



ULUSAL MESLEK STANDARDI

**ÇAĞRI MERKEZİ TAKIM LİDERİ
SEVİYE 5**

REFERANS KODU / 13UMS0315-5

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/ 29.05.2013 – 28661 (Mükerrer)

Meslek:	ÇAĞRI MERKEZİ TAKIM LİDERİ
Seviye:	5^I
Referans Kodu:	13UMS0315-5
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	Çağrı Merkezleri Derneği
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
Resmi Gazete Tarih/Sayı:	29.05.2013 – 28661 (Mükerrer)
Revizyon No:	00

^I Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye beş (5) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ANONS (Announcement): Arayanlara dinletilmek üzere kayıt edilmiş sözlü mesajı,

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 (Transaction) veya Müşteri Teması (Customer Contact)): Telefon çağrıları, video çağrıları, web ve diğer tip temasları,

ÇAĞRI KARŞILAMA ORANI (AR - Answer Rate): Müşteri temsilcisi tarafından cevaplanan çağrıların müşteri temsilcisine gelen toplam çağrı sayısına oranını,

ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ (Agent): Gelen ve giden çağrıları ele alan kişiyi (müşteri hizmetleri sorumlusu, telefonla satış ve hizmet temsilcisi, temsilci, çalışan, eleman, danışman, mühendis, operatör, teknik eleman, müşteri yöneticisi, takım üyesi, müşteri hizmetleri profesyoneli, uzman gibi diğer isimler de olabilir),

ÇAĞRI MERKEZİ/ÇM (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 (ACW- After-Call Work): Toparlama veya çağrı sonrası süreci (bir gelen işlem türü yüzünden ve derhal bu işlem sonrasında yapılması gereken işleri ifade eder; bu işler çoğunlukla veri girişi, formların doldurulması veya harici aramalar yapılması şeklinde olabilir, müşteri temsilcisi bu durumdayken diğer bir gelen çağrıyı yanıtlayamaz),

ÇAĞRIYI SESSİZE ALMA (Mute): Müşteri temsilcisinin zorunlu hallerde (öksürmek, hapşürmek vb.) müşterinin ses duymaması için kullandığı tuşlamayı (müşteriyi bekletme amaçlı kullanılmaz),

DÂHİLİ NUMARA (Extension): Müşteri temsilcisinin giriş yaptığı telefonun kısa numarasını,

DIŞARIYI ARAMA (Agent Out Call): Bir müşteri temsilcisi tarafından dışarıya gerçekleştirilen aramayı,

GELEN TOPLAM ÇAĞRI (Offered Call): Santralin giriş noktasından sonra tuşlama sonucuna göre müşteri temsilcisinin kullandığı sisteme gelen çağrıların toplamını veya cevaplanan ve cevaplanamayan çağrıların toplamını,

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

HATTA BEKLETME SÜRESİ (Hold Time): Çağrı müşteri temsilcisi tarafından karşılandıktan sonra müşterinin hatta bekletildiği sürenin toplamını,

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,

İNSAN KAYNAKLARI (İK): Organizasyonda rekabetçi üstünlükler sağlamak amacıyla gerekli insan kaynağının istihdamı, yönetimi ve geliştirilmesi ile ilgili politika oluşturma, planlama, örgütleme, yönlendirme, koordinasyon ve denetleme faaliyetlerini içeren disiplini,

İTERAKTİF ETKİLEŞİMLİ SESLİ YANIT SİSTEMİ (IVR): Telefonda tuşlama yapmak ya da sesle yönlendirmek suretiyle bilgi alışverişinde bulunulmasını ve işlem yapılmasını sağlayan bir sistemi,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

KONUŞMA METNİ (Script): Telefonda gerçekleştirilen görüşmelerde, belli bir standart ve kalitede hizmet vermek amacı ile yapılacak görüşmelere dair hazırlanan görüşme metinlerini (müşteri temsilcilerinin bu metinlere bağlı kalarak müşteriler ile görüşmesi beklenir),

