletişim merkezi danışma elemanları)

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler

2872 sayılı Çevre Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

Ayrıca; iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan diğer mevzuata uyulması esastır.

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

1774 sayılı Kimlik Bildirme Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili alt mevzuatı.

4857 sayılı İş Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

5411 sayılı Bankacılık Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.

6356 sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı

Ayrıca; meslek ile ilgili yürürlükte olan diğer mevzuata uyulması esastır.

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) çalışmalarını genellikle ofis ortamında gerçekleştirir. Müşteri ile çağrı merkezleri arasındaki iletişim; telefon, e-posta, anlık

mesajlaşma programları, sosyal medya, faks, kısa mesaj gibi elektronik iletişim araçları ile temas kurulması sonucu oluşur.

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4), iyi aydınlatılmış, havalandırılmış ve işe göre hazırlanmış uygun ergonomik ortamlarda çalışır. İşin ihtiyaçları doğrultusunda çalışmalarını evde veya sahada da gerçekleştirebilir.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Mesleğe ilişkin diğer gereklilikler bulunmamaktadır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İş sağlığı ve güvenliği (İSG) ile çevre koruma önlemlerini uygulamak	A.1	Güvenli ve sağlıklı çalışma yöntemlerini uygulamak	A.1.1	İş süreçlerinin özelliğinden ve/veya kuruluştan kaynaklanabilecek risk ve tehlike durumlarında ilgili kişi ya da birimlere bildirimde bulunur.
				A.1.2	Araç, gereç ve ekipmanları talimatlara ve kuruluş prosedürlerine uygun olarak kullanır.
				A.1.3	İSG konusundaki yasal ve çalışma alanına ait kuralları uygular.
		A.2	Acil durum planlarını uygulamak	A.2.1	Acil durumlarda çıkış veya kaçış planlarına uygun hareket eder.
				A.2.2	Çalışma ortamında oluşan kaza durumlarında yetki alanındaki prosedürleri yürütür.
				A.2.3	Acil durumlarda müdahale için acil durum ekibiyle iletişime geçer.
		A.3	Çevre koruma önlemlerini uygulamak	A.3.1	Çalışma ortamında ortaya çıkan çevresel atıkların ve dönüştürülebilir malzemelerin doğru yere iletilmesini sağlar.
				A.3.2	Kaynakları (enerji, sarf malzemeleri ve benzeri) tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	İş süreçlerinin mevzuata, kuruluş prosedürlerine ve kalite gerekliliklerine uygunluğunu sağlamak	B.1	İş süreçleriyle ilgili mevzuat ve prosedür değişikliklerini takip etmek	B.1.1	Sorumluluğundaki süreçlerin güncel mevzuata ve kuruluş prosedürlerine uygunluğunu kontrol eder.
				B.1.2	Mevzuat/prosedür değişimlerine göre sorumluluğundaki süreçleri güncelleyerek ilgili çalışanları bilgilendirir.
		B.2	Kalite gerekliliklerini uygulamak	B.2.1	Yapılacak işlemin türüne göre kalite sağlama gerekliliklerini uygular.
				B.2.2	Süreç, araç-gereç ve malzemelerin uygunluğunun denetlenmesini sağlar.
				B.2.3	Sorumluluk alanlarında saptanan hataları kayıt altına alarak tekrarlanmaması için önlem alır.
				B.2.4	Kuruluşun hizmet kalite standartlarına uygun prosedürlerin oluşturulmasına yardımcı olur.
		B.3	Kişisel ve kurumsal bilgilerin gizliliğini ve güvenliğini sağlamak	B.3.1	İş süreçleri ile ilgili bilgilerin gizlilik ve güvenliğini sağlamaya yönelik erişim önlemlerinin alınmasını sağlar.
