



Türkiye Çağrı Merkezi Pazarı 2016 Verileri

Metin Tarakçı

Çağrı Merkezleri Derneği Yönetim Kurulu Başkanı

52 Üyemiz ile Birlikte Sektörün %90'ını Temsil Ediyoruz



CALL CENTER SOLUTIONS



Araştırma Kapsamında

200 firma ile anket **15** firma ile mülakat yapılmıştır

İç Kaynak
Çağrı Merkezleri

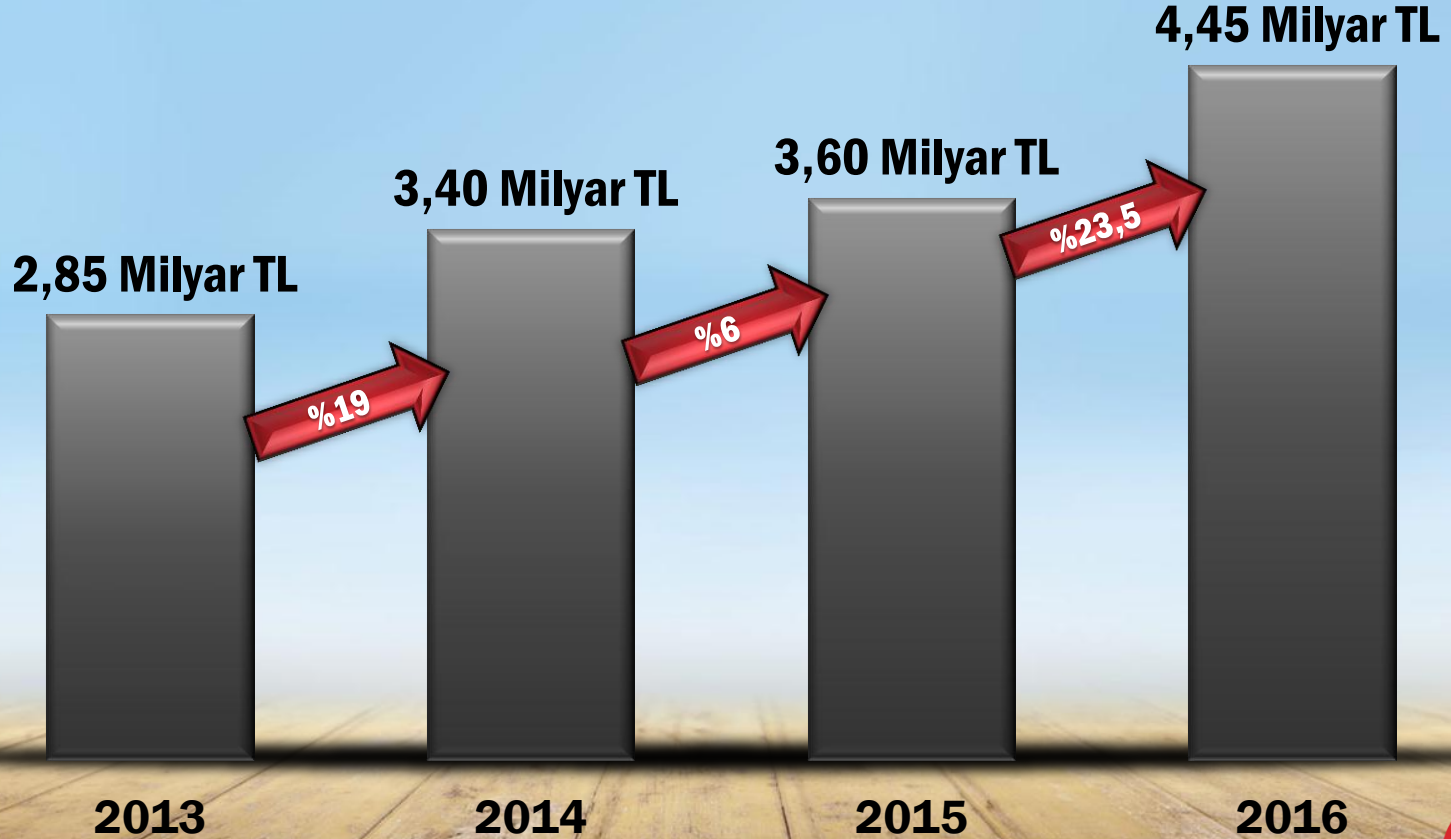
Dış Kaynak
Çağrı Merkezleri

Dış Kaynak Kullanan
Çağrı Merkezleri

Teknoloji ve Danışmanlık
Saęlayan Tedarikçiler

Pazar Büyüklüğü

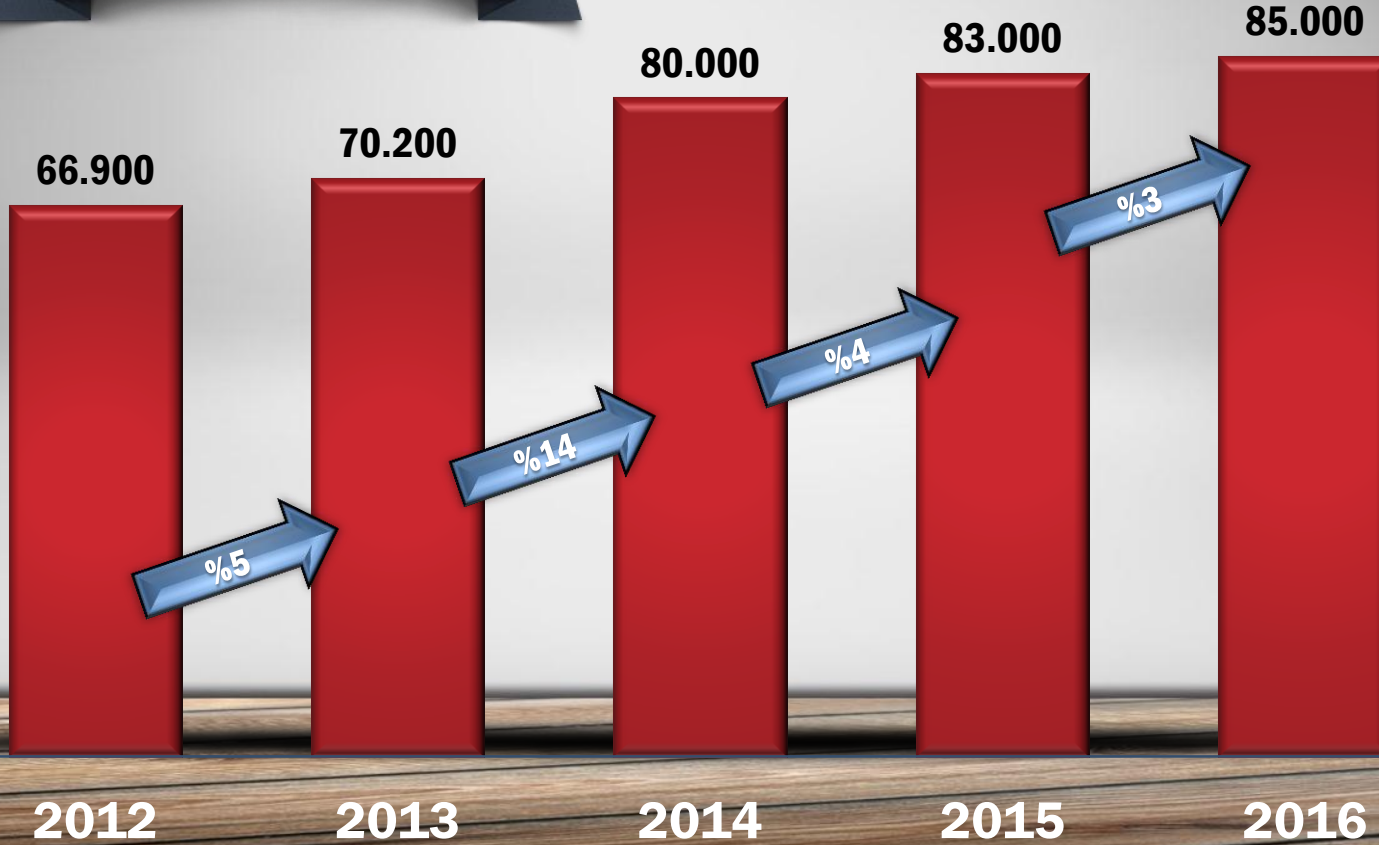
Asgari ücrete yapılan yaklaşık %30'luk artışın yansıması olarak %23,5 oranında büyüme ile 4,45 Milyar TL olarak görünse de **reel büyüme %3-4** oranına gerçekleşmiştir.



