



ÇAĞRI MERKEZİ TAKIM LİDERİ

SEVİYE 5

REVİZYON 02

REFERANS KODU

13UMS0315-5

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI

28.07.2024-32615



Meslek:	ÇAĞRI MERKEZİ TAKIM LİDERİ
Seviye:	5¹
Referans Kodu:	13UMS0315-5
Standardı Hazırlayan 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 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 (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 temaları,

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 yanıtlamadığı 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,

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,

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

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 (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,

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

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.....	8
3.1. Görevler, İşlemler, Başarım Ölçütleri, Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri.....	8
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 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 ve 02 nolu 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 Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 3341 (Büro süpervizörleri)

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 Takım Lideri (Seviye 5); 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 Müşteri Temsilcileri, 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 yönetiminin temel hukuki ve idari düzenlemelere uyumunu değerlendirme 4. Çağrı merkezi yönetimi ile ilgili politika, prosedür ve süreçlerin geliştirilmesi ve uygulanmasını sağlama 5. İş süreçlerinde bilgi gizliliği ve güvenliğini sağlamaya yönelik erişim önlemleri 6. İş süreçlerinde kalite gerekliliklerini sağlama 7. 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 planlama ve kontrolleri gerçekleştirmek	C.1.1	Vardiyasına geldiği zaman bekleyen çağrı/işlem/talep sayısını kontrol eder.	1. İş planlaması yapma ve kontrol etme 2. Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına giriş prosedürleri ve kullanım sorunları 3. Çağrı merkezi araç, gereç ve ekipmanlarının kullanım özellikleri 4. Çağrı merkezi araç, gereç ve ekipmanlarının işlerliğini sağlama
		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 bulunduklarını 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 çalışırlığını 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.	

Görev	D. Çağrı merkezi faaliyetlerinin yürütülmesini sağlamak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
D.1	Raporları hazırlamak	D.1.1	Operasyonun niteliğine göre belirlenmiş ve görev tanımında yer alan raporları hazırlayabilmek için ilgili kaynaklardan verileri alır.	1. Çağrı merkezi operasyonlarını yönetme 2. Çağrı merkezi raporlama türleri ve kullanım özellikleri 3. Çağrı merkezi raporlarını analiz etme ve değerlendirme 4. Çağrı tahminleme ve vardiya planlaması yapma 5. İş programını takip etme 6. Ekip yönetme 7. Performans yönetimi 8. Analiz yapma ve problem çözme 9. Zaman yönetimi
		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 operasyonunun sürekliliğini sağlamak	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.	
		D.2.8	Müşteri temsilcilerinin bilgisayar uygulamalarına girişi için gerekli şifreleri ilgili birimlerden talep eder.	

Görev	D. Çağrı merkezi faaliyetlerinin yürütülmesini sağlamak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
D.2	Çağrı merkezi operasyonunun sürekliliğini sağlamak	D.2.9	Takımındaki müşteri temsilcilerine işi ile ilgili sözlü ya da yazılı olarak bilgilendirmeler yapar.	1. İş verimliliğini sağlama 2. Sürekli iyileştirme 3. Eylem planlama ve önceliklendirme 4. İletişim teknikleri 5. Toplantı ve zaman yönetimi 6. Karar verme ve inisiyatif kullanma 7. Çağrı merkezi hizmetlerinde yetki ve sorumluluk ilişkisi 8. Temel koçluk ve mentorluk teknikleri
		D.2.10	Takımındaki müşteri temsilcilerinin ihtiyacı halinde gerekli yönlendirmeleri yapar.	
		D.2.11	İhtiyaç duyulması ve görevlendirme yapılması halinde üst yöneticisine destek olarak 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.	

Görev		D. Çağrı merkezi faaliyetlerinin yürütülmesini sağlamak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri	
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama		
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.	- Hizmet kalitesini ölçme ve değerlendirme - Müşteri temsilcilerinin devamlılık ve verimliliğini izleme - Eğitim ihtiyacını analiz etme	
		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.		

Görev		E. Operasyon içerisinde insan kaynakları süreçlerinin uygulanmasına destek vermek		
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
E.1	Performans sistemini yönetmek	E.1.1	Şirket tarafından belirlenen aralıklarla sayısal performans verilerini sistem üzerinden kontrol eder.	1. Performans ölçme ve değerlendirme teknikleri 2. Personel devamlılığını sağlama 3. İşe alım, kariyer yönetimi, işten çıkış vb. süreçlere destek verme
		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 oluşturarak 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.	

Görev	F. Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanmak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
F.1	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına erişmek	F.1.1	Gerekli olan çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına giriş yapar.	- Çağrı merkezi bilgisayar uygulamaları ve kullanım özellikleri - Müşteri beklentilerini karşılama - Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarında hata türleri ve çözüm önerileri
		F.1.2	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarının hızlı bir şekilde kullanımı 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.	

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 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

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
Sinerji 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)