



# Türkiye Çağrı Merkezi Pazarı 2017 Verileri



2008 yılının Kasım ayında kurulan Çağrı Merkezleri Derneği,  
bugün bünyesinde bulundurduğu **54 üye** ile sektörün **yüzde 90'**ünü temsil ediyor!

Araőtırma kapsamında

**280** firma ile anket **16** firma ile mülakat yapılmıőtır.

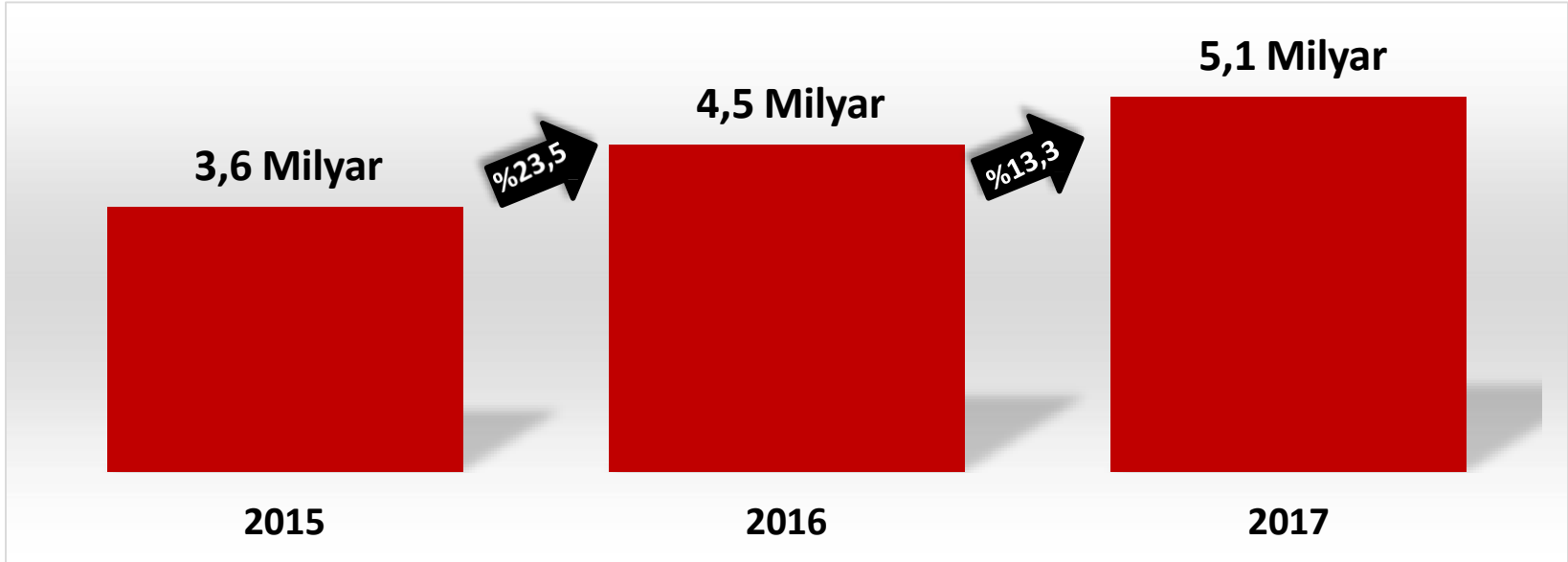
İç Kaynak  
Çağrı Merkezleri

Dıő Kaynak  
Çağrı Merkezleri

