



ULUSAL MESLEK STANDARDI

**ÇAĞRI MERKEZİ TAKIM LİDERİ
SEVİYE 5**

REFERANS KODU / 13UMS0315-5

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

Meslek:	ÇAĞRI MERKEZİ TAKIM LİDERİ
Seviye:	5¹
Referans Kodu:	13UMS0315-5
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 beş (5) 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 ve benzeri ile ilgili olarak belirli faaliyetler için müşteri temsilcisinin müşteriye telefon aracılığı ile ulaşmasını,

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

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),

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,

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,

YETKİLİ ÇAĞRISI: Müşteri temsilcisi tarafından sonuçlandırılmayan ve tanımlı iş süreçleri dâhilinde takım liderine aktarılan/yükseltilecek çağrılar

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	19
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	20

1. GİRİŞ

Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) 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 Takım Lideri (Seviye 5) 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 Takım Lideri (Seviye 5) iş sağlığı ve güvenliği, çevre koruma ve kalite gereklilikleri çerçevesinde; çalışma öncesi hazırlık yaparak operasyonun yürütülmesini sağlayan, operasyon içerisinde insan kaynakları süreçlerinin uygulanmasına destek veren, çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanan ve mesleki gelişim faaliyetlerini yürüten nitelikli kişidir.

Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) mevcut ve potansiyel müşteriler ile çağrı merkezleri üzerinden kurulan iletişimi yürüten müşteri temsilcilerinden oluşan grubu yönetir.

Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) müşterilerin bilgi, işlem, satış, şikâyet, öneri ve benzeri içerikli çağrılarının müşteri memnuniyeti, kalite hedefleri ve iş talimatları doğrultusunda gerçekleştirilmesini sağlar, kendisine bağlı müşteri temsilcilerinin belirlenen standartlar dâhilinde hizmet verdiğini kontrol eder.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 3341 (Büro süpervizörleri)