				B.3.2	Dosya ve kayıtların dijital ve fiziksel güvenlik önlemlerinin alınmasını sağlar.
				B.3.3	İşveren tarafından belirlenmiş olan bilgi gizliliği ve güvenliği ilkelerine uyar.
				B.3.4	Tanımlanan iş süreçlerine göre ilgili evrakları ilgili kişilere gönderir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Çalışma öncesi hazırlık yapmak	C.1	İşi ile ilgili ön çalışma gerçekleştirmek	C.1.1	Çağrı öncesi, bilgisayarını açarak işi ile ilgili bilgilendirmeleri e-posta ya da duyuru portallarından kontrol eder.
				C.1.2	Vardiyasına tam zamanında başlar.
				C.1.3	Vardiyaya zamanında başlayamama durumunda takım liderine işyeri kural ve yöntemlerine göre bilgi verir.
		C.2	İş için gerekli araç ve gereçleri hazırlamak	C.2.1	Kullanılan çağrı merkezi uygulamalarına giriş yapar.
				C.2.2	Sistem ya da bilgisayar ile ilgili sorun yaşarsa takım liderine iletir.
				C.2.3	Telefon ve kulaklığın çalıştığını görsel, el ile ve işitsel olarak kontrol eder.
				C.2.4	Araç ve gereçlerin temizliğini ve ergonomisini görsel olarak kontrol eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Çağrı cevaplamak (devamı var)	D.1	Telefon ile gelen çağrıları cevaplamak	D.1.1	İnteraktif Etkileşimli Sesli Yanıt Sistemi (IVR) üzerinden gelen kendisine tanımlanmış temsilci grubundaki çağrıları kalite standartları çerçevesinde karşılama anonsu ile karşılar.
				D.1.2	Müşterinin ihtiyacını anlamak üzere etkin bir şekilde dinler.
				D.1.3	Müşteriye ismiyle kalite standartları çerçevesinde hitap eder.
				D.1.4	Doğru bilgi aktarımını ve işlem süresini kuruluştaki hedeflenen süreye uygun şekilde kullanarak gerçekleştirir.
				D.1.5	Bilgi, işlem, satış, şikâyet, memnuniyet ve öneriye göre sisteme kayıt girişini yapar.
				D.1.6	Çağrı esnasında çağrıya odaklanır.
				D.1.7	İlk temasta çözülemeyen çağrılar ile ilgili durumları, doğru birimlere yönlendirir.
				D.1.8	Çağrının niteliğine göre işveren tarafından belirlenen konuşma kalitesi standartlarına göre çağrıyı sonlandırır.
				D.1.9	Tanımlı iş süreçlerine göre gerektiğinde Çağrı Sonrası İş Süresi (ACW) ile çağrıyı tamamlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Çağrı cevaplamak	D.2	Telefon ile giden çağrı araması yapmak	D.2.1	Müşteriyi arayarak kalite standartları çerçevesinde açılış anonsu yapar.
				D.2.2	Satış, şikâyet, bilgilendirme, memnuniyet ve benzeri için dış aramalar gerçekleştirir.
				D.2.3	Müşteriye ismiyle kalite standartları çerçevesinde hitap eder.
				D.2.4	Doğru bilgi aktarımını ve işlem süresini kuruluştaki hedeflenen süreye uygun şekilde kullanarak gerçekleştirir.
				D.2.5	Çağrının içeriğine göre satış, şikâyet, bilgilendirme, memnuniyet ve öneriye göre sisteme kayıt girişini yapar.
				D.2.6	Çağrı esnasında çağrıya odaklanır.
				D.2.7	İlk temasta çözülemeyen çağrılar ile ilgili durumları, ilgili birimlere yönlendirir.
				D.2.8	Çağrının niteliğine göre işveren tarafından belirlenen konuşma kalitesi standartlarına göre çağrıyı sonlandırır.
		D.3	Telefon dışı diğer hizmet kanallarından gelen çağrıları cevaplamak	D.3.1	Gelen bilgi, işlem, satış, şikâyet, memnuniyet ve öneri çağrılarında yazılı ya da sözlü olarak temas kurar.
				D.3.2	Bilgi, işlem, satış, şikâyet, memnuniyet ve öneriye göre sisteme kayıt girişini yapar.
				D.3.3	İlk temasta çözülemeyen çağrılar ile ilgili durumları, doğru birimlere yönlendirir.