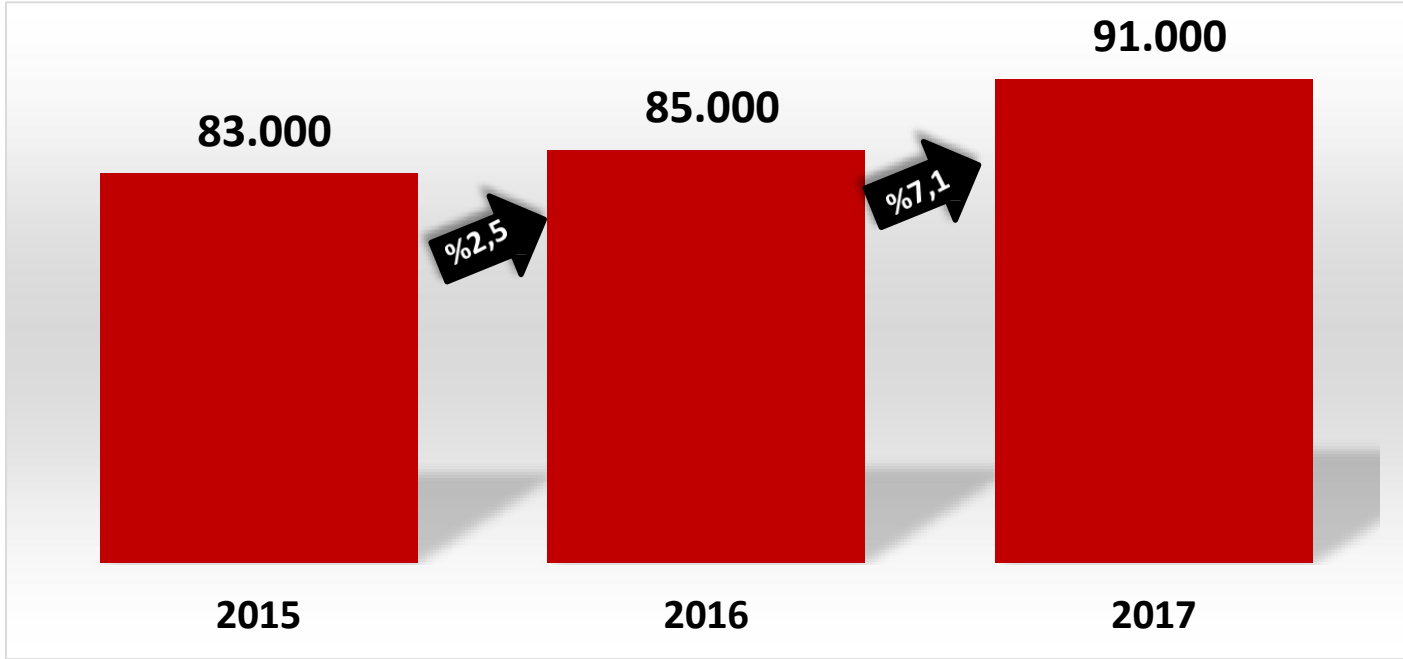
Dıő Kaynak  
Kullanan Çağrı Merkezleri

Teknoloji ve Danıőmanlık  
Saėlayan Tedarikçiler

Sektör 2017 yılında **%13,3** büyüyerek **5,1 Milyar TL**'ye ulaşmıştır



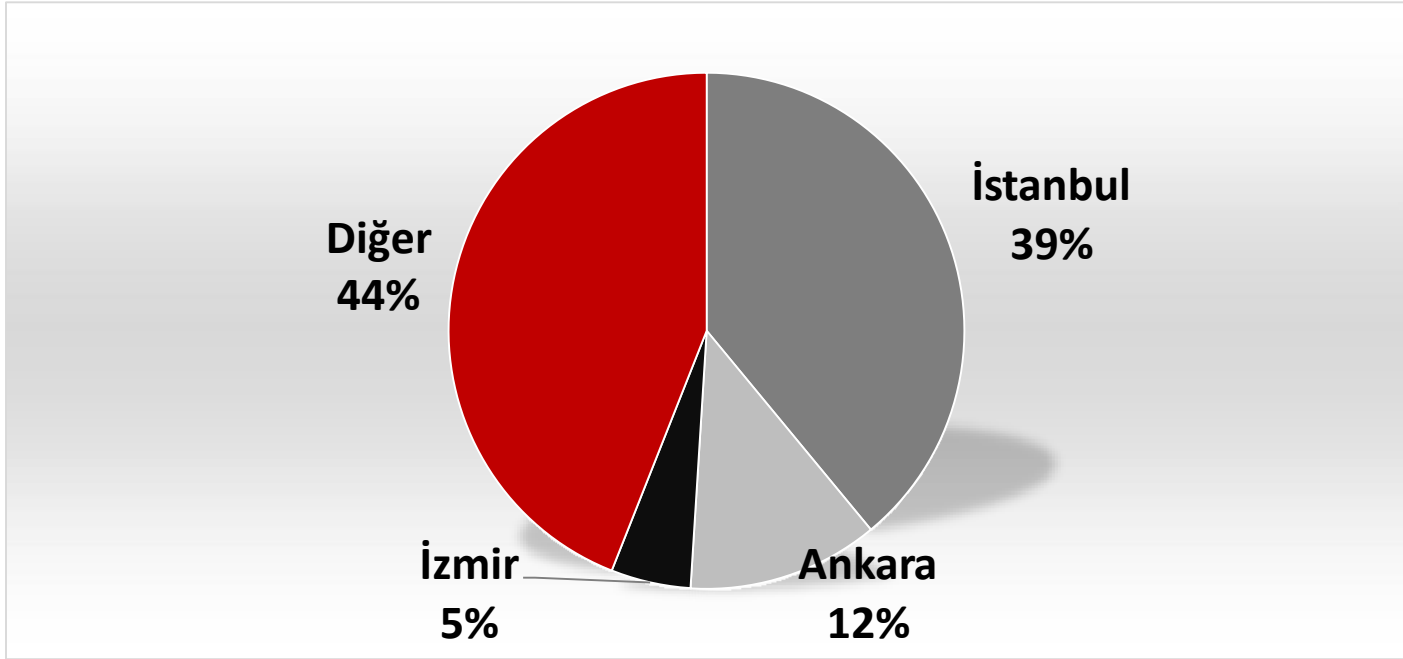
Müşteri temsilcisi sayısı **%7** artarak yaklaşık **91.000** kişiye ulaşmıştır.  
Takım lideri/ yönetici ve idari kadro ile birlikte bu sayı yaklaşık **105.000** kişidir.



