



ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ
SEVİYE 4

REVİZYON 02

REFERANS KODU

13UMS0314-4

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI

28.07.2024-32615



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 Rev.02: 20.03.2024 Tarih ve 2024/56 Sayılı Karar
Resmi Gazete Tarih/Sayı:	29.05.2013 – 28661 (Mükerrer) Rev.01: 06.12.2018-30617 (Mükerrer) Rev.02: 28.07.2024-32615
Revizyon No:	02

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, 8 seviyeli Türkiye Yeterlilikler Çerçevesine göre seviye 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 (Announcement): Arayanlara dinletilmek üzere kayıt edilmiş sözlü mesajı,

ARKA OFİS (BA – Backoffice): İlk temasta cevaplanamayan çağrıların işlemlerinin yapıldığı ve müşteriye geri dönüşün gerçekleştirildiği bölümü,

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) (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 (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 (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 (Outbound): Satış, şikâyet, bilgilendirme, memnuniyet, anket, bilgi güncelleme ve benzeri ile ilgili olarak belirli faaliyetler için müşteri temsilcisinin müşteriye telefon aracılığı ile ulaşmasını,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

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

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 (Queue): 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 (Agent Group/Skill Group): 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 Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri.....	7
2.3. Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler	7
2.4. Çalışma Ortamı ve Koşulları.....	7
3. MESLEK PROFİLİ.....	9
3.1. Görevler, İşlemler, Başarım Ölçütleri, Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri.....	9
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipmanlar	17
3.3. Tutum ve Davranışlar	17

Ek: Meslek Standardı Hazırlama ve Doğrulama Sürecinde Görev Alanlar .. Hata! Yer işareti tanımlanmamış.

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 ve 02 no’lu revizyonları, 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 Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 4222 (İletişim merkezi danışma elemanları)

2.3. Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler

2872 sayılı Çevre Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

4857 sayılı İş 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.

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

**Mesleğin icrasına yönelik İSG, Çevre ve diğer konulardaki mevzuata uyulması esastır.*

2.4. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4); genellikle uzaktan/evden çalışır, işin ihtiyaçları doğrultusunda çalışmalarını ofiste veya sahada da gerçekleştirebilir. Müşteri ile çağrı merkezleri arasındaki iletişim; telefon, e-posta, anlık mesajlaşma programları, sosyal medya, faks, kısa mesaj gibi elektronik iletişim araçları ile kurulur. Gerektiğinde vardiyalı ya da vardiyasız esnek çalışma saatlerine göre çalışma söz konusu olabilir. Fiziki olarak, iyi aydınlatılmış, havalandırılmış ve işe göre hazırlanmış uygun ergonomik ortamlarda çalışılır. Çalışmalarında; teknik destek ekipleri, Çağrı Merkezi Takım liderleri ve diğer üst yöneticiler, satış ve pazarlama uzmanları gibi alan uzmanları ve diğer bölüm çalışanlarıyla sürekli iletişim halindedir.

Mesleğin icrası esnasında kaza, yaralanma riskleri ve tehlikeleri az olmakla birlikte bu risklerin tamamen bertaraf edilmesi için gerekli önlemler işveren tarafından alınır. Uzaktan/evden

çalışıldığında iş sağlığı ve güvenliğini tehdit eden bir durumun ortaya çıkması halinde işveren bilgilendirilir.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler, Başarım Ölçütleri, Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri

Görev	A. İSG ve çevre koruma ile ilgili kuralları takip etmek			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
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.	1. Acil durum türleri ve acil durum talimatlarına uygun davranma 2. Araç, gereç ve ekipmanların güvenli kullanımı ile ilgili talimat ve prosedürler ve bunları iş süreçlerine uygulama 3. Çalışma ortamındaki risk ve tehlikeler 4. Çalışma ortamındaki risk ve tehlikeleri belirleme yöntem ve teknikleri 5. Enerji verimliliği ve temel tasarruf uygulamaları 6. İş sağlığı ve güvenliğinde işverenlerin ve çalışanların hukuki yükümlülükleri 7. Temel atık yönetimi
		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 önlemlerini 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.	

