

## BAŞKANDAN MESAJ...



**Metin Tarakçı**  
ÇMD Yönetim  
Kurulu Başkanı  
www.cagrimerkezleridernegi.org

Merhaba,

Bu sayımızda sizlere çağrı merkezi sektörünün ekonomiye ve bölgesel kalkınmaya sağladığı katma değerlerden ve neden devlet tarafından desteklenmesi gerektiğinden bahsetmek istiyorum.

Ülkemizde 35'ten fazla ilde orta ve büyük ölçekli yaklaşık 300 adet, toplamda da yaklaşık 1100 adet çağrı merkezinin faaliyet gösterdiği tahmin ediliyor. 2015 yılında 100 bin kişiye istihdam sağlayacağını düşündüğümüz çağrı merkezi sektörü günümüzde ülke ekonomisine katkı sağlayan en stratejik sektörlerden biri haline gelmiştir. Avrupa ülkelerine de hizmet ihracatı yapabilecek bir potansiyele sahip olan sektörümüzün, devletin sağlayacağı desteklerle orta ve uzun vadede özellikle yakın coğrafya üzerinde çağrı merkezi üssü konumunda olabileceğini düşünmekteyiz.

Anadolu ekonomisine yıllık ortalama 50 milyon TL değer yaratan sektörümüz, yatırım yapılan bölgede yarattığı ekosistem ile o bölge ekonomisine 7 kat fazla hareket kazandırmaktadır. Dünyada 100-500 kişiye 1 Müşteri Temsilcisi düşerken ülkemizde henüz 1200 kişiye 1 Müşteri Temsilcisi düşmektedir. Bu noktadan hareketle sektörümüzün yüksek bir büyüme potansiyeline sahip olduğunu söyleyebiliriz.

Anadolu'da yapılan yatırımlar ile o bölgelerde yaşayan vatandaşlarımıza sağlanan kurumsal iş ortamı, önceden belirlenmiş çalışma saatleri, servis imkanı, diğer sosyal haklar ve faydalar nedeniyle erkekler kadar kadınlar için de güvenle çalışabilecekleri bir iş alanı yaratılmaktadır. İşsizlik oranının yüksek olduğu ülkemizde gençlerin istihdamı için iyi bir çözüm alternatifini sunan çağrı merkezleri pek çok alanda katma değer üretiyorlar.

Tüm alanlarda hızla büyüyen sektörümüzde özellikle kamuda vatandaşlara daha iyi hizmet için çağrı merkezi kullanımını artmaktadır ve buna paralel olarak da ülke ekonomisine artan faydalar sağlanması beklenmektedir.

## YENİ ÜYELERİMİZ

ÇMD üyesi olarak gücünü hedefleyen firmaların sayısı artmaya devam ediyor: PractiCall Solutions, TEB A.Ş., Callart ve Digturk çağrı merkezlerinin de aramıza katılması ile demegimize üye olan kurum sayısı 38 oldu.



## ÇMD'DEN HABERLER...

### MEB Çalıştaylarına Katıldık

Avrupa Birliği, Milli Eğitim Bakanlığı ve Yüksek Öğretim Kurumu işbirliği ile Türkiye'de mesleki eğitim konusunda, bir yandan iş dünyasının gereksinim duyduğu nitelikte işgücü oluşmasına diğer yandan da gençlerin ekonomik yaşama daha erken girip genç işsizliğinin azaltılmasına cevap vermek için "Türkiye'de Mesleki ve Teknik Eğitimin Kalitesinin Geliştirilmesi Projesi" (METEK) başlatılmıştır.

Bu anlamda Meslek Liselerinde de çağrı merkezi bölümü açılması konusu gündemde olup konuyla ilgili Milli Eğitim Bakanlığı tarafından demegimiz de çalıştaylara davet edilmiştir. METEK kapsamında yürütülen çalışma için Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi ve Takım Lideri Meslek Analizi ve Müfredat Geliştirme Çalıştaylarına Ankara Başkent Öğretmenevi'nde katılarak görüş ve yönlendirmelerimizle projeye katkı sağladık.



Çalıştaylara üye kuruluşlarımızdan İNGBank, Teleperformance, Turkcell Global Bilgi, Arvato ve Defacto İstanbul ile birlikte katılım gösterdik. Çağrı Merkezi sektöründe Müşteri Temsilcisi olarak çalışacak meslek lisesi öğrencisinin, güncel ve doğru sektör bilgisi ve beklentisi ile eğitim almasına destek veren bu projenin bir katılımcısı olmaktan Çağrı Merkezleri Demegi olarak büyük mutluluk duyuyoruz.

## UDHB Şurası İçin Kurulan Haberleşme Komisyonuna Sektör Raporumuzu İlettik



Daha önce de sizlerle paylaştığımız üzere; Haziran ayında gerçekleştirilecek 11.Ulaştırma, Denizcilik ve

Haberleşme Şurası için bakanlığa bağlı tüm sektörlerden, AB ile uyumlu, hızlı, ekonomik, güvenli ve akıllı ulaşım çözümlerine ülkemizi taşıyacak yeni politika ve stratejilerin geliştirilmesine için bir çalışma talep edilmişti. Demek



olarak üyelerimizin desteği ile hazırladığımız ve Nisan ayı sonunda BTK yetkililerine ilettiğimiz çalışmada 2023 hedeflerimiz, mevcut durum ve gelişmelerle ilgili bilgilere, gelecek öngörülerimize ve beklentilerimize değindik. Şura sonuçlarının sektörümüz adına fayda sağlayan kararlar içermesini ve olumlu gelişmeleri tüm sektörümüzle paylaşmayı sabırsızlıkla bekliyoruz.

## Gelişim Akademisi Eğitimleri Koski İle Devam Ediyor

Vatandaşların şikayet ve isteklerini aktarabildiği Konya Su ve Kanalizasyon İdaresi'ne (KOSKİ) ait Alo 185 çağrı merkezi çalışanlarının, hizmet kalitesinin en üst düzeye çıkarılabilmesi için özel eğitimler verildi. 8 gün devam eden "Müşteri Temsilcisi Gelişim Programı"ndan katılımcılar oldukça memnun ayrıldılar.

Eğitim programı kapsamında "Çağrı Merkezi Mesleğine Adım Atmak ve Sizi Bekleyenler & Temel Çağrı Merkezi Dinamikleri, Telefonda Profesyonel İletişim ve Diksiyon, Güzel ve Etkileyici Konuşma, Zor Çağrılar Ele Alma ve İkna Temelleri, Zor İnsanlarla Baş Etme Yolları

ve Stresten Arınma Yöntemleri" gibi konu başlıklarında eğitimler verildi. Gelişim programı eğitimlerine yıl içerisinde KOSKİ ile devam edeceği.