İstihdamın **%23**'ü telekomünikasyon sektörüne hizmet vermektedir.

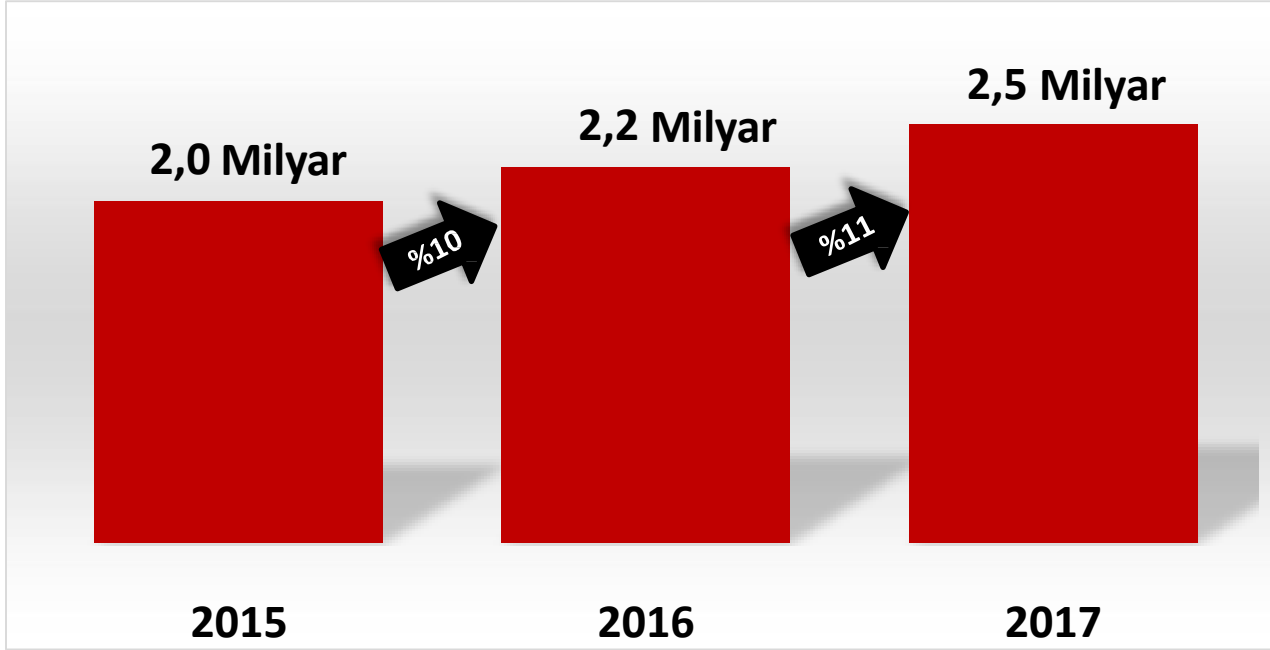
Hizmet Verilen Sektörler	%
Telekomünikasyon	23
Finans	17
Tüketim Ürünleri	13
Eğlence ve Medya	12
Perakende Noktaları	7
Konaklama, Acente, Turizm	6
Taşımacılık-Lojistik	6
Diğer	4
Enerji ve Altyapı	4
Kamu	4
E-ticaret	2
Bilişim	1
Sağlık	1

İstihdamın **%44**'ü 3 büyük il dışındaki illerde gerçekleşmektedir.