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 Takım Lideri (Seviye 5) 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 Takım Lideri (Seviye 5), 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 planlama ve kontrolleri gerçekleştirmek	C.1.1	Vardiyasına geldiği zaman bekleyen çağrı/işlem/talep sayısını kontrol eder.
				C.1.2	Vardiya öncesi, bilgisayarını açarak işi ile ilgili bilgilendirmeleri e-posta ya da duyuru portallarından kontrol eder.
				C.1.3	Takımındaki müşteri temsilcilerinin çağrı merkezi uygulamalarına giriş öncesi hazırlıklarında sorun yaşanması durumunda çözüm üretir ya da ilgili birimlere aktarır.
				C.1.4	Takımındaki müşteri temsilcilerinin eksiksiz ve zamanında işbaşı yapmak üzere hazır bulduklarını sistem üzerinden ve/veya gözlem yaparak kontrol eder.
				C.1.5	Takımında eksik veya fazla müşteri temsilcisi tespit etmesi durumunda şirket çalışma prensipleri doğrultusunda gerekli eylem planlarını oluşturur.
		C.2	İş için gerekli araç ve gereçleri hazırlamak	C.2.1	Kullanılan çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına giriş yapar.
				C.2.2	Projenin gerektirdiği bilgisayar, sistem ve programlarının çalışırılığını kontrol eder.
				C.2.3	Sistem ya da bilgisayar ile ilgili sorun yaşanırsa teknik birime ileterek takip eder.
				C.2.4	Araç ve gereçlerin temizliğini ve ergonomisini gözlem yaparak kontrol eder.
				C.2.5	Kırtasiye malzemelerinin tükenmesi durumunda ilgili birimden teminini sağlar/talepte bulunur.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Çağrı merkezi faaliyetlerinin yürütülmesini sağlamak (devamı var)	D.1	Raporları hazırlamak	D.1.1	Operasyonun niteliğine göre belirlenmiş ve görev tanımında yer alan raporları hazırlayabilmek için ilgili kaynaklardan verileri alır.
				D.1.2	Periyodik veya özel raporların yapılmasını düzenli olarak takip eder ya da hazırlar.
				D.1.3	Raporların doğruluğunu düzenli olarak kontrol eder.
				D.1.4	Raporları ilgili kişilerle paylaşır.
				D.1.5	Raporları analiz ederek gerekli eylem planlarını oluşturur ya da ilgili birimlerle tespitlerini paylaşır.
		D.2	Çağrı merkezi operasyonun sürekliliğini sağlamak (devamı var)	D.2.1	Takımına tanımlı hedefler ve kalite standartları çerçevesinde liderlik eder.
				D.2.2	Takım hedeflerinin gerçekleşmesini sağlar.
				D.2.3	Sorumlu olduğu ekibin sayısal verilerini (gelen çağrı, cevaplanan çağrı, kaçan çağrı, ara dinlenme süreleri, satış rakamları ve benzeri) sistem üzerinden takip eder.
				D.2.4	Sorumlu olduğu ekibin sayısal verilerinin iyileştirilmesi için eylem planlarını oluşturur.
				D.2.5	Takımının vardiya planına uyumunu, vardiya giriş-çıkışlarını, günlük ve/veya haftalık - aylık olarak takibini gerçekleştirir.
				D.2.6	Gerektiğinde çağrı tahminleme ve buna bağlı olarak vardiya planlamasını yapar.
				D.2.7	Takımındaki müşteri temsilcilerine işin detaylarını aktarır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Çağrı merkezi faaliyetlerinin yürütülmesini sağlamak (devamı var)	D.2	Çağrı merkezi operasyonun sürekliliğini sağlamak	D.2.8	Müşteri temsilcilerinin bilgisayar uygulamalarına girişi için gerekli şifreleri ilgili birimlerden talep eder.
				D.2.9	Takımındaki müşteri temsilcilerine işi ile ilgili sözlü ya da yazılı olarak bilgilendirmeler yapar.
				D.2.10	Takımındaki müşteri temsilcilerinin ihtiyacı halinde gerekli yönlendirmeleri yapar.
				D.2.11	İhtiyaç duyulması ve görevlendirme yapılması halinde üst yöneticisine destek olur, kısmi olarak sorumlulukları üstlenir.
				D.2.12	Operasyonel ihtiyaçlar doğrultusunda farklı projelere destek verir.
		D.3	Çağrı merkezinin verimliliğine ve iş kalitesine katkı sağlamak	D.3.1	Ekibindeki müşteri temsilcilerine rehberlik yapar.
				D.3.2	Takımının verimliliğini sağlamak veya artırmak için eylem planları oluşturur.
				D.3.3	İş kalitesi ve verimliliği artırmak için takımının ihtiyaç duyduğu her türlü soru ya da sorunlarda anında destek olmak için kendi değerlendirmeleri, öngörülerini doğrultusunda sorumlu olduğu müşteri temsilcilerinin yanında, platformda olur.
				D.3.4	İş kalitesi ve verimliliği artırmak için takımının ihtiyaç duyduğu anda ulaşılabilir durumda olur.
				D.3.5	Müşteri temsilcilerinin yetkilerini aşan durumlarda işlem onayı verir.
				D.3.6	Müşteri temsilcileri aracılığı ile gerektiği durumlarda yönlendirilen yetkili çağrılarını cevaplar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Çağrı merkezi faaliyetlerinin yürütülmesini sağlamak	D.4	Konuşma kalitesi ve bilgi standardını sağlamak	D.4.1	Takımındaki müşteri temsilcilerinin çağrılarını kalite standartları doğrultusunda belirli periyotlarda rastgele seçerek sistem üzerinden dinler.
				D.4.2	Takımındaki müşteri temsilcilerine ait dinlediği çağrıları değerlendirir.
				D.4.3	Değerlendirdiği çağrılardan gelişim alanlarını tespit ederek müşteri temsilcilerine geribildirim verir.
				D.4.4	Kalite standartları çerçevesinde belirlenen aralıklarla takımındaki müşteri temsilcileri ile toplantı yapar.
				D.4.5	Kendisine bağlı müşteri temsilcilerinin vermiş oldukları hizmete ilişkin gelişim alanlarını gözlem, çağrı dinleme, rapor sonuçları, anlık seviye tespit değerlendirmeleri ve benzeri yöntemlerle tespit ederek gerekli durumlarda eğitim verir ya da eğitmen tarafından verilmesi için talepte bulunur.
				D.4.6	Takımında yer alan müşteri temsilcilerinin şirketin kalite politikası, vizyon, misyon ve operasyonuna ait prosedür ve talimatlar hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlar.
		D.4.7	Sistem, ürün, uygulama, süreç ve benzeri konularda geliştirme önerilerini ilgili birimlere iletir.		