İstihdam

%3 büyüme ile **85.000 Kişi**

Dış Kaynak: %62



İstihdamın Sektörel Dağılımı

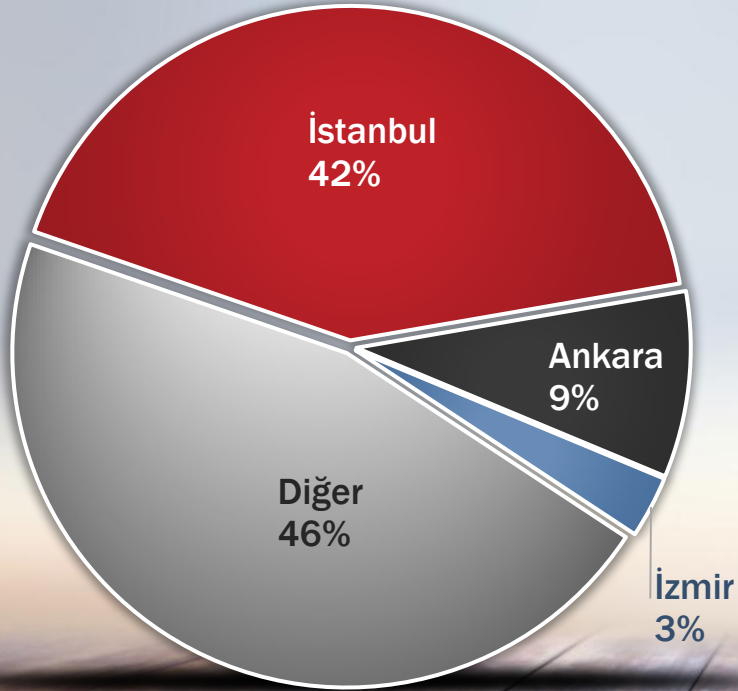
2015 – 2016 Karşılaştırması

SEKTÖR	2015	2016	DEĞİŞİM %
Enerji & Altyapı	1.757	2.351	34%
Perakende Noktaları	2.326	2.848	22%
Eğlence & Medya	2.320	2.811	21%
E-Ticaret	2.785	3.343	20%
Turizm, Konaklama, Acente	972	1.168	20%
Sağlık	1.935	2.234	15%
Kamu*	8.888	9.927	12%
Taşımacılık - Lojistik	3.531	3.920	11%
Tüketim Ürünleri (Gıda, Tekstil, Beyaz Eşya, Otomotiv)	4.663	4.792	3%
Telekomünikasyon	23.373	23.509	1%
Finans	17.820	16.869	-5%
Diğer	9.534	8.687	-9%
Bilişim	3.046	2.713	-11%
TOPLAM :	82.950	85.172	3%