# GELEN VE GİDEN ARAMALAR

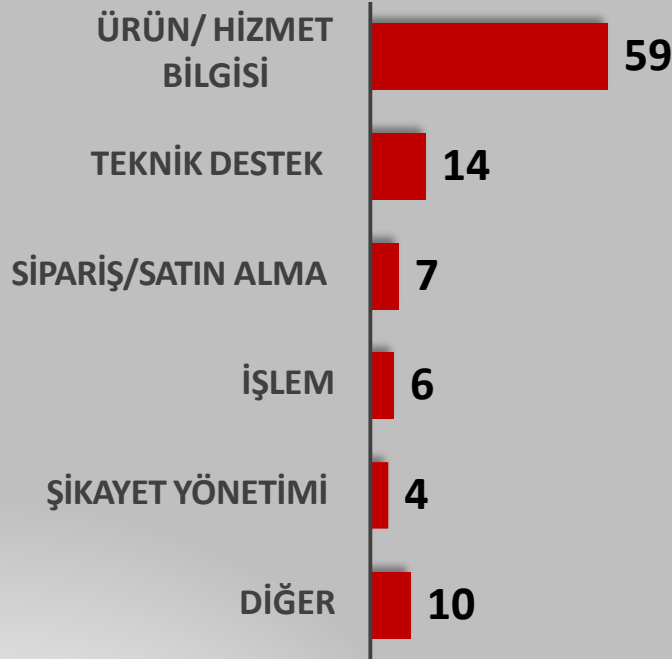
Yıl boyunca gelen ve giden aramaların toplamı yaklaşık  
**2,5 Milyar**'dır.



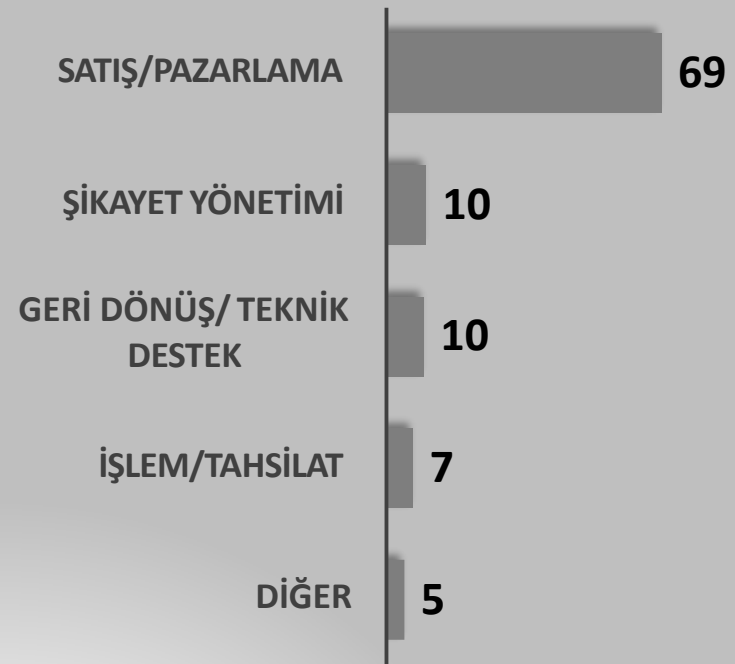


Gelen aramaların büyük çoğunluğunu **ürün/hizmet bilgisi** almak amaçlı yapılan aramalar oluştururken, giden aramaların büyük çoğunluğu ise **satış/pazarlama** amacıyla yapılmaktadır