				D.3.4	Tanımlı iş süreçlerine göre gerektiğinde ACW ile çağrıyı tamamlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Çağrı sonrası arka ofis işlemlerini yapmak	E.1	İlk temasta sonuçlanmayan çağruların işlemlerini tamamlamak	E.1.1	Gelen bilgi, şikâyet, öneri ve memnuniyet taleplerini karşılar.
				E.1.2	Takım iş yükündeki beklenmedik değişikliklerde takım liderine bilgi verir.
				E.1.3	Talepleri çözümlmek ve sonuçlandırmak için müşteriye telefon, kısa mesaj, posta, e-posta ile geri dönüş gerçekleştirir.
				E.1.4	Çözümeyen çağruları ilgili birime yönlendirir.
		E.2	Rapor hazırlamak	E.2.1	Belirlenen periyotlarda işlemleri ile ilgili raporları takım liderine iletir.
				E.2.2	Sistem tarafından çıkarılan raporların düzenini ve doğruluğunu kontrol eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	İş organizasyonu yapmak	F.1	Çağrı merkezi kurallarını uygulamak	F.1.1	İhtiyaç halinde farklı tüm beceri gruplarında geçici ve/veya sürekli olarak görev alır.
				F.1.2	İşveren tarafından belirtilen ara ve dinlenme sürelerine uyar.
		F.2	Takım hedeflerinin gerçekleşmesine katkı sağlamak	F.2.1	Takım içerisindeki diğer müşteri temsilcileri ile işbirliği içinde çalışır.
				F.2.2	Takım hedeflerini gerçekleştirmek için katkıda bulunur.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanmak	G.1	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına erişmek	G.1.1	İşveren tarafından belirlenen güvenlik politikaları doğrultusunda işi için gerekli olan çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını açar.
				G.1.2	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarının hızlı bir şekilde kullanımı için varsa kısa yol erişimlerini veya arayüzleri kullanıma hazır hale getirir.
		G.2	İşlem detaylarını kayıt altına almak	G.2.1	Bilgiye ulaşabileceği doğru sistemleri tespit ederek hızlı bir şekilde kullanır.
				G.2.2	Müşterinin sorununu veya işlemini tamamlamak için müşterinin bilgisini veya işlem detaylarını çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına doğru bir şekilde kaydeder.
				G.2.3	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanırken müşteri ile iletişimini korur.
		G.3	Uygulamalarda gözlemlediği hataları ilgililere bildirmek	G.3.1	Müşteriyi hata konusunda tanımlı kalite standartları çerçevesinde bilgilendirir.
				G.3.2	Prosedürlere uygun olarak ilgili birimlere bildirimde bulunarak öneriler sunar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Mesleki gelişim faaliyetlerinde bulunmak	H.1	Bireysel mesleki gelişimini sağlamak	H.1.1	Kişisel kariyer hedeflerine göre dönemsel mesleki gelişimini planlar.
				H.1.2	Çağrı hizmetleri ile ilgili yeni yöntem, yaklaşım, eğilim ve teknolojileri takip eder.
				H.1.3	Mesleği ile ilgili seminer, konferans, panel, çalıştay ve benzeri faaliyetlere katılır.
		H.2	Birlikte çalıştığı kişilerin mesleki gelişimine destek vermek	H.2.1	Çalışma yöntemi ve deneyimleri hakkında meslektaşlarıyla bilgi paylaşımında bulunur.
				H.2.2	Mesleki konularda meslektaşlarına yetkinliklerine uygun eğitimler verir.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Bilgisayar ve donanımları (yazıcı, tarayıcı ve benzeri)
2. Çağrı merkezi hizmetleri ile ilgili program ve uygulamalar
3. İletişim araç ve ekipmanları (telefon, tele-konferans sistemleri, faks, kulaklık ve benzeri)
4. Kaynak ve uygulama dokümanları (telefon rehberi, genel formlar, prosedürler, iş talimatları ve benzeri)
5. Kırtasiye malzemeleri
6. Ofis araçları (fotokopi makinesi, pos cihazı ve benzeri)
7. Optik/dijital kaydetme ve görüntüleme cihazları (fotoğraf makinesi, video kamera ve benzeri)

