



## Çağrı Merkezi Sektöründe Başarılı Bir Kariyer İçin Tavsiyeler

Özge MİCOZKADIOĞLU TEKALP (TEB - Müşteri Etkileşim Merkezi Direktörü)

Çağrı Merkezi Sektörü hem dünyada hem de Türkiye'de hızla gelişiyor, büyüyor. Teknoloji, iletişim kanalları, ürün ve hizmetlerin hızla çeşitlenmesi ve gelişmesi ile de müşteri temsilcilerinden ve sektörde çalışan tüm ekiplerden yaratılması beklenen katma değer artıyor.

Gerek çağrı merkezi sektöründe gerek iş hayatında başarılı bir kariyer için öncelikle işe ilgi ve tutkuyla yaklaşmak; yapılan işe saygı ve özen göstermek gerekiyor.

Şu bakış açısına baştan sahip olan arkadaşlarımızın iş hayatında çok önemli olan iç motivasyon ve özdisipline sahip olup bunu koruyabildiklerini gözlemliyoruz:

"Kurumumuz bize en değerli varlığı olan müşterilerini (yönetici seviyesindeki arkadaşlar için işe hem müşteri hem çalışanlarını) emanet ediyor. Öncelikle bu güvenin karşılığını vermek için kendimi bilgi ile donatmalı, yetkinliklerimi arttırmalıyım. Kendimi tanımam için yöneticilerimden destek almalı; bana iletilen geri bildirimleri hızla geliştirmem gereken yönlerimi tespit edip aksiyon olarak değerlendirmeliyim. Hedefim başarılı bir kariyer ve mutlu, sağlıklı bir yaşam sahibi olmak. Bunun için üzerine düşen sorumlulukları işimden ve yaşamdan zevk alarak, olumlu düşünerek yerine getireceğim. İnancımı sabırla koruyacağım, başarılı olacağım."

Yukarıda bahsettiğim bakış açısına sahip olmak için en önemli kısmı. Bundan sonrası için tavsiyelerim şu soruların cevaplarını kendinizi gösteriyor:

- Temel sağlam mı? (Dürüstlük güvenilirlik olumlu bakış açısı, sağlığa ve iş dışındaki hayatınıza da özen göstermek)
- İşinizi yaptınız mı? Nasıl yaptınız?
- Daha neler yapabilir, daha fazla nasıl katma değer yaratabilirsiniz?
- Yaptıklarınızı, yapabileceğinizi, işinizle ilgili yarattığınız katma değeri çalıştığınız kuruma olan katkısı ile ilişkilendirerek anlatabilirmisiniz?(1 dakika 3 dakika 7 dakika ve 20 dakika versiyonlarında)
- Size işinizi öğretmeniz istense en iyi şekilde yapabilir misiniz?
- Kendinizi, vizyonunuzu, bilginizi, olumlu ilişkilerle beslediğiniz çevrenizi geliştirmek için neler yapıyorsunuz?
- Gelişim için kimlerden destek alıyorsunuz? Daha başka hangi kaynakları kullanabiliyorsunuz?
- Yaptığınız işle ilgili sektörde, dünyadaki gelişmeler neler? Yaptığınız işi etkileyecek diğer gelişmeler neler?

Sağlam temellere sahip arkadaşlarımızın kendilerine düzenli olarak bu soruları sorup her seferinde kendilerini daha donanımlı hale getirdiklerinde, çevresindeki insanlarla olumlu ilişkiler kurduklarında başarılı bir kariyere sahip olacaklarına yürekle inanıyorum.

Bunun dışında yabancı dil bilgisini kazanmak ve geliştirmek, sektörde geçerli olan sertifikaları almak, bilgi ve yaratıcılığı arttırmak, kendini iyi ifade edebilmek, hangi sektör olursa olsun önemli başarı faktörleri.

Tüm sektör çalışanlarına başarılar; sağlıklı ve mutlu günler dilerim.