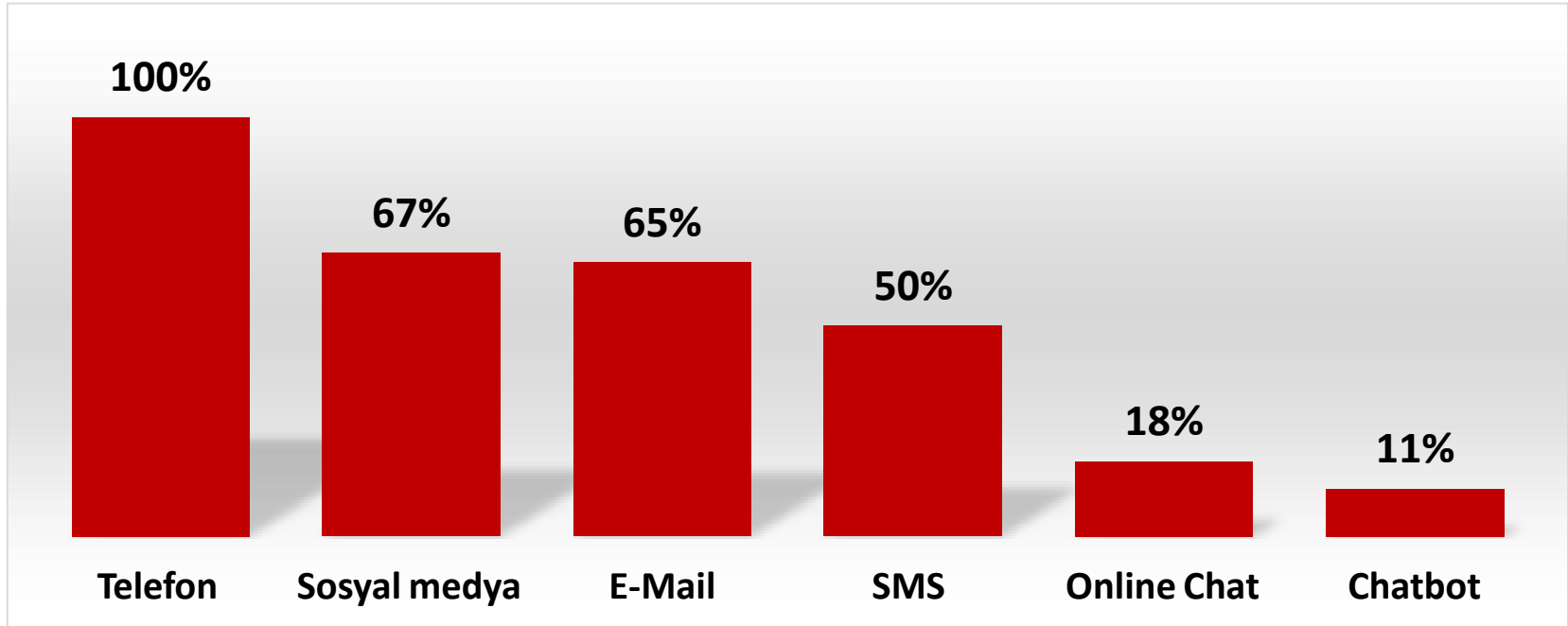
## Inbound Görüşme İçerikleri %



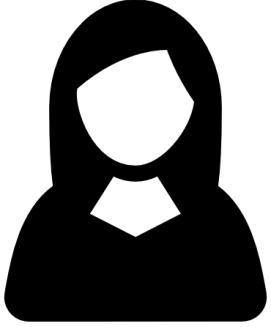
## Outbound Görüşme İçerikleri %



Hizmet sunulan kanalların başında telefon gelmektedir. Çağrı merkezlerinin **%67**'si sosyal medya mecralarına entegre olmuştur.