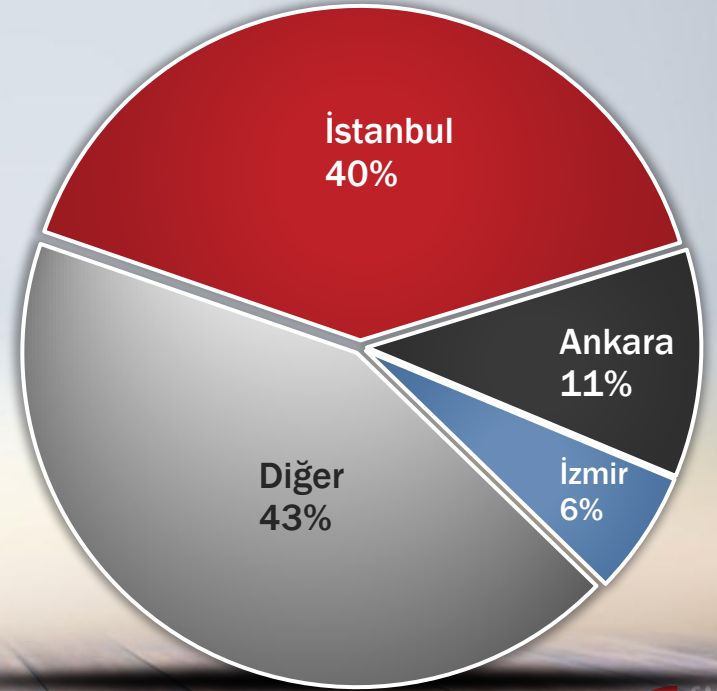
*: Kamu sektörünün içine kamu bankaları dahil edilmemiştir. Kamu bankaları finans sektörü içinde değerlendirilmiştir.

