



Başkan'ın Mesajı

Değerli Meslektaşlarım,
Bu sayımızda sektörümüzü ilgilendiren ve son dönemin en önemli gelişmelerinden olan yeni teşvik sistemi ve Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun Tasarısı hakkında bazı değerlendirmelerimi sizlerle paylaşmak istiyorum.

Yeni teşvik yasasını incelediğimizde bölgesel ve stratejik sektörler için teşvikler olduğunu, işgücü maliyetlerinin azaltıldığını ve büyük yatırımların desteklendiğini görüyoruz. çağrı merkezi gibi emeğin ön planda olduğu bir sektörde, işveren üzerindeki işgücü maliyeti yükünü önemli ölçüde azaltan düzenlemeler, bölgeyi çağrı merkezleri için önemli bir çekim alanı haline getirecektir.

Düzenlemeye göre 6. bölgede yapılan yatırımlar için sigorta primi, işçi ve işveren hissesi destekleri ile gelir vergisi stopajı desteğinin birlikte uygulanması sonucunda işgücü maliyetleri önemli ölçüde azalacaktır. Bu rakam asgari ücret için %40'lara varan bir avantaj sağlayacak ve 6. Bölgeyi işgücü maliyeti açısından ülkemizin en avantajlı bölgesi haline getirecektir. Çağrı merkezi sektöründe işgücü maliyetlerinin toplam maliyetlerin önemli oranını oluşturduğunu göz önüne alırsak bu bölgede yeni sektörel yatırımların gerçekleşeceğini rahatlıkla söyleyebiliriz.

Özellikle outbound hizmet veren çağrı merkezlerini etkileyecek diğer çok önemli konu da; Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun Tasarısı'dır. 01.01.2013 tarihinde yürürlüğe girmesi planlan kanun, firmaların müşterilerine onların izni olmadan hiçbir şekilde reklam, tanıtım, pazarlama içerikli sms-mail-faks-telefon ile iletişime geçememeleri, aksi durumda ceza ödeyecekleri ile ilgilidir. Dernek olarak konunun görüşüldüğü TBMM Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonuna ilgili düzenlemenin sektörümüz üzerindeki olası etkilerini ve önerilerimizi paylaşmış bulunuyoruz. Kanun tasarısının yürürlüğe gireceği tarihe kadar ilgili süreçlerimizin yeniden düzenlenmesini hem sektörümüz hem de müşterilerimiz açısından çok önemli gördüğümü ifade etmek isterim.

Tüm bu yeni düzenlemelerin sektörümüz için hayırlı olmasını dileyerek, son dönemde aramıza katılan yeni üyemiz Türkiye Halk Bankası A.Ş.'ye "Aramıza Hoşgeldiniz" diyorum.



Çağrı Merkezi Sektöründe Başarılı Bir Kariyer İçin Tavsiyeler

Orcun Onat (Avea Müşteri Hizmetleri Genel Müdür Yardımcısı - ÇMD Yönetim Kurulu Üyesi)

Çağrı Merkezi sektörü özellikle son yıllarda sürekli büyüyen ve yurtdışındaki örnekleri ile karşılaştırıldığında hala büyüme potansiyeli olan bir sektördür. Son 5 yılda yapılan yatırımlar ve çağrı merkezlerinin önemi ve değerinin daha fazla anlaşılması ile sektördeki istihdam 2 katına çıktı. 2015 yılında çağrı merkezi çalışan sayısının 85-90 bin civarında olacağı tahmin edilmektedir. Çalışanların büyük çoğunluğunun 30 yaş altı gençlerden oluşan ve hızla Türkiye'nin her yanına yayılan çağrı merkezleri çalışanlara kariyer için önemli fırsatlar sunuyor. Bu fırsatları değerlendirmenin yolu işini sevmekten geçiyor. İşini seven, güler yüzlü hizmet veren ve etrafına olumlu enerji yayan çalışanlar diğer çalışanlara oranla daha kolay farkediliyor.

"Bir saat mutlu olmak istiyorsan şekerleme yap. Bir gün mutlu olmak istiyorsan balık tut. Bir hafta mutlu olmak istiyorsan tatile çık. Bir ay mutlu olmak istiyorsan evlen. Bir yıl mutlu olmak istiyorsan servete kon. Bir ömür boyu mutlu olmak istiyorsan işini sev", dediği rivayet edilir Çınlı bilge filozof Konfüçyüs'un. İşini sevmek ömür boyu mutluluk getirmenin yanında kariyer yolu içinde olmazsa olmaz bir olgudur. Çağrı Merkezi işi sevmek müşteriyi sevmekten başlıyor. Müşteriye ne kadar değer verirsiniz, müşteriyi ne kadar memnun ederseniz bu işten aldığınız keyif de aynı oranda artacaktır. Bu yüzden çağrı merkezinde kari-

yer yapmanın birinci şartı müşteriyi sevmek olduğunu söyleyebiliriz.

