



ULUSAL
YETERLİLİK



MYK
MESLEKİ YETERLİLİK
KURUMU

ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

SEVİYE 4

REVİZYON NO: 01

TADİL NO: 01

15UY0203-4

GİRİŞ

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Ulusal Yeterliliği 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Çağrı Merkezleri Derneği tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Ulusal Yeterliliği Başkanlık Makamının 20.05.2020 tarih ve 1570 sayılı kararı ile tadil edilmiştir.

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Ulusal Yeterliliği 30/10/2019 tarih ve 2019/140 sayılı MYK Yönetim Kurulu kararı ile bir kez revize edilmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ACİL DURUM: İşyerinin tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek yangın, patlama, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım, doğal afet gibi acil müdahale, mücadele, ilkyardım veya tahliye gerektiren olayları,

ANONS: Arayanlara dinletilmek üzere kayıt edilmiş sözlü mesajı,

ARKA OFİS: İlk temasta cevaplanamayan çağrılarının işlemlerinin yapıldığı ve müşteriye geri dönüşün gerçekleştirildiği bölümü,

CEVAPLANAMAYAN/KAYBEDİLEN ÇAĞRI: Arayanın müşteri temsilcilerinin yer aldığı kuyruğa dâhil olduktan sonra, bir temsilciye ulaşmadan telefonu kapatmasını,

CEVAPLANAN ÇAĞRI: Bir temsilci grubuna atıfta bulunulduğunda, bir çağrının bir temsilciye ulaştığı zaman yanıtlanmış sayılmasını,

ÇAĞRI (İşlem veya Müşteri Teması): Telefon çağrıları, video çağrıları, web ve diğer tip temasları,

ÇAĞRI MERKEZİ BİLGİSAYAR UYGULAMALARI: Aynı anda farklı kapsamdaki işlemlerin gerçekleşmesine imkân sağlayan, birbiri ile entegre olan veya olmayan sistemler bütünü,

ÇAĞRI MERKEZİ: Kurumların temasta oldukları kişi ve/veya kurumlarla olan ve tüm iletişim kanalları ile gerçekleşen etkileşimlerini yönettikleri, insan, teknoloji, iş süreçleri ve stratejinin koordineli şekilde bütünleştirildiği iletişim yönetim sistemlerini,

ÇAĞRI SONRASI İŞ SÜRESİ (AFTER-CALL WORK (ACW)): Gelen bir işlem türü yüzünden ve derhal bu işlem sonrasında yapılması gereken ve çoğunlukla veri girişi, formların doldurulması veya harici aramalar yapılması gibi müşteri temsilcisinin diğer gelen çağrıları yanıtlayamadığı durumlardaki işleri,

DIŞ ARAMA: Satış, şikâyet, bilgilendirme, memnuniyet, anket, bilgi güncelleme v.s. ile ilgili olarak belirli faaliyetler için müşteri temsilcisinin müşteriye telefon aracılığı ile ulaşmasını,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İTERAKTİF ETKİLEŞİMLİ SESLİ YANIT SİSTEMİ (INTERACTIVE VOICE RESPONSE-IVR): Telefonda tuşlama yapmak ya da sesle yönlendirmek suretiyle bilgi alışverişinde bulunulmasını ve işlem yapılmasını sağlayan bir sistemi,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

KUYRUK: Arayanları bir temsilci boş kalana kadar bekletmeyi, aynı zamanda, bir sistemdeki işlem görmeyi bekleyen şeylerin bir listesini (örneğin e-posta mesajları),

RİSK: Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini,

TEHLİKE: İş yerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek zarar veya hasar verme potansiyelini,

TEMSİLCİ GRUBU: Ayırım, kapı, kuyruk ve beceri grubu olarak da adlandırılan, ortak becerilere, görev ve sorumluluğa sahip bir grup müşteri temsilcisine verilen ismi

ifade eder.