İstihdamın Coğrafi Dağılımı

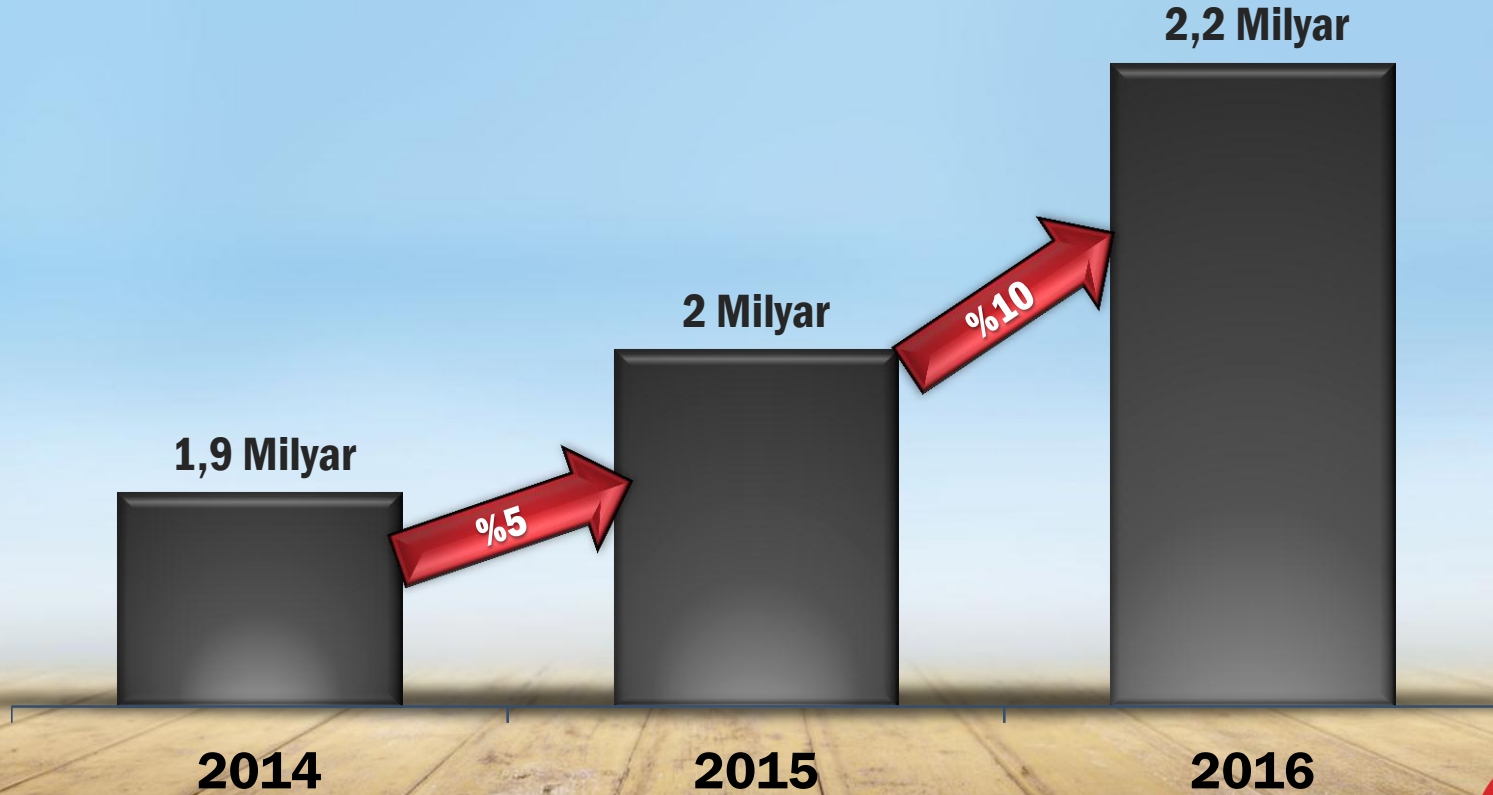
2015



2016

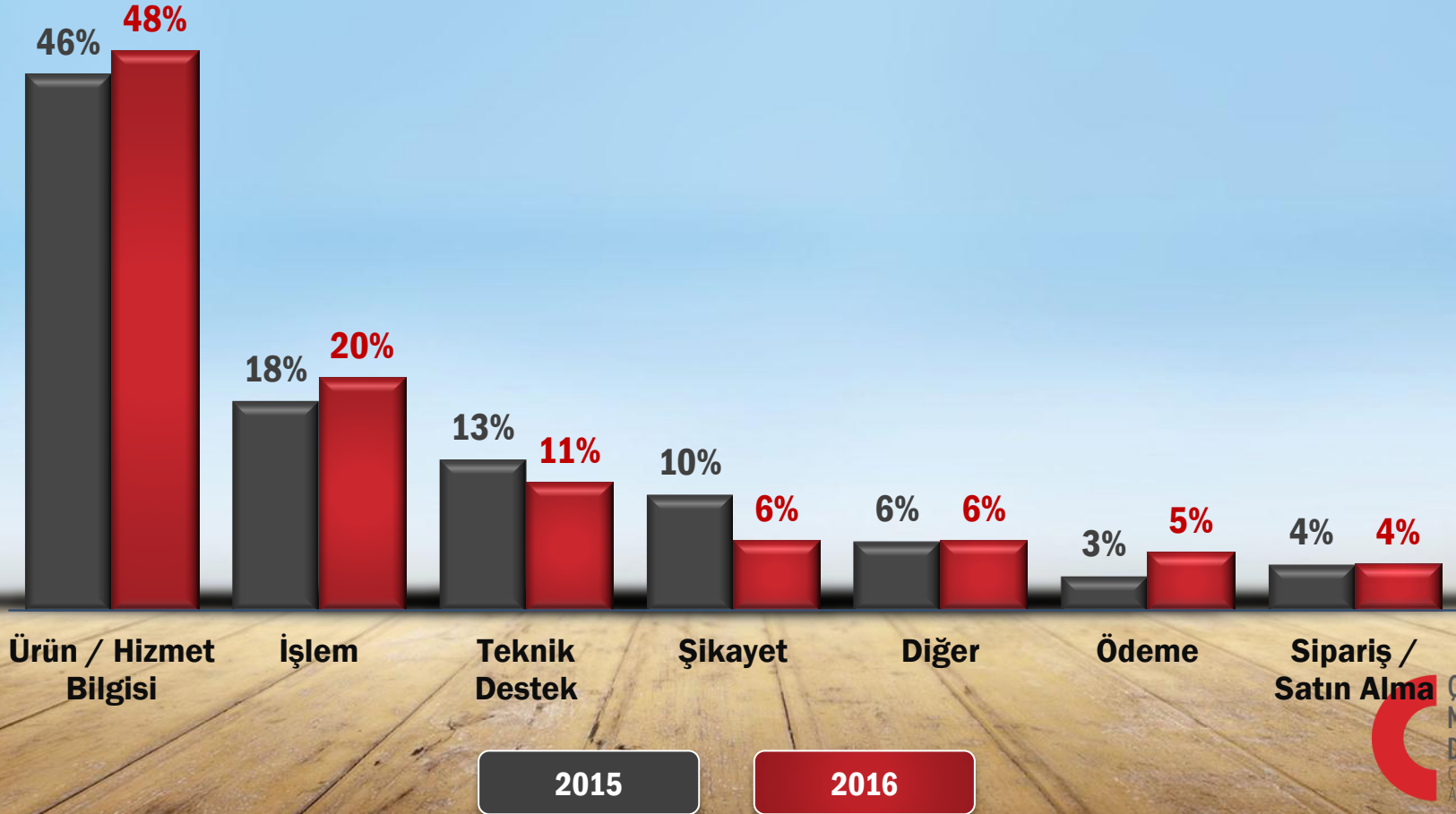


Gelen ve Giden Aramaların Toplamı Yaklaşık **2,2 Milyar** Adet



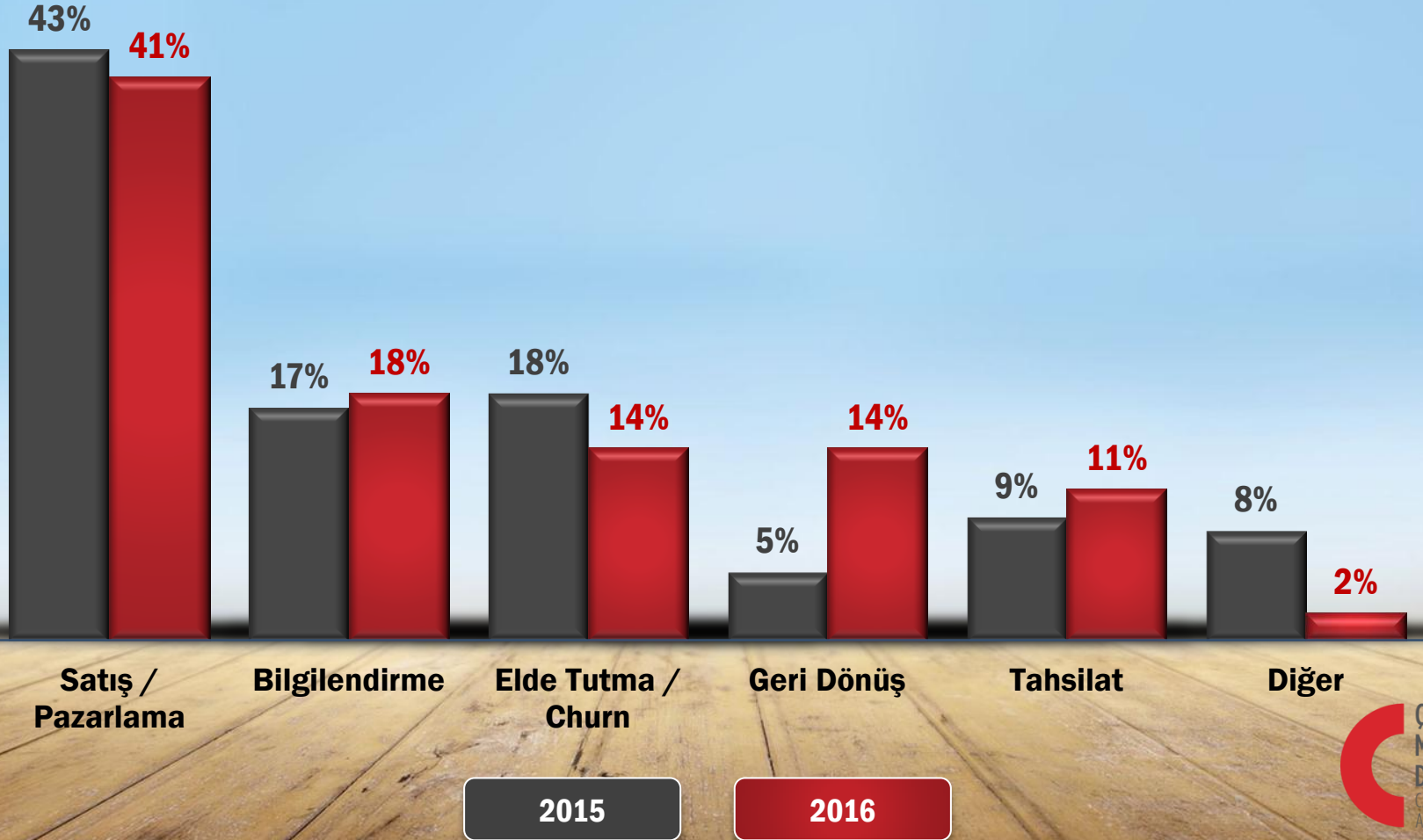
