



## Başkan'ın Mesajı

Değerli Meslektaşlarım, Çağrı Merkezleri Derneği olarak geçtiğimiz günlerde aldığımız önemli bir haberi büyük bir gururla sizlerle paylaşmak istiyorum. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'na bağlı olan Mesleki Yeterlilik Kurumu'na (MYK), çağrı merkezi

sektöründeki mesleklerle ilişkin "Ulusal Meslek Standartları" nı hazırlamak üzere yapmış olduğumuz başvurumuz olumlu sonuçlanmış ve derneğimiz bu çalışma için gerekli yetkiyi alarak görevlendirilmiştir. Avrupa ülkeleri ve Kuzey Amerika ülkeleri başta olmak üzere birçok ülkede meslek standartları hazırlama süreci tamamlanmış veya tamamlanmak üzeredir. Ülkemizde ise tekstil, otomotiv, inşaat, turizm, doğal gaz ve metal sanayi sektörlerindeki bazı meslekler için Ulusal Meslek Standartları hazırlanmış ve Resmi Gazetede yayınlanmıştır. Diğer bazı sektörlerde de konuyla ilgili çalışmalar sürmektedir.

Derneğimiz tarafından çağrı merkezi sektörüne ilişkin hazırlanacak olan ve uluslararası platformda geçerliliğe sahip olacak bu çalışma, AB tarafından belirlenen yeterlilik seviyelerine göre hazırlandıktan sonra resmi gazetede yayınlanacaktır. Bu sayede, çağrı merkezi sektöründe yer alan çeşitli meslekleri icra eden kişilerin işlerini daha verimli ve kaliteli bir şekilde yapabilmeleri için gerekli olan genel eğitim gereksinimleri, mesleğe özgü diğer genel ve özel yeterlilikleri belirten, ayrıca kişisel tutum ve davranış özelliklerini, biçimlerini sistematik olarak asgari düzeyde ortaya koyan normlar da belirlenmiş olacak. Çağrı merkezi işinin meslek olarak algılanması anlamında sektöre çok önemli faydalar getireceğine inandığımız bu sistem, mesleği icra eden kişilerin de o meslekte çalışmak üzere yetkin olduklarını uluslararası geçerliliğe sahip bir belge ile kanıtlayabilmelerine imkan sağlayacaktır. Önümüzdeki günlerde de sektördeki eğitim ve hizmet kalitesini yükseltmek için çalışmaya ve yeni projeleri hayata geçirmeye devam edeceğiz.

Son dönemde derneğimize katılan yeni üyemiz Anadolu Çağrı Merkezi'ne "Aramıza Hoşgeldiniz" diyerek tüm bu olumlu gelişmelerle başlangıç yaptığımız 2012 yılının hepimize sağlık, mutluluk, başarı ve huzur getirmesini diliyorum. Gelecek dönemlerde de çağrı merkezi sektöründeki tüm paydaşlara katkı sağlayacak daha nice büyük gelişmeleri sizlerle paylaşacağımıza inancımızın tam.

Bahadır Pekkan  
ÇMD Yönetim Kurulu Başkanı



## Çağrı Merkezi Sektöründe Başarılı Bir Kariyer İçin Tavsiyeler

Ali Kesan (Tempo Çağrı Merkezi Yöneticisi)

2011'in son günlerinde soğuk ve karlı bir yolculuk sonrası, Afyon'daki çağrı merkezimizi

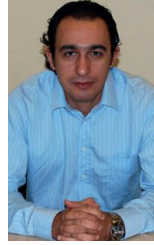
gezdirdiğimiz, hiç çağrı merkezi görmemesine rağmen sektörümüze çok büyük katkılar sağlamış bir dostumuza, en çok neyi beğendiğini sorduğumda ilginç bir cevap aldım; "Gençlerin ayakta, sanki müşterileri karşılarken olduğu gibi elleriyle, yüz ifadeleriyle konuşmaları" dedi. Cevabı gerçekten şaşırtıcıydı! Binlerce metrekairelik salonlar, bilgisayarlar veya yazılımlar, dinlenme odaları, özel düzenlenmiş kafeterya değil, kendisine en etkileyici gelen şey "bizim insanımız ve yüksek motivasyonu" idi.

Dünyadaki hiçbir ülke ile kıyaslanmayacak kadar kültürümüzde bulunan yardımseverlik, saygı ve duygusalıkk dikkate alındığında, çağrı merkezi hizmetleri belki de bize en uygun mesleklerin başında geliyor. Ülkemizdeki onbinlerce çağrı merkezi çalışanımız her gün her çağrıda, Türkiye'deki tüm şehirlerde onlarca kere tüm benlikleriyle seyahat yapıyor, hiç tanımadığı dostlarıyla dert ortağı oluyor, kendi duygularını paylaşıyor onlara

yardım ediyor, kısaca onlara hayatı kolaylaştıracak her türlü yardımı yapıyor. Gençler için iş hayatına bir çağrı merkezinde başlamak; dinlemeyi, anlamayı, anlatmayı, sabırlı olmayı, sorunları asgari bir müşterekte buluşarak çözmeyi öğrenmek açısından, tüm hayatları boyunca kullanacakları eşsiz bir tecrübe sağlıyor.