KONUŞMA SÜRESİ (Talk Time): Bir temsilcinin görüşme sırasında arayan ile geçirdiği süreyi ("merhaba" ile "güle güle" arasındaki süreyi içerir),

KULLANICI NUMARASI (Login ID): Müşteri temsilcisinin çağrı merkezi sistemine giriş yapmak için kullandığı numarayı,

KUYRUK (Queue): Arayanları bir temsilci boş kalana kadar bekletmeyi, aynı zamanda, bir sistemdeki işlem görmeyi bekleyen şeylerin bir listesini (örneğin, e-posta mesajları),

ORTALAMA ELE ALMA SÜRESİ (AHT - Average Handle Time): Belirli bir zaman dilimi için ortalama telefonun çalma süresi, ortalama konuşma süresi ve ortalama çağrı sonrası iş toplamını,

OTOMATİK ÇAĞRI DAĞITIMCISI (ACD - Automatic Call Distrubitor): Gelen Çağrı Merkezlerinde kullanılan özel bir telefon sistemini (çağruları otomatik olarak yanıtlayan, sıraya sokan, temsilcilere dağıtan, gecikme anonslarını devreye sokan ve tüm bu faaliyetlerle ilgili eş zamanlı ve geçmiş raporlar tutan programlanabilir bir aygıttır. Tek başına bir sistem veya bir ağ, LAN veya PBX içine yerleşmiş bir ACD olarak oluşabilir),

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,

SERVİS SEVİYESİ (SL - Service Level) (Telefon Servis Faktörü – TSF): Gelen çağrıların belirli bir sürede cevaplanan çağrılarının oranını,

TEHLİKE: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek, zarar veya hasar verme potansiyelini,

TEMSİLCİ DURUMU (Agent Status): Müşteri temsilcisinin bulunduğu durumu (konuşma, çağrı sonrası iş, uygun değil gibi),

TEMSİLCİ GRUBU (Agent Group/Skill Group): Ayırım, kapı, kuyruk ve beceri grubu olarak da adlandırılır; ortak becerilere, görev ve sorumluluğa sahip bir grup müşteri temsilcisine verilen ismi,

UYGUNLUK (Availability): ACD' ye giriş yapmış, çağrılarının gelmesini bekleyen müşteri temsilcilerinin durumunu

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

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	7
2. MESLEK TANITIMI.....	8
2.1. Meslek Tanımı.....	8
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri.....	8
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler.....	8
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat.....	8
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları.....	9
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	9
3. MESLEK PROFİLİ.....	10
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	10
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman.....	19
3.3. Bilgi ve Beceriler	19
3.4. Tutum ve Davranışlar	20
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	21

1. GİRİŞ

Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik” ve “Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Çağrı Merkezleri Derneği tarafından hazırlanmıştır.

Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, 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), İSG, çevre koruma, kalite kural ve yöntemleri çerçevesinde; çalışma öncesi hazırlık yapan, operasyonun yürütülmesini sağlayan, operasyon içerisinde İK süreçlerinin uygulanmasına destek veren, çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanan ve mesleki gelişim faaliyetlerini yürüten nitelikli meslek elemanıdır.

Mevcut ve potansiyel müşteriler ile çağrı merkezleri üzerinden kurulan iletişimi yürüten Müşteri Temsilcilerinden oluşan grubu yönetir.

Müşterilerin bilgi, işlem, satış, şikâyet, öneri vb. 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 ilgili Düzenlemeler

4857 sayılı İş Kanunu

5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu

Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik

Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik

Ekranlı Araçlarla Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik

Gürültü Yönetmeliği

Güvenlik ve Sağlık İşaretleri Yönetmeliği

İş Ekipmanlarının Kullanımında Sağlık ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği

Ayrıca; iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan, kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması ve konu ile ilgili risk değerlendirmesi yapılması esastır.