Gelen Aramalar

2016 yılında da gelen aramaların çoğu **Ürün / Hizmet Bilgisi** maksatlıdır.

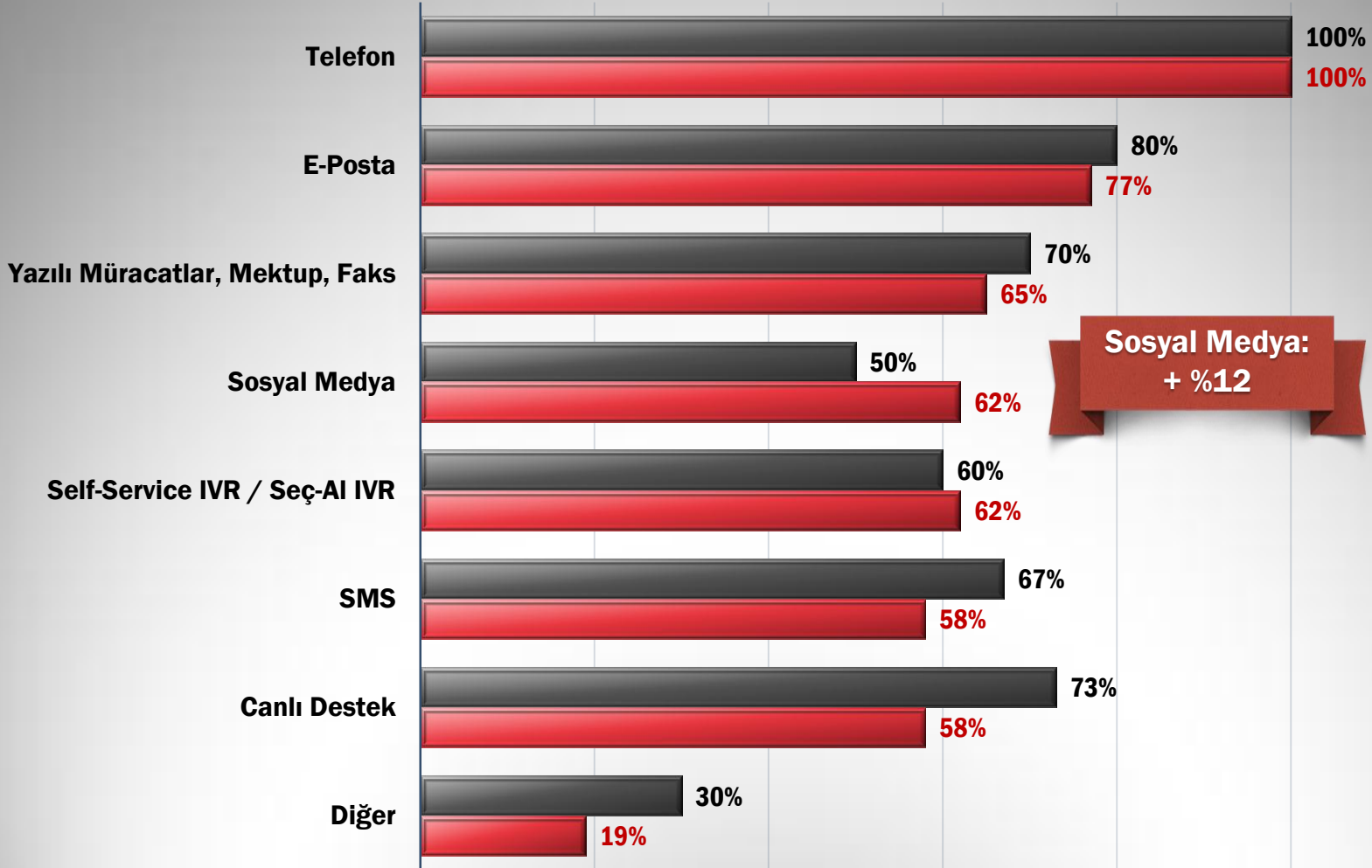


Giden Aramalar

2016 yılında giden aramaların çoğunluğu **Satış / Pazarlama** maksatlıdır.



