



## Başkan'ın Mesajı

Değerli Meslektaşlarım,  
Bu sayımızda yeni teşvik sistemi hakkındaki gelişmelere ve dernek olarak hazırlıklarını tamamlamak üzere olduğumuz sektör araştırmasına değinmek istiyorum. Türkiye'de 30'dan fazla ilde yatırımı bulunan çağrı merkezi şirketlerinin bu yatırımlarının ve yarattıkları istihdamın sürdürülebilir olması için devlet tarafından desteklenmesi son derece önemlidir. Yeni Teşvik Sistemi mevcut haliyle çağrı merkezi sektörü açısından özellikle insan kaynağı maliyetlerinde, geçmişe göre bazı önemli dezavantajlar ve büyük bölgesel farklılıklar içermektedir. Şöyle ki, desteklenecek sektörler arasında çağrı merkezlerinin bulunmadığından sektörümüz sadece 6.bölgedeki illerde yatırımı desteklenecek tüm sektörler verilen teşviklerden yararlanabilir durumdadır. Dernek olarak 6. bölge dışındaki bölgelere yapılan yatırımlarımızın da kademeli olarak desteklenmesini, 5084 sayılı kanun kapsamında istihdam ile ilgili desteklerin yeni teşvik yasasında da sağlanmasını ve offshore hizmetlere özel teşvikler olmasını sektörümüzün gelişimi açısından çok önemli görüyoruz. Konuyla ilgili yakın temas halinde olduğumuz; T.C Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı ile Bilgi Teknolojileri Kurumu yetkilileri ile 13 Ağustos tarihinde İstanbul'da verdiğimiz iftar yemeğinde sektör temsilcileri olarak biraraya geldik ve tüm önerilerimizi karşılıklı olarak değerlendirdik. Son derece yapıcı ve olumlu bir yaklaşım içinde geçen toplantıda önemli noktalarda hemfikir olduk. Konuyla ilgili güzel gelişmeleri en kısa sürede sizlere aktarmayı umuyorum.

Diğer yandan sektördeki tüm paydaşların proje ve hedeflerine ışık tutacağına inandığımız ve dernek olarak çalışmalarına hızla devam ettiğimiz "Çağrı Merkezi Sektör Araştırması"na, özellikle kamu kurumlarının katılımını ve bilgi paylaşımını teşvik etmek için T.C Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı ile Bilgi Teknolojileri Kurumu'nun desteklerini yazılı olarak aldık. Son dönemde hızla gelişen ve yüksek potansiyele sahip olan kamu kuruluşlarının da bu araştırmaya katılması bizim açımızdan sektörün tamamını net görebilmek adına çok önemli. Dolayısıyla bu çalışma, mevcut durumun tespiti ve ihtiyaçların belirlenmesi anlamında hem kamu kurumlarının hem de çağrı merkezi firmalarının projeksiyonlarını belirlemeleri adına yol gösterici olacaktır. Araştırmanın en iyi şekilde hazırlanması ilgi ve katılım gösteren tüm kamu kurum ve kuruluşlarına, özel sektörde faaliyet gösteren firmalara şimdiden çok teşekkür ederiz. Son dönemde aramıza katılan yeni üyemiz Defacto İstanbul İletişim Hizmetleri'ne "Aramıza Hoşgeldiniz" diyerek çalışmalarımızda hepimize başarılar diliyorum.



## Çağrı Merkezi Sektöründe Başarılı Bir Kariyer İçin Tavsiyeler

Bedri YORU (Vodatech, Genel Müdür)

İnsanlar ürün ve hizmet alımı olarak iki konuda tüketim yapmaktalar. Günümüzde marka sahibi olan firmaların hizmet yada ürünlerinin, çok da farklılıklar bulunmadığını, hepsinin birbirlerinin benzer özellikleri taşıdıklarını gözlemlemekteyiz.