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Analitik düşünme ve analiz yapma becerisi
2. Araç, gereç ve ekipman kullanma bilgi ve becerisi
3. Araştırma ve raporlama bilgi ve becerisi
4. Çağrı merkezi temel teknoloji bilgisi ve kullanma becerisi
5. Çağrı merkezi operasyonel süreç bilgi ve uygulama becerisi
6. Çağrı merkezi kuralları bilgisi
7. Ekip içinde çalışma becerisi
8. Etkin iletişim teknikleri (kişisel, kişilerarası, örgütsel iletişim) bilgi ve uygulama becerisi
9. İSG ve çevre koruma önlemleri bilgisi
10. İş organizasyonu becerisi
11. İşyeri çalışma prensipleri bilgisi
12. Kalite bilgisi
13. Öngörülü (proaktif) davranma becerisi
14. Stres yönetimi bilgi ve becerisi
15. Tanıtım ve satış geliştirme bilgi ve becerisi
16. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
17. Zaman yönetimi becerisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Bilgi, işlem, şikâyet, satış, öneri ve benzeri içerikli çağrılarını müşteri odaklı bakış açısı ile kurum kültürüne uygun bir şekilde yönetmek
2. Çalışma zamanını etkili ve verimli kullanmak

3. Çevre, kalite ve İSG kurallarına uymak
4. Değişime açık olmak ve değişen koşullara uyum sağlamak
5. Deneyimlerini iş arkadaşlarına aktarmak
6. Ekip içinde uyumlu çalışmak
7. Genel iş etiği kurallarına uygun hareket etmek
8. İşyerine ait araç, gereç ve donanımın kullanımına özen göstermek
9. Kendini geliştirme konusunda istekli olmak
10. Stresli durumlarda soğukkanlı ve sakin davranmak
11. Süreç kalitesine özen göstermek
12. Süreçleri iyileştirici ve geliştirici önerilerde bulunmak
13. Uygun (sözlü ve sözlü olmayan) iletişim becerileri sergilemek

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) meslek standardını esas alan ulusal yeterliliklere göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli şartların sağlandığı ölçme ve değerlendirme merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı olarak gerçekleştirilecektir.

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler 15/10/2015 tarihli ve 29503 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar

1. Meslek Standardı Hazırlayan Kuruluşun Meslek Standardı Ekibi ve Teknik Çalışma Grubu Üyeleri:

Nil Keskin Keleş, DHL A.Ş. - Müşteri İlişkileri Direktörü

Başak Bilgin, Global Bilgi A.Ş. - İnsan Kaynakları Eğitim ve Gelişim Birim Yöneticisi

Rana Demir, Global Bilgi A.Ş. - İnsan Kaynakları Birim Yöneticisi

Özhan Öner, CMC İletişim A.Ş. - İnsan Kaynakları Direktörü

Azer Erdem, CMC İletişim A.Ş. - Eğitim ve Gelişim Yöneticisi

Nigar Akça, İKS Turizm A.Ş. - İnsan Kaynakları Uzmanı

Suzan Küçük, Win Bilgi İletişim Hiz. A.Ş. - Operasyon Müdürü

Ayşegül Kırnacı Bayram, Callus Bilgi ve İletişim Hizmetleri A.Ş. - İnsan Kaynakları Grup Yöneticisi

Özlem Uludağ Karahasanoğlu, Callus Bilgi ve İletişim Hizmetleri A.Ş. - İnsan Kaynakları Eğitim ve Gelişim Yöneticisi

Aslı Barış Seyis, Avea İletişim Hiz. A.Ş. - Çalışan Gelişimi&Yetenek Direktörü

Tarık Karaca, Avea İletişim Hiz. A.Ş. - Müşteri Hizmetleri Eğitim&Servis Kalite Müdürü

Ayşegül Temizyürek, HEM İletişim Ltd.Şti. - İnsan Kaynakları Müdür Yardımcısı

Arda Üçer, Pusula Paz.A.Ş. - İnsan Kaynakları Müdürü

Demet Koçkal, Çağrı Merkezleri Derneği - Operasyon Yöneticisi

2. Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar:

A&C Özsan Eğitim Danışmanlık

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Anadolu Çağrı Merkezi ve Müş.Hiz.A.Ş.