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

1774 sayılı Kimlik Bildirme Kanunu

2429 sayılı Ulusal Bayram ve Genel Tatiller Hakkında Kanun

394 sayılı Hafta Tatili Hakkında Kanun

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu

Elektronik Haberleşme Sektöründe Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Gizliliğinin Korunması Hakkında Yönetmelik

Haftalık İş Günlerine Bölünemeyen Çalışma Süreleri Yönetmeliği

İş Kanununa İlişkin Fazla Çalışma ve Fazla Sürelerle Çalışma Yönetmeliği

Postalar Halinde İşçi Çalıştırılarak Yürütülen İşlerde Çalışmalara İlişkin Özel Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik

Yıllık Ücretli İzin Yönetmeliği

Ayrıca, meslek ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük, yönetmelik ve 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 güvenliğine ilişkin faaliyetleri yürütmek	A.1	Eğitilere ve tatbikatlara iştirak etmek	A.1.1	İSG konusunda işyerinin eğitimlerine iştirak eder.
				A.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular.
				A.1.3	İSG ile ilgili edindiği bilgi ve becerileri günceller.
				A.1.4	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.
		A.2	Yasal ve işyerine ait kurallara uymak ve/veya uyulmasını sağlamak	A.2.1	İSG koruma ve müdahale araçlarının uygun ve çalışır şekilde bulunduğunu kontrol eder.
				A.2.2	Kendisinin veya astlarının tespit ettiği tehlikeli durumları hızlı bir şekilde yok etmek üzere çalışan temsilcisi ile işbirliği içinde gerekli önlemleri alır ve takibini yapar.
				A.2.3	Astlarının uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	İş yeri kalite ve çevre politikalarını uygulamak	B.1	Çevre koruma yöntemlerini uygulamak	B.1.1	Çevre korumaya karşı önlemleri yapılan işin gereklerine uygun şekilde öğrenerek azami ölçüde uygular.
				B.1.2	Doğal kaynakların daha az kullanımı için gerekli tespit ve planlama çalışmalarına katılır.
		B.2	Kalite güvence sistemi gerekliliklerine uygun çalışmak	B.2.1	İşletmenin kalite güvence kural ve yöntemlerini, işlem formlarında yer alan talimatlara göre uygular.
				B.2.2	Kullanılan ofis araç ve gereçlerinin kalite güvence kural ve yöntemlerinde tanımlanan koşullarına uygun çalışır.
				B.2.3	Yapılan işlemlerin standartlara uygunluğunu denetler.

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 operasyonunun 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 (SL, gelen çağrı, cevaplanan çağrı, kaçan çağrı, ara dinlenme süreleri, satış rakamları vs...) 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 operasyonunun 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 vb. 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 vs. konularında 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 vs. konularında 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 İK 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 İK 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 İK 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 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 gözlemediği hataları ilgililere bildirmek	F.3.1	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarında gözlemediği 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, 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	Mesleki ve kişisel gelişimine katkı sağlayacak eğitimlere katılır.
				G.2.2	Kendini geliştirerek şirket içindeki olası kariyer fırsatlarını değerlendirir.
		G.3	Mesleki bilgilerini takımındaki müşteri temsilcileri ile paylaşmak	G.3.1	Eğitimlerde öğrendiği bilgileri işinde uygular.
				G.3.2	Bilgi ve deneyimlerini takımındaki müşteri temsilcilerine aktarır.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Bilgisayar
2. Faks
3. Fotokopi makinesi
4. Gerekli telefonlar rehberi
5. Hesap makinesi
6. Kırtasiye malzemeleri
7. Kulaklık
8. Mesleği ile ilgili programlar
9. Pos cihazı
10. Tarayıcı
11. Telefon ya da telefon fonksiyonunu destekleyen bilgisayar uygulaması (IP Soft Phone)
12. Yazıcı