Ancak önemli olan şey özellikler değil, söz konusu hizmet ve ürünlerin satılıyor olmasıdır ki, günümüzde bunun yolu kaliteli bir "satış sonrası servis" in sağlanması ile "başarılı bir satış ekibi"nin oluşturulmasından geçmektedir. Günümüzde her iki işi çağrı merkezleri yerine getirmektedir. Bu anlamda çağrı merkezleri, günümüzde ticaretin temel unsurlarıdır.

Her bir çağrı merkezi çalışanı, temsil ettiği firmanın sesidir. Söz konusu firmanın ürününü sadece sesini kullanarak satar yada destek verir. O sırada görünmezdir. Mimikleri karşı taraftan algılanmaz. Sevincini yada sıkıntısını telefonun diğer ucuna aktaramaz. Sadece diğer tarafın içinde bulunduğu durumu/htiyaçlarını anlamaya çalışır. Desteğini verir/Satışını yapar ve bir sonraki çağrıyı bekler.

Ve en önemli nokta, bunu her gün onlarca defa tekrar eder. Doğal sonuç olarak da, çağrı merkezinin dışında hiçbir şekilde elde edilemeyecek, müthiş bir müşteri deneyimi, ürün bilgisi, iletişim tecrübesi, insan bilgisi oluşur ve gelişir.

Çalıştıkları firmaya bağlı kalmadan, kendi çabaları ile kişisel gelişimlerini destekleyen bir çok "eski müşteri temsilcisi"nin günümüzde yönetici olarak çalıştıklarını gururla izlemekteyiz.

Bir çok üniversitenin "çağrı merkezi yöneticiliği" konusunda bölüm açmaları ise, söz konusu mesleğin önemini bir kez daha ortaya koymaktadır.

Çağrı merkezinde oluşan bu tecrübenin, bir çok firmada, çağrı merkezi dışındaki birimlerde de kullanıldığına ve / veya çağrı merkezinden masa başı işlere terfilerin yapıldığına da sıkça rastlanmaktadır. Birçok banka, telekom firması, sigorta firması, çağrı merkezlerini firmalarının diğer birimlerine eleman yetiştirmek üzere akademi olarak görmektedirler.

Bu derece güçlü bir sektörde çalışan müşteri temsilcilerinin yaptıkları işi kendilerine inanarak, kurumsal kurallara uygun olarak çağrı merkezi hizmetleri durumunda başarılarını katlanacağı bir gerçektir. Hayatlarında motivasyon bozukluğuna asla yer vermemelidirler. Hayatın her alanında olduğu gibi etik kurallar ve dürüstlük en başta gelen vazgeçilmezler arasındadır. Kurallar çerçevesinde yaratıcı olmak bu mesleğin vazgeçilmezleri arasındadır. Çağrı merkezi yöneticilerinin yada yönetici adayları başarılı olan temsilcilerinin rakamlar konusunda kendilerini geliştirmeleri sayesinde, dünyanın belki de en ölçülebilir ve geliştirilebilir işi olarak çağrı merkezi hizmetleri sektöründe başarıya ulaşmak mümkün değildir. Rakamları iyi analiz etmek, yani okumak bir çağrı merkezi yöneticisinin en önemli yetkinliklerindedir.

Çalışan sayısı ile, Türkiye'de her yıl yaklaşık %50 büyüyene çağrı merkezi sektörü gelecek yıllarda, özellikle genç nüfusunu kariyer başlangıcı ve eğitim kurumu pozisyonunda olacaktır.



## "Bu İş Seviyorum"

Suzan KÜÇÜK (Win Bilgi İletişim Hizmetleri A.Ş., Operasyon Yöneticisi)