## Başkan'ın Mesajı

Değerli Meslektaşlarım,

Bu sayımızda dernek olarak gerçekleşmesine katkı sağladığımız ve sektörümüzü yakından ilgilendiren teşviklerle ilgili olumlu gelişmeye değinmek istiyorum. Bildiğiniz üzere; önceki teşvik sisteminde desteklenen sektörler arasında çağrı merkezlerinin bulunmaması ve teşviklerin sadece 6. Bölge'de yer alan 15 il ile sınırlı tutulması çağrı merkezi sektörü açısından oldukça dezavantajlı bir durum yaratıyordu. Çağrı merkezleri büyük ölçüde insan kaynağına ihtiyaç duyan

kuruluşlar olduğundan, yatırımcılar için en yüksek maliyet unsuru da insan kaynağı olarak öne çıkıyor. Yatırımların ve sağlanan yüksek istihdamın sürdürülebilir olması için bu konudaki teşviklere sektörün büyük ihtiyacı bulunuyor. 5084 sayılı kanun kapsamındaki istihdam teşviği geçtiğimiz yıl 31 Aralık 2012 tarihinde sona ermesi nedeniyle sektör oldukça olumsuz etkilendi. ÇMD olarak, bu noktadaki ihtiyaçlarımızı devletin ilgili kurumlarına aktararak, söz konusunu teşviklerin devamını talep ettik ve geçtiğimiz günlerde de olumlu bir sonuç aldık. Yeni teşvik uygulamasının istihdam edilen kişi üzerinden faydalanılması nedeniyle çağrı merkezleri açısından daha anlamlı oldu. Teşviğin hayata geçmesine destek olan başta Sayın Ulaştırma Bakanımız Binali Yıldırım'a ve BTK Başkanımız Sayın Tayfun Acarer olmak üzere tüm kamu kurumuna yetkililerine sektör adına buradan tekrar teşekkür etmek isterim.

Karara göre teşvik; Afyonkarahisar, Amasya, Artvin, Bartın, Çorum, Düzce, Elazığ, Erzincan, Hatay, Karaman, Kastamonu, Kırıkkale, Kırşehir, Kütahya, Malatya, Nevşehir, Rize, Sivas, Trabzon ve Uşak'ta faaliyet gösteren iş yerleri için 31 Aralık 2016'ya kadar; Adıyaman, Aksaray, Bayburt, Çankırı, Erzurum, Giresun, Gümüşhane, Kahramanmaraş, Kilis, Niğde, Ordu, Osmaniye, Sinop, Tokat, Tunceli ve Yozgat'ta faaliyet gösteren iş yerleri için 31 Aralık 2017'ye kadar; Ağrı, Ardahan, Batman, Bingöl, Bitlis, Diyarbakır, Hakkari, Iğdır, Kars, Mardin, Muş, Siirt, Şanlıurfa, Şırnak, Van, Bozcaada ve Gökçeada'da faaliyet gösteren iş yerleri için ise 31 Aralık 2018'e kadar uygulanacaktır. Kararın amacı, sosyo-ekonomik gelişmişlik endeksi dikkate alınarak belirlenen yukarıdaki bölgelerde sigorta primi işveren hissesi teşviği uygulanmak suretiyle üretim ve istihdam imkanlarını arttırmak olarak belirtiliyor.

Söz konusu teşvikten yararlanabilmek için 10 ve üzerinde sigortalı çalıştırmak ve yukarıdaki bölgelerde faaliyet gösteren işyeri olmak, özel işyeri olmak, prim borcu bulunmamak veya borçlarını yapılandırmış olmak, aylık prim ve hizmet belgelerini süresinde vermek ve kayıt dışı işçi çalıştırmamak gibi koşullar gerektiğini de eklemek isterim.