# MÜŞTERİ TEMSİLCİLERİNİN PROFİLİ



Kadın

**%66**



Yaş ortalaması

**26,5**



Üniversite mezunu

**%48**

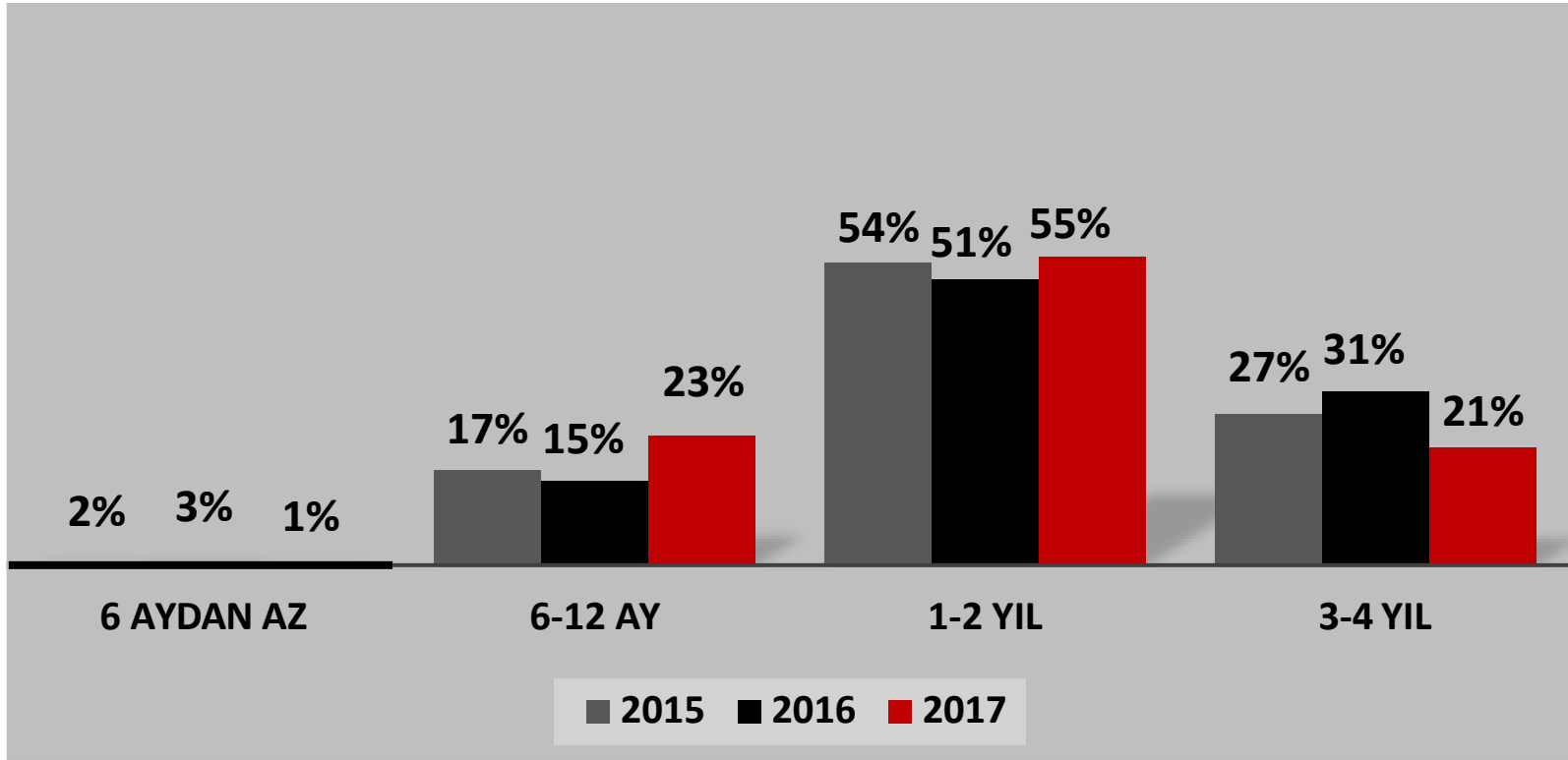


**Asgari Ücret: %41**

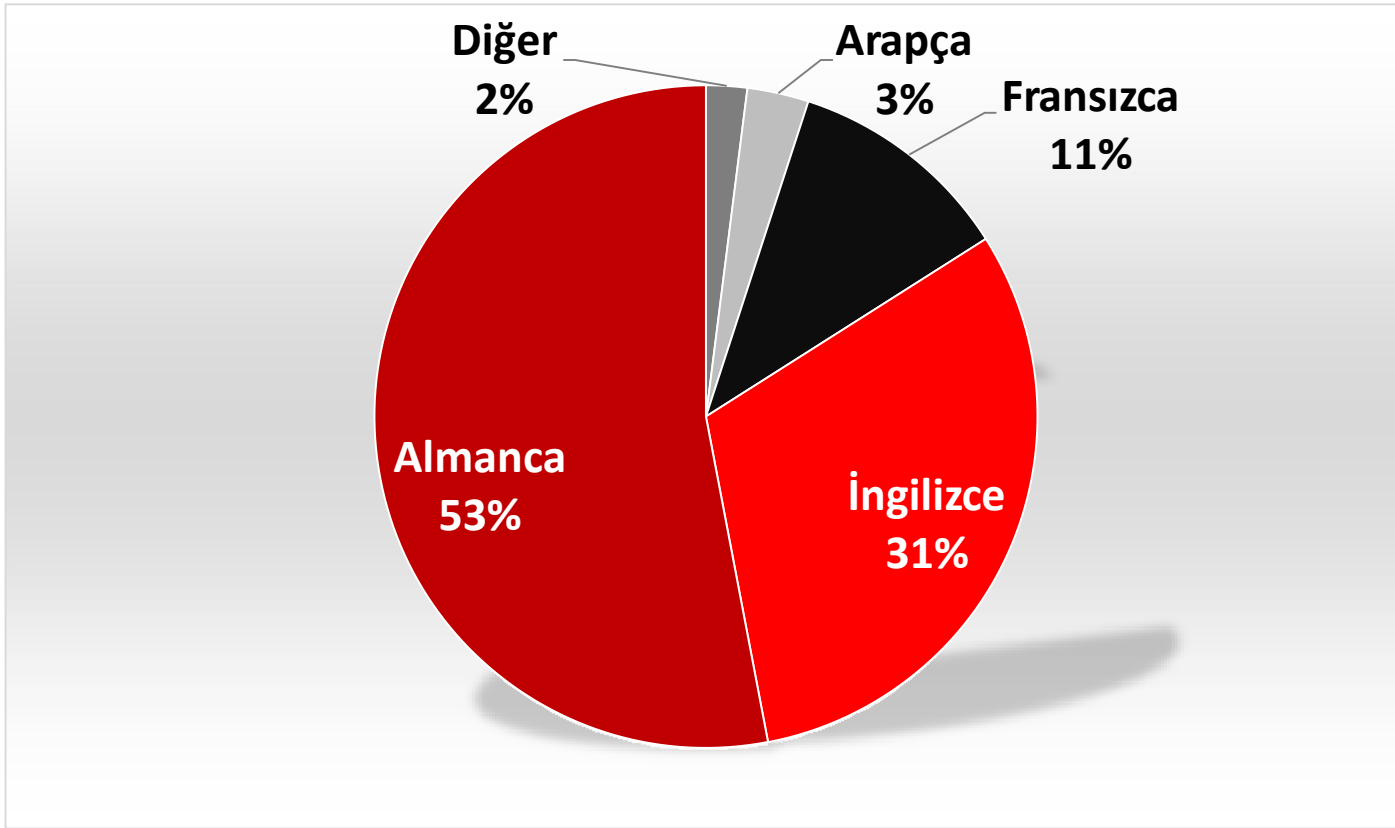
**Ortalama maaş:  
1,630 TL**

# MÜŞTERİ TEMSİLCİLERİNİN ÇALIŞMA SÜRELERİ

2017 yılında müşteri temsilcilerinin **ortalama çalışma süresi 2 yıldır.**



Yabancı dilde hizmet veren müşteri temsilcisi sayısı yaklaşık  
**5.700'dür.**



## GÜÇLÜ YÖNLER

- Dinamik ve genç yapı
- Eğitimli ve genç nüfus
- Esnek çözümler üretebilme yeteneği
- Firmaların çağrı merkezinin öneminin farkında olması

## ZAYIF YÖNLER

- Maliyet baskısı – düşük ücret politikası
- Çalışan memnuniyeti-hizmet kalitesi ilişkisi
- Hukuki düzenleme ihtiyaçları
- Denetim azlığı

## FIRSATLAR

- Entegre hizmet (çoklu kanal)
- Kamu sektöründeki potansiyel
- Teknolojinin hızlı gelişimi (yapay zeka)
- Uluslararası hizmet fırsatı (Yabancı dil bilen Müşteri Temsilcisi sayısındaki artış)
- Derneğin regülatif rol üstlenmesi

## TEHDİTLER

- Veri güvenliği riskleri
- Negatif algı tehdidi (dolandırıcılık)
- Yazılım ve donanım anlamında büyük ölçüde dışa bağımlı olunması
- Sektörün dövizde duyarlılığı
- Yurtdışından ithal edilen yazılımların Türk insanın duygularını ve dilini anlamada yetersiz kalması

2018 Yılında Öngörülen Toplam İstihdam  
%5 artış ile **110.000** kişidir.

Bunun **95.000**'ini Müşteri Temsilcilerinin  
oluşturması beklenmektedir.



# Türkiye Çağrı Merkezi Pazarı 2017 Verileri



**X**SIGHTS