15UY0203-4 ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ ULUSAL YETERLİLİĞİ

1	YETERLİLİĞİN ADI	Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi
2	REFERANS KODU	15UY0203-4
3	SEVİYE	4
4	ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ	ISCO 08: 4222 (İletişim merkezi danışma elemanları)
5	TÜR	-
6	KREDİ DEĞERİ	-
7	A) YAYIN TARİHİ	25/02/2015
	B) REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 01 Tadil No: 01
	C) REVİZYON/TADİL TARİHİ	01 No’lu Revizyon 30/10/2019-2019/140 01 No’lu Tadil 20/05/2020-1570
8	AMAÇ	Bu ulusal yeterlilik; Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcilerinin sahip olması gereken bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak, mesleki yeterliliklerini geçerli ve güvenilir bir belge ile kanıtlamalarına imkân sağlamak, eğitim sistemi ile sınav ve belgelendirme kuruluşlarına kaynak ve referans oluşturmak ve adaylara mesleğe ilişkin rehberlik sağlamak amacıyla hazırlanmıştır
9	YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I	
13UMS0314-4 Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye4) Rev 01 Ulusal Meslek Standardı		
10	YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I	
-		
11	YETERLİLİĞİN YAPISI	
11-a) Zorunlu Birimler		
15UY0203-4/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite, İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim 15UY0203-4/A2 Çağrı Yönetme Faaliyetleri		
11-b) Seçmeli Birimler		
-		
11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri		
-		
12	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan teorik ve performansa dayalı sınavlara tabi tutulur. Adayların mesleki yeterlilik belgesini alabilmeleri için birimlerde tanımlanan sınavlardan başarılı olmaları gerekmektedir.		

Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performansa dayalı sınavlar, her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her birimin değerlendirmesi bağımsız yapılmalıdır.

Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi, birimin başarıldığı tarihten itibaren iki yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyor olması gerekmektedir.

13	DEĞERLENDİRİCİ ÖLÇÜTLERİ
	Değerlendiricinin aşağıdaki niteliklerden birini sağlamış olması beklenir; - Çağrı Merkezi sektöründe en az 3 yıl görev yapmış olup bu sürenin en az 1 yılında takım lideri, operasyon yönetimi, eğitim, kalite veya insan kaynakları yöneticisi/uzmanı olarak çalışmış olmak, - Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) mesleki yeterlilik belgesine sahip olmak, - Üniversitelerin ilgili alanlarında (çağrı merkezi hizmetleri, insan kaynakları, işletme, psikoloji gibi) öğretim üyesi veya öğretim görevlisi olmak, Yukarıdaki özelliklere sahip olan ve ölçme ve değerlendirme sürecinde görev alacak değerlendiricilere; ilgili alanda yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından mesleki yeterlilik sistemi, kişinin görev alacağı ulusal yeterlilik(ler), ilgili ulusal meslek standart(lar)ı, ölçme-değerlendirme ve ölçme-değerlendirmede kalite güvencesi konularında eğitim sağlanmalıdır.
14	BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ
	Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Mesleki Yeterlilik Belgesinin geçerlilik süresi 5 yıldır.
15	GÖZETİM SIKLIĞI
	-
16	BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ
	Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur; a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü, referans yazısı/mektubu, sözleşme, fatura, portfolyo ve benzeri) sunmak, b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak. Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların Belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.
17	MESLEKTE YATAY ve DİKEY İLERLEME YOLLARI
	Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) mesleki yeterlilik belgesine sahip kişiler, Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) mesleki yeterlilik belgesine sahip olmak için, Çağrı Merkezi Takım Lideri ulusal yeterliliğinde tanımlanan bütün yeterlilik birimlerinin sınavlarına katılmalıdır.

18	YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)	Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD)
19	YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi

**15UY0203-4/A1 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, ÇEVRE KORUMA, KALİTE, İŞ
ORGANİZASYONU VE MESLEKİ GELİŞİM YETERLİLİK BİRİMİ**