Görev	B. İş süreçlerinin mevzuata, kuruluş prosedürlerine ve kalite gerekliliklerine uygunluğunu sağlamak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
B.1	Süreçlerle ilgili mevzuatı uygulamak	B.1.1	Sorumluluğundaki süreçlerin güncel yasal mevzuata ve kuruluş prosedürlerine uygunluğunu kontrol eder.	1. Dosya ve kayıtların dijital ve fiziksel güvenliklerinin sağlanmasına yönelik önlemler 2. Çağrı merkezi yönetimi ile ilgili temel hukuki ve idari düzenlemeler 3. Çağrı merkezi yönetimi ile ilgili politika, prosedür ve süreçlerin geliştirilmesine destek verme 4. İş süreçlerinde bilgi gizliliği ve güvenliğini sağlamaya yönelik erişim önlemleri 5. İş süreçlerinde kalite gerekliliklerini sağlama 6. Kişisel verilerin korunması ile ilgili temel hukuki ve idari düzenlemeler
		B.1.2	Mevzuat/prosedür değişimlerine göre sorumluluğundaki süreçleri güncelleyerek ilgili çalışanları bilgilendirir.	
B.2	Kalite gerekliliklerini uygulamak	B.2.1	Kuruluşun hizmet kalite standartlarına uygun prosedürlerin oluşturulmasında yöneticisine/ilgili uzmana yardımcı olur.	
		B.2.2	Kuruluşun kalite yönetim ve hizmet gereklilikleri ile ilgili eğitim faaliyetlerine katılır.	
		B.2.3	Süreç, araç-gereç ve malzemelerin standartlara uygunluğunu denetler.	
		B.2.4	Sorumluluk alanındaki hizmetlere ilişkin şikâyetlerin yönetimini sağlar.	
		B.2.5	Periyodik olarak yürüttüğü faaliyetleri kuruluş prosedürlerine göre raporlar.	
		B.2.6	Süreç iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına katılır.	
B.3	Kişisel ve kurumsal bilgilerin gizliliği ve güvenliğini sağlamak	B.3.1	Süreçte edinilen bilgilerin başkalarıyla paylaşılmasını önler.	
		B.3.2	Gizliliğe uymayanlarla ilgili uyarı ve diğer tedbirleri uygular.	
		B.3.3	Gizlilik kapsamında olup süresi dolan dijital ve basılı belgeleri gizliliği koruyacak şekilde imha eder.	
		B.3.4	Gizli evrakların ve varsa mühürlerin usulüne uygun bir şekilde kullanılmasını ve muhafaza edilmesini sağlar.	

Görev		C. Çalışma öncesi hazırlık yapmak		
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
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.	1. İş organizasyonu 2. İş öncesi hazırlık işlemleri 3. Çağrı merkezi araç, gereç ve ekipmanları ve kullanım özellikleri
		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.3.1	Araç ve gereçlerin temizliğini ve ergonomisini görsel olarak kontrol eder.	

Görev	D. Çağrı cevaplamak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
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.	1. Çağrı merkezi türleri 2. Çağrı merkezi hizmet kanalları 3. Dinleme ve soru sorma 4. Müşteri ile iletişimde ikna süreci ve ikna teknikleri 5. Diksiyon kuralları 6. Müşteri profili ve davranış özellikleri 7. Müşteri iletişimde kullanılan teknolojiler 8. Analiz yapma ve problem çözme 9. Anlama ve ifade etme 10. Empati kurma
		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 çözilemeyen 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.	
D.2	Telefon dışı diğer hizmet kanallarından gelen çağrıları cevaplamak	D.2.1	Gelen bilgi, işlem, satış, şikâyet, memnuniyet ve öneri çağrılarında yazılı ya da sözlü olarak temas kurar.	
		D.2.2	Bilgi, işlem, satış, şikâyet, memnuniyet ve öneriye göre sisteme kayıt girişini yapar.	
		D.2.3	İlk temasta çözilemeyen çağrılar ile ilgili durumları, doğru birimlere yönlendirir.	
		D.2.4	Tanımlı iş süreçlerine göre gerektiğinde ACW ile çağrıyı tamamlar.	

Görev	E. Çağrı sonrası arka ofis işlemlerini yapmak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
E.1	İlk temasta sonuçlanmayan çağrılarının işlemlerini tamamlamak	E.1.1	Gelen bilgi, şikâyet, öneri ve memnuniyet taleplerini karşılar.	1. Müşteri beklentilerini karşılama 2. Stres altında çalışma 3. Sonuç odaklı yaklaşma 4. Problem çözme 5. Raporlama ve sunum
		E.1.2	Takım iş yükündeki beklenmedik değişikliklerde takım liderine bilgi verir.	
		E.1.3	Talepleri çözümlemek ve sonuçlandırmak için müşteriye telefon, kısa mesaj, posta, e-posta ile geri dönüş gerçekleştirir.	
		E.1.4	Çözülemeyen çağrıları 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.	

Görev		F. İş organizasyonu yapmak		
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
F.1	Çağrı merkezi kurallarını uygulamak	F.1.1	İhtiyaç halinde farklı tüm beceri gruplarında geçici ve/veya sürekli olarak görev alır.	1. İşyeri kurallarına uygun davranma 2. Ekip içinde çalışma 3. Zaman yönetimi 4. Bilgi paylaşımı 5. İş süreçlerine katkı sağlama
		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.	