Çağrı Merkezi Hizmeti Sunulan Kanallar

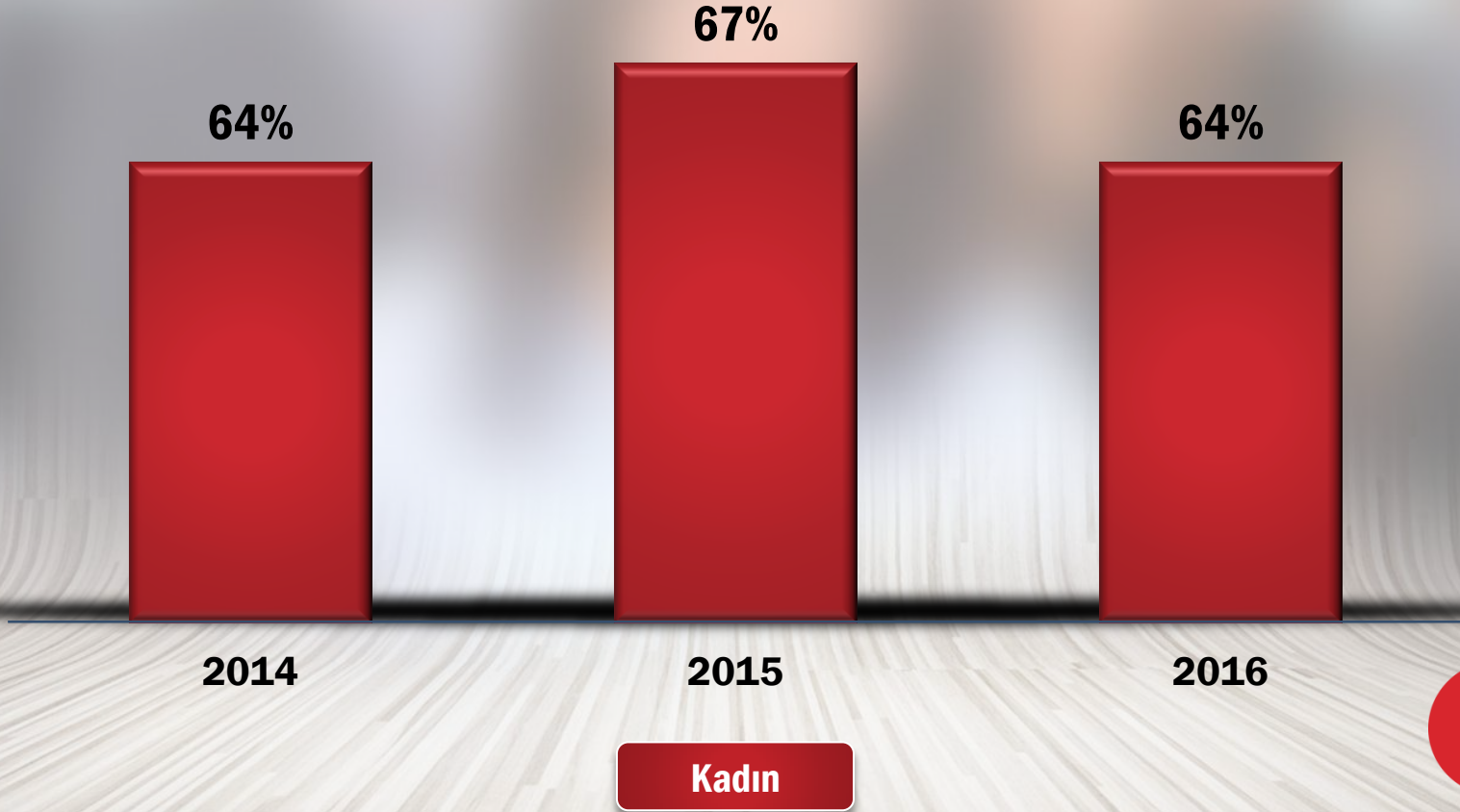


2015

2016

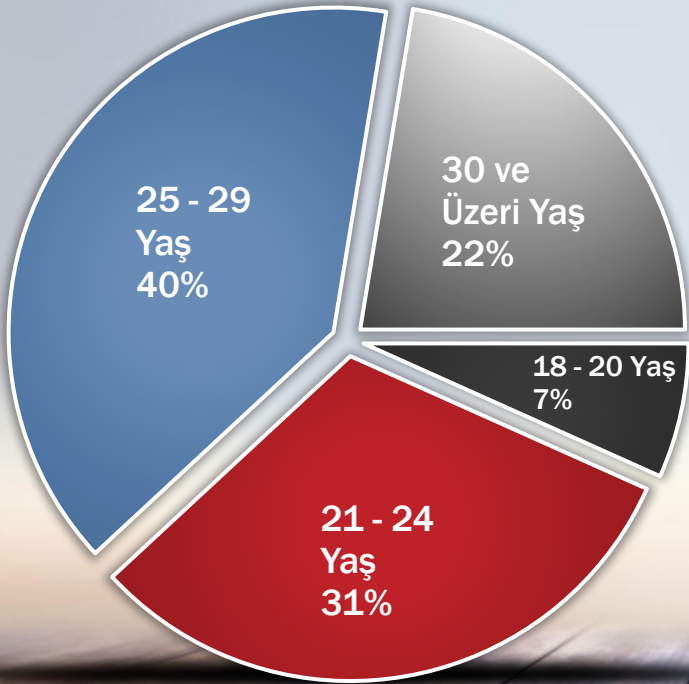
Çalışanların Cinsiyet Dağılımı

Çağrı merkezlerinde çalışan müşteri temsilcilerinin %64'ü kadındır.



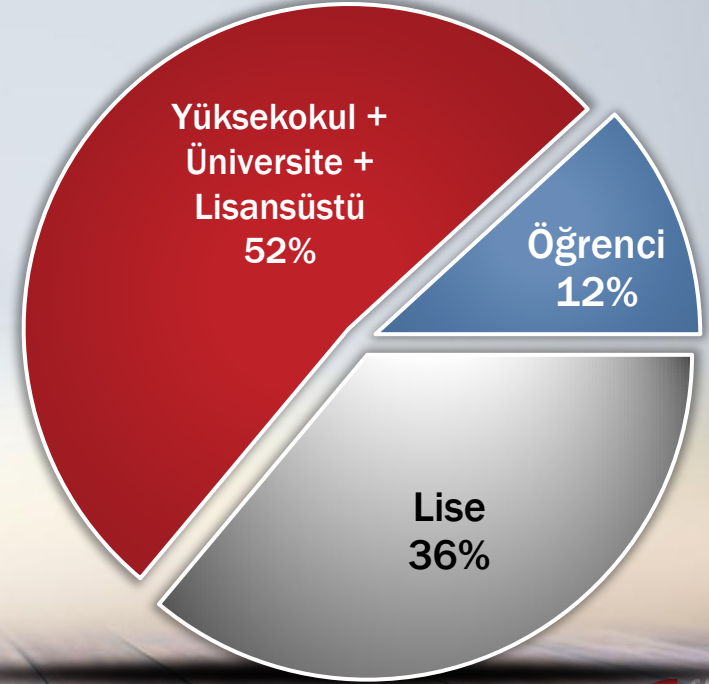
Yaş Dağılımı

Müşteri temsilcilerimizin yaş ortalaması önceki yıl ile benzer şekilde 25 olmuştur.