		D.5	İş geliştirme konularında destek olmak	D.5.1	Yöneticisi tarafından görevlendirilmesi durumunda farklı projelere destek olur.
				D.5.2	Gerekli durumlarda sistem, ürün, uygulama, süreç ve benzeri konularda işini geliştirmek üzere görev alır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Operasyon içerisinde İK süreçlerinin uygulanmasına destek vermek	E.1	Performans sistemini yönetmek	E.1.1	Şirket tarafından belirlenen aralıklarla sayısal performans verilerini sistem üzerinden kontrol eder.
				E.1.2	Performans verilerinin doğruluğu ile ilgili sorumluluğu dâhilindeki onayları verir.
				E.1.3	Performans sonuçlarını yöneticisi ile paylaşır.
				E.1.4	Performans geri bildirimlerini müşteri temsilcilerine yazılı ve sözlü olarak gerçekleştirir.
				E.1.5	Performans sistemi ile ilgili müşteri temsilcilerinden gelen soruları cevaplar.
				E.1.6	Performans sistemi ile ilgili sorunlar için çözüm üretir.
				E.1.7	Müşteri temsilcilerinin performansı hakkında ilgili kişilere rapor verir.
		E.2	Puantaj kontrolü sağlamak	E.2.1	Müşteri temsilcilerinin vardiya değişikliklerini, izin taleplerini ve günlük vardiya planına giriş-çıkışlarını gözlem yaparak ve/veya sistem üzerinden kontrol ederek insan kaynakları birimini bilgilendirir.
				E.2.2	Müşteri temsilcilerinin izinlerinde ilk onayı verir.
				E.2.3	Yıllık izin planı oluşturur ve ilgililerle paylaşır.
				E.2.4	Şirket tarafından belirlenen aralıklarla tüm puantaj verilerini sistem üzerinden kontrol ederek onay verir.
				E.2.5	Puantaj verilerinde sorun tespit etmesi durumunda ilgili birimleri bilgilendirir.
		E.3	İşe alım, kariyer yönetimi ve işten çıkış süreçlerine destek vermek	E.3.1	Müşteri temsilcilerinin işe alım - işten çıkış – görev değişikliği görüşmelerine katılır.
				E.3.2	Müşteri temsilcilerinin işe alım - işten çıkış – görev değişikliği görüşme sonuçları ile ilgili yorumlarını insan kaynakları birimine iletir.
				E.3.3	Müşteri temsilcilerinin firma tarafından kesin olarak belirlenmiş kalite ve disiplin kuralları çerçevesinde uygun olmayan işlem ve davranışlarını tespit etmesi halinde insan kaynakları birimini bilgilendirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanmak	F.1	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına erişmek	F.1.1	Gerekli olan çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına giriş yapar.
				F.1.2	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarının hızlı bir şekilde kullanımını için varsa kısa yol erişimlerini veya arayüzleri kullanır.
		F.2	Yetkili çağrısına ilişkin işlem detaylarını kayıt altına almak	F.2.1	Bilgiye ulaşabileceği doğru sistemleri tespit ederek hızlı bir şekilde kullanır.
				F.2.2	Müşterinin sorununu veya işlemini tamamlamak için müşterinin bilgisini veya işlem detaylarını çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına doğru bir şekilde kaydeder.
				F.2.3	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanırken müşteri ile iletişimini korur.
		F.3	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarında gözlemlediği hataları ilgililere bildirmek	F.3.1	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarında gözlemlediği hataları ilgili birimlere bildirir.
				F.3.2	Müşteriyi ve takımındaki müşteri temsilcilerini tespit ettiği hata konusunda tanımlı kalite standartları çerçevesinde bilgilendirir.
				F.3.3	Prosedürlere uygun olarak ilgili birimlere öneriler sunar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek	G.1	Eğitim planlaması ve organizasyonu çalışmalarına destek olmak	G.1.1	Günlük deneyim ve gözlemler çerçevesinde kendisinin ve ekibindeki elemanların eğitim ihtiyaçlarının konusunu ve içeriğini tespit eder.
				G.1.2	Tespit ettiği eğitim ihtiyaçları neticesinde düzenlenen eğitimlere takımındaki müşteri temsilcilerinin katılımlarını sağlar.
		G.2	Bireysel mesleki gelişimi konusunda çalışmalar yapmak	G.2.1	Kişisel kariyer hedeflerine göre dönemsel mesleki gelişimini planlar.
				G.2.2	Çağrı hizmetleri ile ilgili yeni yöntem, yaklaşım, eğilim ve teknolojileri takip eder.
				G.2.3	Mesleği ile ilgili seminer, konferans, panel, çalıştay ve benzeri faaliyetlere katılır.
		G.3	Mesleki bilgilerini takımındaki müşteri temsilcileri ile paylaşmak	G.3.1	Çalışma yöntemi ve deneyimleri hakkında meslektaşlarıyla bilgi paylaşımında bulunur.
				G.3.2	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. Bilgisayar ve bilgi teknolojisi araçlarını kullanma bilgi ve becerisi
5. Çağrı merkezi temel teknoloji bilgisi ve kullanma becerisi
6. Çağrı merkezi temel teknoloji ve operasyonel süreç bilgi ve uygulama becerisi
7. Eğitim ihtiyaç analizi bilgi ve becerisi
8. Ekip yönetimi becerisi
9. Etkin iletişim teknikleri (kişisel, kişilerarası, örgütsel iletişim) bilgi ve uygulama becerisi
10. İnsan kaynakları süreçleri bilgi ve uygulama becerisi
11. İSG ve çevre koruma önlemleri bilgisi
12. İş organizasyonu becerisi
13. İşyeri çalışma prensipleri bilgisi
14. Kalite bilgisi
15. Öngörülü (proaktif) davranma becerisi
16. Rehberlik yapma becerisi
17. Stres yönetimi becerisi
18. Tanıtım ve satış geliştirme bilgi ve becerisi
19. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
20. Zaman yönetimi becerisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Bilgi, işlem, şikâyet, satış, öneri ve benzeri içerikli çağruları 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 Takım Lideri (Seviye 5) 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 Kırnapçı 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)

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

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)