Geçen yıl Avrupa'da gezdiğimiz çağrı merkezleriyle ülkemizdekileri kıyasladığımızda farkımız açık bir şekilde ortaya çıkıyor. Bizler çağrı merkezlerimizde yöneticisiyle, çalışanıyla, duygularımızla hizmet vererek, balonlar patlatarak, alkışlar kopararak, yarışmalar yaparak, hizmet kalitemizi arttırmaya çalışırken, diğer birçok ülkede mesai doldurmak isteyen, yüzü gülmeyen heyecanını yitirmiş çalışanlara sahip birçok çağrı merkezinden çok farklıyız. Biz kıpır kıpırız, umutluyuz, sürekli daha iyisi için hep birlikte uğraşırız...

Ülkemizin, son yıllardaki hızlı büyümesini de dikkate aldığımızda tüm gençlerimiz için, daha çok gelişme ve büyüme potansiyeli olan çağrı merkezi sektörünün, kariyere başlamak, hızla yükselmek ve saygın bir yönetici olmak için doğru bir seçim olacağına inanıyorum.



## "Bu İş Seviyorum"

Murat Özdemir (Responsta Çağrı Merkezi ve İş Geliştirme Direktörü)

Bir Pazar günü gazete okurken gözüme ilişti: "Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi" aranıyordu. İlanı başvurmam ve görüşmeler sonucu sektördeki ilk günlerim

Demirbank çağrı merkezi ile başladı. Çılgınlar gibi kredi kartı ve banka kart şifreleri oluşturuyorduk. 3 ay sonra banka fona devroldu yeni banka HSBC'ye geçiş ve 4 yıl. Demirbank bir okul gibiydi. Sektöre yönelik bir okul. Neler yapmadık ki! 7/24 yatırım grubundaki çalışmalarımız, kredi kartı satış projeleri, banka binasının taşınmasındaki analizlerimiz ve eğlenmelerimiz ve çok güzel bir aile ile başanlara koşturmak. Bu ailede takım lideri olarak bulunduğum her dakika beni mutlu etti ve çok şey kattı.

1,5 yıl ara vermek zorunda kaldığım sektöre yeniden dönmek çok güzel. CMC'de sektörde beraber ilk çalıştığımız kişilerle çalışmak 1,5 yıl aradan sonra bana daha da güç verdi. İlk defa dış kaynak çağrı merkezi operasyonlarını yürütüyordum. Birden çok müşteri yeni projelerde çalışmak projeleri öğrenmek bana büyük heyecan katıyordu. Büyük bir bankanın outbound çalışmasını 20 kişiden 150 kişiye ulaşmasını görmek tüm yorgunluğumuza değdi.

Evet! Deneyimler sonucu bütün süreçleri yönetip yönetemeyeceğim noktasındayım. Sıfırdan bir çağrı merkezi kurmak, tüm süreçlerine hakim ve karar verici olmak. Çağrı merkezi Müdürü olarak başladığım

bu görevimde sektördeki dönüm noktası. Bir çağrı merkezi oluşturmak. Müşteri Temsilcisi ile operasyonu ile, müşterisi ile bir kurum oluşturmak. Sıfırdan alıp bir noktaya getirmek. CHASE CALL 250 seat kapasiteli bir çağrı merkezine ulaştı. Her anında emeğimizin olması, her anında karar verebilmek büyük keyif. Tüm deneyimlerimi aktarmaktan öğretilen öğrenmekten keyif aldım. Çocuğunu büyüten bir kişi misali. 3,5 yılda çok yol katettik.

Hedefleri büyük olan Callus' tayım. İstanbul operasyonları için birim yöneticisi olarak devam ediyordum. Çok büyük müşterilerle olduğu kurumdayım. Öğreteceğim ve öğrenmeye devam edeceğim. Hemen planlamalara başlamalıyım... Service Level neden bu kadar düşük? 1 yıl sonra Responsta ailesindeyim. Hedefler belli. Ama yapılacak çok iş var. Tam bana göre. Kesinlikle 1.lig' de yer almalıyız. Çalıştığım altı aylık dönemde 1 müşteriden 15 müşteriye ulaştık. %400 üzerinde büyüme gerçekleştirdik. Bu yazıyı yazarken 2012 hedef ve bütçelerini oluşturuyoruz. 2012 de agresif bir yıl olacak bizim için. 5 ayda neler yaptık neler. Herkesin gözünün içi gülüyor. İşte işin karşılığını almak bu.

Bu işi neden mi çok seviyorum? Bu iş kanımıza işler. Dünyada bazı şeyler vardır, kopmaya çalışsanızda kopmazsınız. İşte Çağrı Merkezi bu! Her gün bir şeyler öğretiyor ve öğreniyorum. "Herşey Kişisel Gelişimle Başlar" denir ya, aynen bu sektör kişisel gelişimlere katkı sağlıyor...

## SİZ DE ZİNCİRİN BİR HALKASI OLUN!