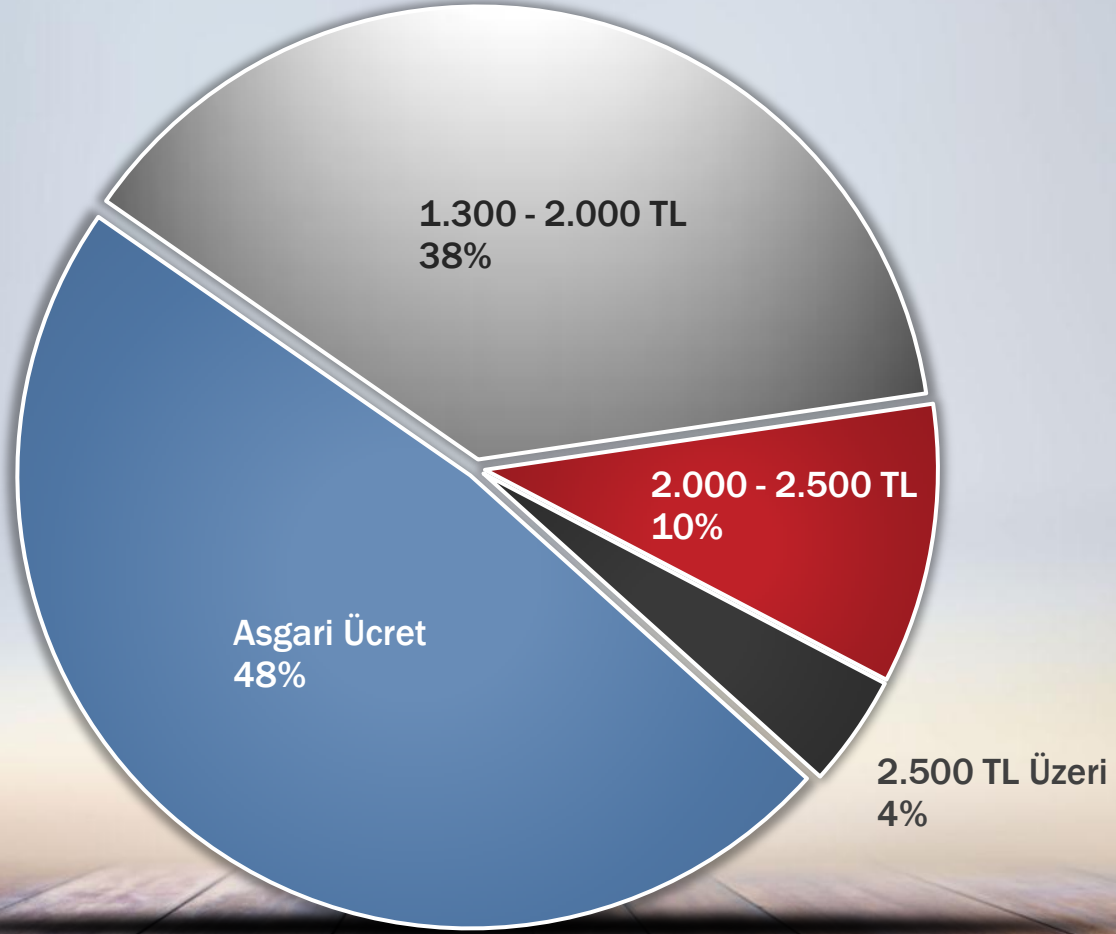


Eğitim Dağılımı

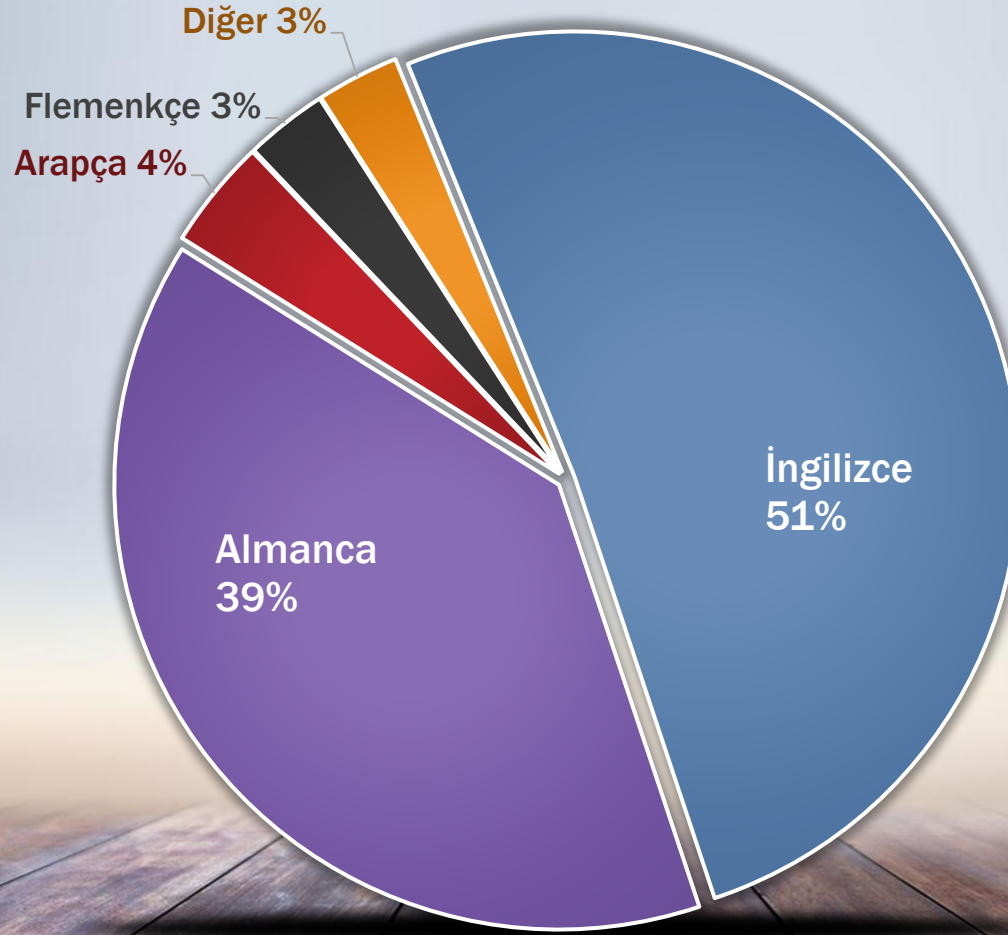
2016 yılında lise mezunu ve öğrenci müşteri temsilci sayısı artmıştır.