2003 yılının Şubat ayında başladığı bu maratona benim için. Bu köşeye neler yazacağımı planlarken fark ediyordum ki 9,5 yıl çok çabuk ve dolu dolu geçmiş. Oysa daha dün gibi telefonun diğer ucundaki

sesin iş görüşmesine çağırırken bana birşeyler anlatmaya çalışması. Üniversiteden henüz mezun olmuştum. İş bulma çabası içindeyken, telefonun ucundaki sevecen bir bayan sesi, Siemens Business Service'den aradığını (ATOS), çağrı merkezi işi yapıldığını, projelerin neler olduğunu anlatıyor bana. Genisini duymuyordum zaten. "Yaşasın iş buldum" diyordum. Mülakat için davet ediliyordum. Çağrı merkezi nedir, ne iş yapar, mezun olduğum bölüm ile ne alakası var gibi sorular kafamda dolaşırken; "Peki ben ne iş yapacağım?" diye soruyordum. O zaman öğreniyordum teklif edilen pozisyonun "Müşteri Temsilcisi" olduğunu. - "Nasıl yani sadece 2-3 dakikalık telefon görüşmeleri için mi okuduğunuz bu kadar sene?" Aynı sevecen ses bana bu işin büyüyen bir yapıda olduğunu, kariyer yolunun açık olduğunu anlatıyor. Düşünüyordum ve teklifi kabul ediyordum.

İşte ilk gün: Büyük bir alana giriyorduk. Herkesin kulağında kulaklık, çağrı cevaplıyorlar, mola için izin alıyorlar. Okul gibi tıpkı. Kulaklığıma gelen çalma sesinin ardından titreyerek cevap veriyordum. "İyi günler Suzan ben nasıl yardımcı olabilirim?" ilk birkaç çağrının ardından, gelen güven ile sanki yıllardır bu işi yapıyordum. Yetmiyor yeni gelen arkadaşlarımız da masabaşı eğitimler veriyordum. Ustayım artık kim tutar beni.

1 Ay Sonra: Toplantı odasında ben dahil 4 kişi. "Takım Lideri" oldun diyorlar. Çok seviyorum, aklıma beni bu iş için ikna etmeye çalışan sevecen ses geliyor. Bir çok farklı

projede aynı anda çalışıyorum.

3 Sene Sonra (2006) : Yine bir toplantı odası. Yöneticimiz pozisyon değişikliğinden bahsediyor. Pozisyonu değişen 2 kişiden biriyim. Yine çok seviyorum, Supervisor oldum. Süre içinde inbound/outbound bir çok farklı proje yürütüyordum.

3 Sene Sonra (2009): Tabi ki yine bir toplantı odası. Bu sefer pozisyon aynı ancak işin içeriği biraz farklı. Anadolu'ya gidiyoruz diyorlar. Düzce'ye çağrı merkezi kurmaya. Hemen ekibi topluyoruz, gidiyoruz. Yaklaşık 9 ay sadece hafta sonları İstanbul'a dönüyoruz. Gece yarınlarına kadar çalışıyoruz ama çalışmak yormuyor çünkü çağrı merkezinde çalışmak demek zaman kavramını unutmak demek. Güzel bir ekibiz hem çalışıyor hem de eğleniyoruz. İşin özünde, o yerin kurulumunda beyaz tahta ölçüsü almak dahi zorunuzu gitmiyor. Çünkü seviyorsunuz işinizi, sizin de içinde yer aldığınız ekibin emeği olduğunu biliyorsunuz.

2 Sene Sonra (2011): Artık bu okuldan mezun olma zamanının geldiğini düşünüyordum. Sektör büyümeye devam ediyor. Benim de ıleriyeye bir adım daha atmam lazım. Kararımı Win Bilgi İletişim'den yana veriyordum. 1,5 yıldır İstanbul Operasyonları Operasyon Yöneticisi olarak görev alıyorum. Şimdi düşündüğümde; iyi ki o gün o sesi dinlemişim ve bu işi kendime meslek olarak seçmişim. Bu işi seviyorum çünkü; dinamik bir sektörde, genç çalışanlarla birlikteyiz. Her an tecrübemize yenilerini katıyoruz. Başka bir sektörde uzun yıllar sonunda kazanacağımı deneyimi bu sektörde çok daha kısa sürede elde ettiğimi düşünüyordum. İyi ki bu işi seçmişim ve iyi ki buradayım. Kariyer yoluna bu genç sektörde devam etmek isteyen arkadaşlarıma çalışmak, sebat etmek ve özgüven önerilerim ile başarılar dilerim.

## SİZ DE ZİNCİRİN BİR HALKASI OLUN!

