

BAŞKANDAN MESAJ...



Bahadır Pekkan

ÇMD Yönetim Kurulu Başkanı
www.cagrimerkezleriderneği.org

Çağrı Merkezleri Derneği olarak, sektörümüzün gelişimine katkıda bulunmak ve sektörümüzü uluslararası standartlara kavuşturmak için çalışmalarımıza devam ediyoruz.

ÇMD olarak, nitelikli personel sorununun aşılabilmesi için Gelişim Akademisi'ni kurduk ve bu eğitim platformunun tanıtım toplantısını geniş bir katılım ile gerçekleştirdik. Projemizin başarısına olan inancımız sonsuz; sektörümüze hayırlı olmasını dilerim.

Dernek olarak kuruluş amaçlarımızı sırasıyla yerine getiriyor olmaktan büyük gurur duyuyoruz. Projelerimiz bir bir hayata geçerken, yeni üye kurumların katılımıyla da güçlenmeye devam ediyoruz. Son dönemde aramıza katılan çok değerli üye kurumlarımız; CHS Telekomünikasyon ve HCN/ Unamic Müşteri Hizmetleri'ne de "Aramıza Hoş geldiniz" demek istiyorum.

YENİ ÜYELERİMİZ...

ÇMD çatısı altında toplanan firmaların sayısı artmaya devam ediyor. CHS Telekomünikasyon ve HCN Unamic Müşteri Hizmetleri'nin katılımıyla ÇMD'ye üye olan kurumların sayısı 21 oldu.

unamic HCN

CHASE
CALL
CHS Telekomünikasyon ve Çağrı Hizmetleri A.Ş.

ÇMD'DEN...

ÇMD Gelişim Akademisi Sektöre Tanıtıldı

Çağrı Merkezleri Derneği tarafından sektörün nitelikli eleman ihtiyacını karşılamak üzere kurulan Gelişim Akademisi'nin tanıtım toplantısı Temmuz ayında Baltalimanı Portaxe Shine'da düzenlendi. Davete, çağrı merkezi sektörünün önde gelen isimlerinden 100'ü aşkın üst düzey yönetici katıldı.

Projenin tanıtım toplantısında ÇMD Yönetim Kurulu Üyesi ve Gelişim Akademisi Proje Yöneticisi Nil Keskin Keleş tarafından paylaşılan detaylar katılımcılar tarafından ilgiyle değerlendirildi; ÇMD Gelişim Akademisi'nde 4 farklı seviye için eğitim programları bulunmaktadır:

- Müşteri Temsilcisi
- Takım Lideri
- Süpervizör
- Müdür

Müşteri Temsilcisi seviyesi için 3 farklı program mevcuttur:

• **İlk Adım Programı:** İlk Adım programı, mesleğe adım atmak isteyenler için olduğu kadar, çağrı merkezi alanında yeni olanlar ve becerilerini arttırmayı hedefleyenler için de uygun bir programdır.

- **Temel Sertifika Programı**
- **Uzmanlık Diploma Programı**

Temel Sertifika veya Uzmanlık Diploma programları; herhangi bir çağrı merkezinde Müşteri Temsilcisi, Müşteri Danışmanı gibi ünvanlar ile çalışanlar, şikayet yönetimi, teknik destek, satış ve ikna amacıyla nihai müşterilerle telefon, elektronik araçlar veya posta ya da faks gibi geleneksel yöntemlerle iletişimi sağlayanlar için uygundur.

Takım Lideri seviyesi 2 programdan oluşmaktadır:

- **Temel Sertifika Programı**
- **Uzmanlık Diploma Programı**

Takım Lideri – Temel Sertifika veya Uzmanlık Diploma programları; herhangi bir çağrı merkezinde Takım Lideri/Yetkili/Süpervizör gibi ünvanlar ile çalışan, Müşteri Temsilcilerinden oluşan bir takımın ilk Yöneticisi konumunda olan, operasyonun müşteri beklentilerine, hizmet/kalite

standartlarına ve vardiya planına uygun olarak yürütülmesinden sorumlu olan kişiler; herhangi bir çağrı merkezinde 1 yılı aşkın süredir Müşteri Temsilcisi olarak çalışan ve sonraki 1 yıl içerisinde Takım Liderliği'ne terfi edecek kişiler ve herhangi bir çağrı merkezinde çalışmayı geçmişte en az 1 yıl Müşteri Temsilcisi veya Takım Lideri olarak çalışmış ve çağrı merkezi sektörüne geri dönmeyi hedefleyen kişiler için uygundur.

Süpervizör ve **Müdür** seviyeleri içinse tek program vardır:

- **Uzmanlık Diploma Programı**

Süpervizör – Uzmanlık Diploma Programı; herhangi bir çağrı merkezinde kendisine Müşteri Temsilcilerinin direkt olarak bağlı olmadığı, Takım Liderleri veya Yetkili konumundaki kişilerin 1. yöneticisi konumunda olan Süpervizör/Şef/Birim Yöneticisi/Grup Yöneticisi gibi ünvanlarla çalışan, 1 yılı aşkın süredir Takım Lideri/Yetkili olarak çalışan ve sonraki 1 yıl içerisinde bir üst pozisyona terfi edecek kişiler ile herhangi bir çağrı merkezinde çalışmayı geçmişte en az 1 yıl müşteri temsilcilerinin 1. veya 2. Yöneticisi olarak çalışmış ve çağrı merkezi sektörüne geri dönmeyi hedefleyen kişiler için uygundur.

Müdür – Uzmanlık Diploma Programı ise; herhangi bir çağrı merkezinde Müdür/Grup Müdürü/Bölüm Yöneticisi gibi ünvanlarla tepe yönetici olarak çalışan, 3 yılı aşkın süredir Müşteri Temsilcilerinin 2. Yöneticisi olarak çalışan 1 yıl içerisinde bir üst pozisyona terfi edecek kişiler ile herhangi bir çağrı merkezinde çalışmayı geçmişte en az 3 sene müşteri temsilcilerinin 2. Yöneticisi olarak çalışmış, sonrasında farklı yönetsel deneyimler elde etmiş ve çağrı merkezi sektörüne yönetici olarak geri dönmeyi hedefleyen kişiler için uygundur.

18 yaşını doldurmuş en az lise mezunu olan adaylar bu programlara başvuruda bulunabilir.

Bireysel ve kurumsal başvuruda bulunmak için www.cagrimerkezleriderneği.org adresindeki ön başvuru formunun doldurulması gerekmektedir.