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite, İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim
2	REFERANS KODU	15UY0203-4/A1
3	SEVİYE	4
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	25/02/2015
	B) REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 01 Tadil No: 01
	C) REVİZYON/TADİL TARİHİ	01 No’lu Revizyon 30/10/2019-2019/140 01 No’lu Tadil 20/05/2020-1570
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
13UMS0314-4 Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<u>Öğrenme Kazanımı 1: Çalışma ortamında uygulayacağı iş sağlığı ve güvenliği önlemleri ile çevre koruma önlemlerini açıklar.</u> Alt Öğrenme Kazanımları: 1.1. Çalışma ortamında uygulayacağı güvenli çalışma yöntemlerini açıklar. 1.2. Çalışma ortamında acil durumlara karşı uygulaması gereken önlemleri açıklar. 1.3. Çalışma ortamında uygulayacağı çevre koruma standart ve yöntemlerini açıklar. <u>Öğrenme Kazanımı 2: İş süreçlerini mevzuata, kalite gerekliliklerine ve kuruluş prosedürlerine uygun olarak yürütme yöntemlerini açıklar.</u> Alt Öğrenme Kazanımları: 2.1. Süreçlerle ilgili takip etmesi gereken mevzuatı temel düzeyde tanımlar. 2.2. Kalite gerekliliklerine ve kuruluş prosedürlerine uygun çalışma yöntemlerini açıklar. 2.3. Kurum ve kuruluşun belirlediği çağrı merkezine özel kuralları açıklar. 2.4. Takım hedeflerinin gerçekleşmesi için kurum veya kuruluşun kurallarına göre izlemesi gereken yolları açıklar. <u>Öğrenme Kazanımı 3: Mesleki gelişime yönelik faaliyetleri açıklar.</u> Alt Öğrenme Kazanımları: 3.1. Bireysel mesleki gelişimine yönelik faaliyetleri açıklar. 3.2. Birlikte çalıştığı kişilerin mesleki gelişimini desteklemeye yönelik faaliyetleri açıklar.		
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		

Çoktan Seçmeli Sorularla Sınav (T1): A1 yeterlilik birimine yönelik olarak teorik sınav, Ek A1-2’de yer alan Bilgiler Kontrol Listesine göre gerçekleştirilir. Teorik değerlendirme için adaylara en az yirmi beş (25) soruluk, beş (5) seçenekli, çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde olan sorularla düzenlenmiş yazılı sınav uygulanmalıdır. Bu sınavda boş bırakılan veya yanlış cevaplandırılmış sorulardan herhangi bir puan indirimi yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir buçuk (1,5) dakika zaman verilir. T1 sınavında soruların en az %70’ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde T1 sınavı ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A1-2) ölçmelidir.

8 b) Performansa Dayalı Sınav

Bu birimle ilgili performansa dayalı sınav öngörülmemektedir.

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren iki yıldır.

9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	İş ve Yönetim Sektör Komitesi

EKLER

EK 15UY0203-4/A1-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan içeriğe sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

1. İş sağlığı ve güvenliğine yönelik temel düzenlemeler
 - İş sağlığı ve güvenliğinde işverenlerin ve çalışanların hukuki yükümlülükleri
 - Araç, gereç ve ekipmanların güvenli kullanımı ile ilgili talimat ve prosedürler ve bunları iş süreçlerine uygulama
2. Kişisel koruyucu donanımlar
 - Kişisel koruyucu donanım türleri, kullanım ve bakım özellikleri
 - Kişisel koruyucu donanımları doğru bir şekilde seçme, kullanma ve muhafaza etme
3. Sağlık ve güvenlik işaretleri
 - Sağlık ve güvenlik işaretleri türleri ve özellikleri
 - Sağlık ve güvenlik işaretlerini tanıma ve takip etme
4. Çalışma ortamındaki risk ve tehlikeler
 - Risk ve tehlike kavramları, türleri ve özellikleri
 - Çalışma ortamındaki risk ve tehlikeleri belirleme yöntem ve teknikleri
5. Acil durumlar
 - Acil durum türleri ve acil durumlarda harekât tarzı
 - Acil durum talimatlarına uygun davranma
6. Çevre koruma uygulamaları
 - Temel atık yönetimi
 - Enerji verimliliği ve temel tasarruf uygulamaları
7. İş süreçlerinin yürütülmesi
 - Temel çalışma mevzuatı
 - Çağrı merkezinde kalite geliştirme faaliyetleri
 - Bilgi güvenliği
 - Çalışma standartları
 - Kanuni haklar ve süreçler
 - Vardiyaya uyum
 - Değişiklik yönetimi
 - Mola ve yemek sürelerine uyum
8. Mesleki Gelişim
 - Kişisel gelişim
 - Stres yönetimi ve motivasyon
 - Meslek etiği
 - Delegasyon ve bilgi paylaşımı
 - Temel araştırma yöntemleri