Müşteri Temsilcisi Ücretleri

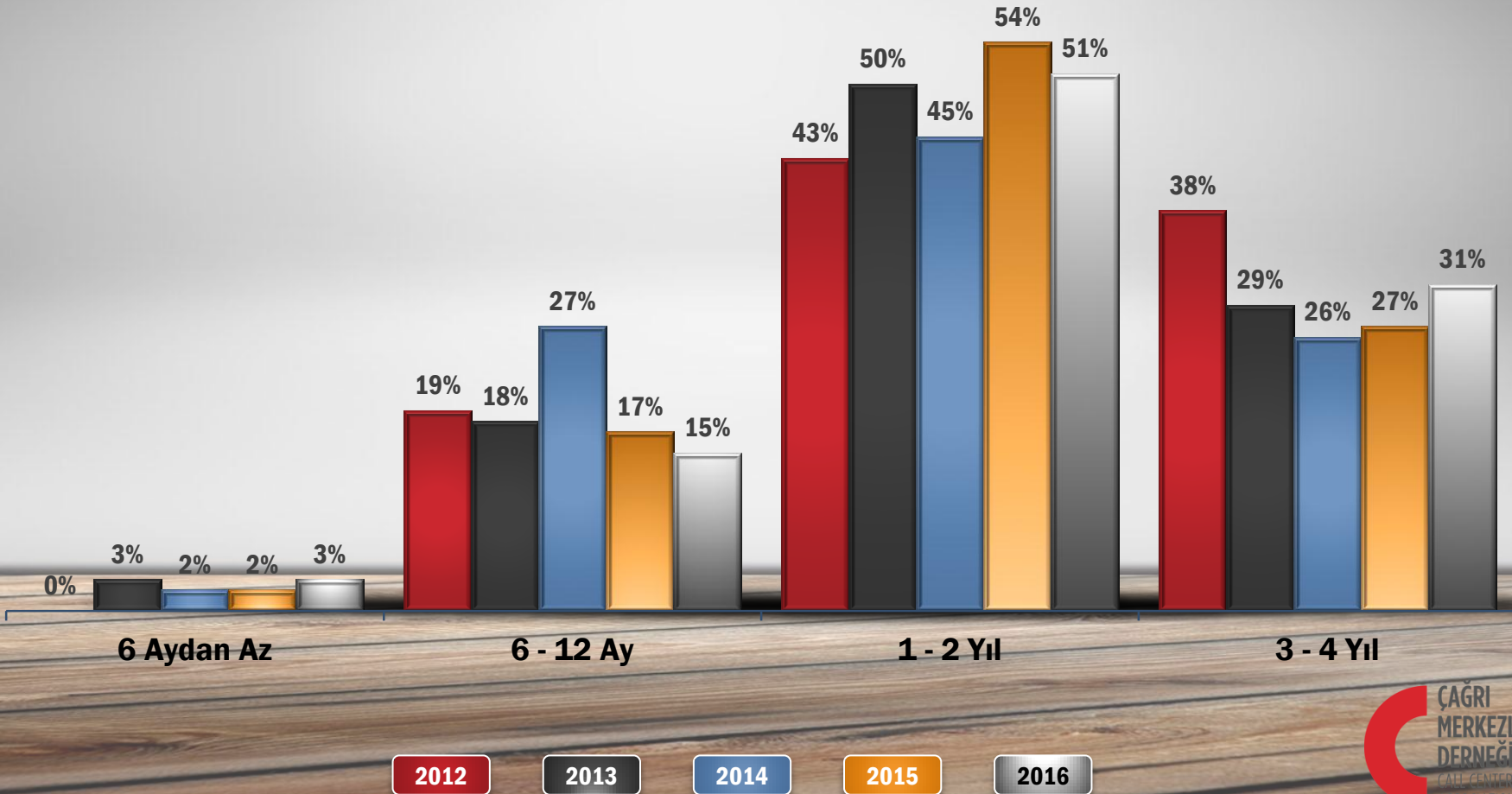


Yabancı Dilde Hizmet Veren Müşteri Temsilcisi Sayısı 4.000'e Yakındır



Müşteri Temsilcilerimizin Ortalama Çalışma Süresi

1 - 2 Yıl Olarak Gerçekleşmiştir



Gelecek yıl en çok büyümenin **Enerji / Altyapı** ve **Tüketim Ürünleri** sektörlerinde gerçekleşmesi beklenmektedir.



*: Kamu sektörünün içine kamu bankaları dahil edilmemiştir. Kamu bankaları finans sektörü içinde değerlendirilmiştir.

Gelecek Dönemde Yatırım Planlanan Bölgeler

Eylül ayında açıklanan ve cazibe merkezi ilan edilen 23 ilde mevcutta 11.000'i aşan istihdamın sağlanacak teşviklerle 21.000'e çıkacağını öngörmekteyiz





Katılımınız İçin Teşekkür Ederiz