Ankara Sanayi Odası (ASO)

Ankara Ticaret Odası (ATO)

Arvato Telekomünikasyon Hiz.A.Ş.

Assist Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri A.Ş.

Atos Bilişim Dan.ve Müş.Hiz.San ve Tic.A.Ş.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK)

Boynor Bireysel Ürünler Satış ve Paz.A.Ş.

Callpex Çağrı Merkezi ve Müşteri Hiz.A.Ş.

CHS Telekomünikasyon ve Çağrı Hiz.A.Ş.

Competence Call Center A.Ş.

Çağrı Merkezi Federasyonu
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
Defacto İstanbul İletişim Hiz.Ltd.Şti.
Desmer Bilgi ve İletişim Hiz.Tic.A.Ş.
Devlet Personel Başkanlığı
Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu (DİSK)
Ege Bölgesi Sanayi Odası (EBSO)
Eko Çağrı Merkezi Hiz.Tic.ve San.A.Ş.
Finansbank A.Ş.
Hak-İş Konfederasyonu
Ingbank A.Ş.
İstanbul Ticaret Odası (İTO)
İşbul Meslek Akademileri
Koçak Kurumsal Yönetim Danışmanlığı ve Eğitim Hizmetleri
Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB)
MEB Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü
MEB Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü
MEB Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü
Ped Performans Eğitim ve Danışmanlık
Peryön – Türkiye İnsan Yönetimi Derneği
Pluscom İletişim A.Ş.
RGN Çağrı Merkezi Müşteri ve İletişim Hiz.Ltd.Şti
Sinerji Eğitim ve Danışmanlık
Sistema Eğitim ve Danışmanlık
Teleperformance/Metis Bil.Sis.San.Tic.A.Ş
Tempo Çağrı Merkezi ve İş Süreçleri Dışkaynak Hizmetleri Tic.A.Ş
TNT International Express Taş.Tic.Ltd.Şti
Türkiye Bankalar Birliği
Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneği (TÜBİSAD)
Türkiye Bilişim Sektörü Derneği (TÜBİDER)
Türkiye Bilişim Vakfı (TBV)
Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK)
Türkiye Halk Bankası A.Ş.
Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM)
Türkiye İş Bankası A.Ş
Türkiye İş Kurumu (İş ve Meslek Danışmanlığı Dairesi Başkanlığı)
Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu (TÜRK-İŞ)
Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu (TİSK)
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)
Ufuk Koç Strateji ve Yetkinlik Gelişimi Danışmanlık ve Eğitim Hizmetleri
Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
Unamic HCN Müşteri Hiz.Ltd.Şti.
Uniq Eğitim ve Danışmanlık Hizmetleri
Vegatel İletişim Hiz. A.Ş.

Vodafone Telekomünikasyon A.Ş.
Vodasoft Bilişim Sis.Ltd.Şti.
Vodatech Bilişim Proje Dan.San.Dış Tic.A.Ş.
Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (YÖK)

3. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

A. Saygın BABAN,	Başkan Vekili (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği)
Ayşe ERİM,	Üye (Çalışma, Sosyal Hizmetler ve Aile Bakanlığı)
Hasan GENCER,	Üye (Milli Eğitim Bakanlığı)
Şükran ÇAVUŞ,	Üye (Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı)
Doç. Dr. Ebru YÜKSEL HALİLOĞLU	Üye (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı)
Atakan ÇELİK, Konfederasyonu)	Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları
Ceyhun TOPÇU,	Üye (Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu)
Aytuğ BALAMAN,	Üye (Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Ekin Sarı AKALIN,	Üye (Türkiye Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Elif YILDIRIM,	Üye (Hak-İş Konfederasyonu)
Süleyman ARIKBOĞA,	Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)

4. MYK Yönetim Kurulu

Adem CEYLAN	Başkan (Çalışma, Sosyal Hizmetler ve Aile Bakanlığı Temsilcisi)
Prof. Dr. Muzaffer ELMAS	Başkan Vekili (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi)
Bendevi PALANDÖKEN	Üye (Meslek Kuruluşları Temsilcisi)
Dr. Osman YILDIZ	Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)
Celal KOLOĞLU	Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)