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Analitik düşünme ve analiz yapma becerisi
2. Araç, gereç ve ekipman bilgisi
3. Araştırmacı ve yaratıcı olma becerisi
4. Bilgisayar bilgisi
5. Çağrı merkezi temel teknoloji ve temel operasyonel süreçleri bilgisi
6. Değişen koşullara uyum sağlama becerisi
7. Doğru diksiyon ve fonetik bilgisi
8. Ekip içinde çalışma becerisi
9. Ekip yönetimi becerisi
10. Etkin iletişim ve empati kurabilme becerisi
11. Güçlü ifade yeteneği
12. Güçlü ikna yeteneği
13. Haberleşme araçları bilgisi
14. Hedef odaklı liderlik yapma becerisi
15. İşyeri çalışma prensipleri bilgisi
16. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
17. Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi
18. Mesleki terim bilgisi
19. Öğrenme ve öğrendiğini aktarabilme becerisi
20. Öngörülü (proaktif) davranış yeteneği
21. Pozitif ve sabırlı yaklaşım gösterme becerisi
22. Raporlama bilgisi
23. Rehberlik ve geribildirim verebilme becerisi
24. Sorumluluk alabilme ve inisiyatif sahibi olma becerisi
25. Stres yönetimi bilgisi
26. Takımın eğitim ihtiyaçlarını tespit edebilme becerisi
27. Tanıtım ve satış geliştirme bilgisi

28. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
29. Temel iş sağlığı ve güvenliği bilgisi
30. Zaman yönetimi bilgisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Bilgi, işlem, şikâyet, satış, öneri vb. içerikli çağruları müşteri odaklı bakış açısı ile kurum kültürüne uygun bir şekilde yönetmek
2. Çağrı süresini hedeflenen zaman aralığında gerçekleştirmek ve zamanı verimli kullanmak
3. Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemelere uymak
4. Göreviyle ilgili yenilikleri izlemek ve uygulamak
5. Hizmet öncesi, hizmet içi eğitim ve seminerlere katılmak
6. İletişim kurduğu kişilere karşı güler yüzlü, nazik ve hoşgörülü davranmak
7. İşletmeye ait araç, gereç ve donanımın kullanımına özen göstermek
8. Karşılaşılabilecek ve karşılaşılan sorunlar karşısında çözüm ve sonuç odaklı olmak
9. Kendine bağlı ekibi motivasyonunu arttırmak üzere pozitif yönetim yaklaşımı ile liderlik etmek
10. Kendini geliştirme konusunda istekli olmak
11. Meslek ahlakına sahip olmak, çalıştığı kurumun etik kurallarına uymak
12. Mesleki ve kişisel bilgilerini geliştirmeye, güncel olayları takip etmeye önem vermek
13. Sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek
14. Stresli durumlarda soğukkanlı ve sakin olmak
15. Verilen hedefler doğrultusunda çalışmalarında planlı ve düzenli olmak
16. Yeniliklere açık olmak ve değişen koşullara uyum sağlamak

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 Mesleki Yeterlilik, Sınav 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

Fehmi YERLİKAYA,	Başkan (Milli Eğitim Bakanlığı)
İbrahim BİLDİK,	Başkan Vekili Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
H.Tülay ALPMAN,	Üye (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı)
İlhan ERTÜRK,	Üye (Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı)
Prof. Dr. Ömer TORLAK,	Üye (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı)
Zahit GÖNENCAN,	Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Can Özgür YARDIMCI,	Üye (Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu)
Ahmet ŞAĞAR,	Üye (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği)
Ersin ARTANTAŞ,	Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu)
Özgün Millioğulları KAYA	Üye (Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Süleyman ARIKBOĞA,	Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Firuzan SİLAHŞÖR,	Daire Başkanı (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Dilek TORUN,	Sektör Sorumlusu (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Fatma GÖKMEN,	Sektör Komitesi Temsilcisi (Özürü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü)

4. MYK Yönetim Kurulu

Bayram AKBAŞ	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi, Başkan
Doç. Dr. Ömer AÇIKGÖZ	Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi, Başkan Vekili
Prof. Dr. Mahmut ÖZER	Yükseköğretim Kurulu Temsilcisi, Üye
Bendevi PALANDÖKEN	Meslek Kuruluşları Temsilcisi, Üye
Mustafa DEMİR	İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi, Üye
Dr. Osman YILDIZ	İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi, Üye