01.01.2013 tarihi itibarıyla geçerli olacak teşvikten asgari ücret üzerinden yapılan hesaplama göre; işverenlerin çalışan başına aylık 60 TL civarında bir avantaj elde edebileceğini söyleyebiliriz. Yeni teşvik düzenlemesi sektörümüze az da olsa bir rahatlama getirirse de ihtiyaç duyduğumuz diğer teşvik konuları için de ilgili kurumlara temalarımızı sürdürmeye devam edeceğiz.

Son dönemde aramızda katılan yeni üyemiz, Acıbadem Mobil Sağlık'a "Aramıza Hoşgeldiniz" diyerek, hepimize çalışmalarınızda başarılar diliyorum ve sevgilerimi sunuyorum.

**Metin Tarakçı**  
ÇMD Yönetim Kurulu Başkanı

## "Bu İş Seviyorum"

Cihan TURAN (Callpex, Operasyon ve Müşteri İlişkileri Direktörü)



Üniversitenin son yılıydım. Eğitim hayatım boyunca aldığım teori eğitimin beni çok fazla tatmin etmediğini, geleceğimi planlamak için beni yeterince donanımlı hale getirmediğini farkedeceğim epey olmuştum. Bilindik öğrenci işlerini de yapmış ama aradığımı bulamamıştım. Bu dönemde içinde bulunduğum durumu yıllar sonra eğitim sistemi ile iş hayatı arasındaki vadi olarak tanımladım. Sahip olduğum teorik birikim diğer yakaya geçmek için yeterli değildi. Bir tek ihtimal vardı. Bulduğum yakadan aşağıya inerek vadi boyunca yürümek ve diğer yakayı tırmanmak.

Gazetelerde iş ilanlarını okumak günün ilk aktivitesi haline gelmişti. İlgimi çekenleri arıyor ya da başvuruyordum. Bir pazar sabahı daha önce başvurduğum danışmanlık şirketinin telefonuyla uyandım. Yedek listesinde yer aldığım, nasıl bir iş, hangi firma vb. sorularına cevap alamadığım gizemli teklifi kabul ettim. İş teklifi diyemiyordum zira önce eğitim alınacak, takiben yapılacak değerlendirme ile de işe almamız yapılacaktı.

Eğitim ortamı ve eğitimin kalitesi beklentimin üzerindeydi. Eğitim tamamlandığında doğru yerde olduğum kanaatindeydim.

Bununla birlikte yaptığım işin kolay olduğunu söylemek iyimserlik olurdu. Artık hayatımda Handled Call, ACHT, Hold Time, ACW, Break adında kavramlar vardı. Müşterilerimizin tamamının ya bir talebi ya da çözülmesi gereken bir problemi vardı ve teşekkür etmek için arayan neredeyse yoktu. Dışardan bakıldığında sponsorluk almış ve F1'e katılacakmış gibi görünen bir takım ile çalışıyordum. Zaman çok çabuk geçiyor ve ekibimiz hergün daha da büyüyordu. Kendimi tesadüflerle içinde bulunduğum çağrı merkezi sektörü büyüdükçe yeni fırsatlar karşımıza çıkaracaktı. Tek yapmam gereken bu fırsatlar için kendimi hazırlamaktı.

Müşteri Temsilcisi olarak başladığım ve şu anda Direktör olarak devam ettiğim süreçte farklı pozisyonlarda çok sayıda kişi ile çalışma imkanını oldu. Beni ve hayatımı değiştiren insanların yanısıra kendisini ve hayatını değiştirdiğim insanlar oldu. Birlikte başarılarımızdan aldığımız keyfin bağımıslı oldum. Bu döngü beni işime tutku ile bağlıyor, ayakta tutuyor ve uzun bir süre daha işimi yapmak için güç veriyor.

Geride bıraktığım 14 yılda sektörümüzün, müşterilerimizin artan ihtiyaçları ile büyümesine gelişen teknoloji ile değişimine şahit oldum. Görünen o ki bugün yolun başında olan arkadaşlarımızı da bir çok fırsat bekliyor.

## SİZ DE ZİNCİRİN BİR HALKASI OLUN!