Sadece çağrı merkezlerinde değil her alanda başarılı bir kariyer yapmak için işini sevmenin yanında verilen görevi nasıl daha iyi yaparım diye düşünmek de çok önemli. Herkes kendi görevini çalışarak özveri ile çok başarılı bir şekilde yapabilir ama burada asolan işi iyi yapmanın yanında, o işe ne kattığınız ve diğer çalışanlara oranla nasıl fark yarattığınız. Sizi iş hayatında bir adım öne çıkaracak olan nokta da işte burasıdır. Bunun için de araştırmacı olmak sürekli yenilikleri takip etmek çok önemli. Ayrıca "Kişisel Gelişim" kavramının da iyi özümsemesi gerekiyor. Bugün en üst düzey yöneticilerin bile kendilerini geliştirebilecekleri yönlere varken bu sektörde kalıcı olmak isteyen arkadaşlarımız da ilerlemek istedikleri bu yolda hem bilgi donanımı hem de yetkinliklerini geliştirmek için araştırmacı ve katılımcı olmalı, değişmek ve gelişmek için çaba göstermeleri gerekmektedir.

Eğitim başarılı bir kariyerin temelidir. Son dönemlerde sektörün gelişimi ile birlikte farklı üniversitelerde Çağrı Merkezi ile ilgili bölümler açılmaya başladı. İleride bu sektörde uzun yıllar çalışıp başarılı bir gelecek elde etmek isteyen arkadaşlarımız bu işin eğitimini de alması fark yaratan bir unsur olacaktır. Sektör büyük fırsatlar sunuyor bu fırsatları değerlendirmek sizin elinde...



"Bu İş Seviyorum"

Serkan Başöz (Eko Contact Center Çağrı Merkezi Müdürü)

Osmanlıda meslek erbapları "ahilik" adı verilen bir sistemin içerisinde yaşayarak ortaya çıkmış. Bir işin ustası olabilmek için bütün aşamaları başarıyla geçmek gerekmiştir.

Türkiye'de benim yaş grubumun şanslı şu an kocaman bir sektör haline gelmiş olan Çağrı Merkezi dünyasının doğuşuna şahit olmasındır galiba.

Pek çok Türk genci gibi çalışacağım mesleği tesadüfen seçtim :) 1993 yılında üniversite için İskenderun'dan İstanbul'a gelirken tahmin edeceğim üzere böyle bir işten haberim yoktu. İstanbul'da dışarıdan gelip parasız kalan her öğrenci gibi kariyerime "ANKETÖR" olarak başladım. Bu önemli başlangıç önceleri beni mutlu etse de bu meslekte gelecek görememem nedeniyle beni farklı arayışlara itti.

1997 yılında üniversite kantininde arkadaşlarımızla gelecek planlarımızdan ve hayallerimizden bahsederken bir arkadaşım bir gazete kupürü getirdi.

"PAMUKBANK Finansal Hizmet Temsilcileri" arıyor. İşte benim iş hayatımın sihirli cümlesi bu. Bir ekonomi bölümü talebesi olarak bu ilan son derece göz kamaştırıcıydı. Bir sürü adayın arasından girdiğim sınavı kazanarak mülakatlara geçtiğimde hayatımda ilk defa "grup mülakatına" katıldım. Peşi sıra hayatımda ilk defa "diksiyon eğitimi" ilk defa "telefonda ileti-

şim teknikleri eğitimi", ilk defa "satış eğitimi" aldım. Bankacılık eğitimlerini saymayım bile... Kendi kendime "Serkan galiba sana bankayı emanet edecekler" diyordum. Eğitimler... Eğitimler... Ve işte final günü; AS400 açık mı? Banksoftu da açın. Tamam... Herkes available mı arkadaşlar!!! Nihayet: "İyi günler, ben Serkan size nasıl yardımcı olabilirim?"

Müşteri Temsilciliği, Takım Liderliği, Süpervizörlük, Proje Yöneticiliği derken zaman su gibi akıp geçivermiş.

Ekim 2010 da Süzer Grubu, Eko Çağrı Merkezi'nin organizasyonu için Çağrı Merkezi Müdürü olarak görevlendirildiğimden artık bu sektörde yıllarını geçirmiş biri olarak ne yapacağımı biliyordum. Çünkü çalıştığım her kademe bana farklı bir şeyler kattı.

Müşteri Danışmanlığı, Müşteri Odaklı Yaklaşım; Takım Liderliği, Takım olmanın önemini ve hedef belirlemeyi; Süpervizörlük, Performans Değerlendirme ve Raporlamayı; Proje Yöneticiliği ise Planlama ve Yönetimi öğretti bana.

Bu yıl sektördeki 15.yılıma girmiş bulunuyorum. Halen 15 yıl öncesi kadar genç ve heyecanlı hissediyorum. 15 yılın her gününü yeni bir şeyler öğrenerek, eğilence- li fakat yüksek tempolu bir şekilde geçirdim. Geçmişe baktığımda, bilmeden ne kadar güzel bir meslek seçtiğimi şimdi çok daha iyi anlıyorum.

SİZ DE ZİNCİRİN BİR HALKASI OLUN!