Görev	G. Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanmak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
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.	1. Çağrı merkezi bilgisayar uygulamaları ve kullanım özellikleri 2. Hizmet kalitesini ölçme ve raporlama
		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.	

Görev	E. Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
E.1	Bireysel mesleki gelişimi konusunda çalışmalar yapmak	E.1.1	Kendi konularıyla ilgili eğitim ihtiyaçlarını amirleriyle de görüşerek belirler.	1. Araştırma yöntem ve teknikleri 2. Bilgi paylaşımı ve delegasyon süreçleri 3. Bireysel eğitim ihtiyacını analiz etme ve değerlendirme 4. Çağrı merkezi yöntemi ile ilgili veri ve kaynakları izleme ve değerlendirme 5. Kariyer gelişim süreçleri 6. Mesleki portföy oluşturma, değerlendirme ve güncelleme
		E.1.2	Eğitim ihtiyaçlarıyla ilgili periyodik veya bir defaya özgü eğitimleri araştırarak uygun olanlarına katılım için talepte bulunur.	
		E.1.3	Mesleki ve kişisel gelişim için gerekli araştırma faaliyetlerini gerçekleştirir.	
		E.1.4	Çağrı merkezi yönetimi ile ilgili yeni teknik ve gelişmeleri takip eder.	
E.2	Birlikte çalıştığı kişilerin mesleki gelişimine katkı sunmak	E.2.1	Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarır.	
		E.2.2	Sorumluluğundaki süreç ve uygulamalar ile ilgili bilgilendirme toplantıları ve eğitimler yapar.	

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipmanlar

1. Bilgisayar ve donanımları (yazıcı, tarayıcı, harici bellek vb.)
2. Çağrı merkezi hizmetleri ile ilgili program ve uygulamalar
3. İletişim araçları (telefon, tele-konferans sistemleri, faks, internet erişimi vb.)
4. Kaynak ve uygulama dokümanları (genel formlar, prosedürler, iş talimatları, toplu / bireysel iş sözleşmeleri vb.)
5. Kırtasiye malzemeleri (kâğıt, kalem, delgeç, tel zımba vb.)
6. Ofis araçları (fotokopi makinesi, projeksiyon cihazı, evrak imha cihazı, hesap makinesi kilit sistemi içeren evrak dolabı vb.)

3.3. Tutum ve Davranışlar

1. Araç, gereç ve malzemelerin kullanımına özen göstermek
2. Ayrımcılığın önlenmesine özen göstermek
3. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dâhilinde karar vermek
4. Çalışma zamanını iş emri ve talimatlarına uygun şekilde etkili ve verimli kullanmak
5. İnsan kaynakları ile ilgili süreçlerde nesnel ve profesyonel bir yaklaşım sergilemek
6. İş sağlığı ve güvenliği ile çevre korumaya karşı duyarlı olmak
7. Kişisel ve kurumsal bilgi ve belgelerin gizliliğine özen göstermek
8. Yönetim mekanizmaları ve ilgili kişi ve kurumlara doğru ve zamanında bilgi vermek

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

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)

Boyner 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
Defacto İstanbul İletişim Hiz.Ltd.Şti.
Desmer Bilgi ve İletişim Hiz.Tic.A.Ş.
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)
Ped Performans Eğitim ve Danışmanlık
Peryön – Türkiye İnsan Yönetimi Derneği
Pluscom İletişim A.Ş.
RGN Çağrı Merkezi Müşteri ve İletişim Hiz.Ltd.Şti
Sinergi Eğitim ve Danışmanlık
Sistema Eğitim ve Danışmanlık
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü
T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü
T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü
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	Türkiye Odalar Borsalar Birliği
Gülnur İNAN	Başkan Vekili	Milli Eğitim Bakanlığı
Ayşe ERİM	Üye	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
Ferdi GÜREL	Üye	Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı
Atakan ÇELİK	Üye	Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu
Fadime CAN	Üye	Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu
Süleyman ARIKBOĞA	Üye	Mesleki Yeterlilik Kurumu

4. MYK Yönetim Kurulu

Prof. Dr. Mustafa Necmi İLHAN,	Başkan (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi)
Prof. Dr. Mehmet SARIBIYIK,	Başkan Vekili (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi)
Fettullah GÜNER	Üye (Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi)
Bendevis PALANDÖKEN	Üye (Kamu Kurumu Niteliğindeki Meslek Kuruluşları Temsilcisi)
Eda AKBULUT	Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi)
Celal KOLOĞLU	Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)