EK 15UY0203-4/A1-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Çalışma ortamında oluşabilecek risk ve tehlikeleri mevzuatı gereği açıklar.	A.1.1	1.1	T1
BG.2	Çalışma ortamında oluşabilecek risk ve tehlike durumlarına karşı alınması gereken önlemleri sıralar.	A.1.1	1.1	T1
BG.3	Çalışma ortamında kullanılan araç, gereç ve ekipmanların güvenlik talimatlarına uygun olarak nasıl kullanılacağını açıklar.	A.1.2	1.1	T1
BG.4	Çalışma ortamının iş sağlığı ve güvenliği konusundaki kural ve talimatlara uygunluğunu nasıl kontrol edeceğini açıklar.	A.1.3	1.1	T1
BG.5	Çalışma ortamında karşılaşılabilecek acil durumlarda (iş kazası, yaralanma, yangın ve benzeri) yapılması gerekli önlemleri açıklar.	A.2.1-A.2.3	1.2	T1
BG.6	Çalışma ortamında karşılaşılabilecek acil durumlarda (iş kazası, yaralanma, yangın ve benzeri) uyulması gereken mevzuatı açıklar.	A.2.1-A.2.3	1.2	T1
BG.7	Çalışma ortamında oluşabilecek çevresel atıklar ve dönüştürülebilir malzemelerin bertarafına yönelik önlemleri sıralar.	A.3.1	1.3	T1
BG.8	Çalışma ortamındaki kaynakların (enerji, sarf malzemeleri ve benzeri) tasarruflu ve verimli kullanılma yöntemlerini sıralar.	A.3.2	1.3	T1
BG.9	Sorumluluğundaki süreçlerin dayandığı temel mevzuatı tanımlar.	B.1.1	2.1	T1
BG.10	Mevzuat/prosedür değişikliklerinin takibine yönelik faaliyetleri tanımlar.	B.1.1, B.1.2	2.1	T1
BG.11	Mevzuat/prosedür değişikliklerinin iş süreçlerine yansıtılmasına yönelik faaliyetleri tanımlar.	B.1.1, B.1.2	2.1	T1
BG.12	Kalite yönetim sistemi faaliyetlerinin temel aşamalarını açıklar.	B.2.1, B.2.4	2.2	T1
BG.13	Süreç, araç-gereç ve malzemelerin uygunluk denetimlerinin nasıl yapılacağını açıklar.	B.2.2	2.2	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.14	Sorumluluk alanında saptanan hataların ortadan kaldırılmasına yönelik düzeltici faaliyetleri açıklar.	B.2.3	2.2	T1
BG.15	İş süreçleri ile ilgili bilgilerin gizlilik ve güvenliğini sağlamaya yönelik erişim önlemlerini sıralar.	B.3.1, B.3.3	2.2	T1
BG.16	Dosya ve kayıtların dijital ve fiziksel güvenlik önlemlerini sıralar.	B.3.2, B.3.4	2.2	T1
BG.17	İhtiyaç halinde farklı tüm beceri gruplarında ekip içerisinde çalışma becerisini kullanarak geçici ve/veya sürekli olarak görev almanın önemini açıklar.	F.1.1	2.3	T1
BG.18	Beceri gruplarının görev talimatlarına göre iş tanımlamalarını açıklar.	F.1.1	2.3	T1
BG.19	İşveren tarafından belirtilen ara ve dinlenme sürelerine uymanın önemini açıklar.	F.1.2	2.3	T1
BG.20	Takım içerisindeki diğer müşteri temsilcileri ile işbirliği içinde çalışmanın önemini açıklar.	F.2.1	2.4	T1
BG.21	Kurum/kuruluşun belirlediği takım hedeflerini listeler.	F.2.2	2.4	T1
BG.22	Bireysel mesleki gelişiminde izleyeceği yöntemleri açıklar.	H.1.1-H.1.3	3.1	T1
BG.23	Delegasyon süreçlerini açıklar.	H.2.1, H.2.2	3.2	T1
BG.24	Bilgi paylaşım süreçlerini açıklar.	H.2.1, H.2.2	3.2	T1
BG.25	Mesleği ile ilgili temel araştırma yöntemlerini açıklar.	C.3.3.3	3.2	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
-	-	-	-	-

15UY0203-4/A2 ÇAĞRI YÖNETME FAALİYETLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Çağrı Yönetme Faaliyetleri
2	REFERANS KODU	15UY0203-4/A2
3	SEVİYE	4
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	25/02/2015
	B) REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 01 Tadil No: 01
	C) REVİZYON/TADİL TARİHİ	01 No'lu Revizyon 30/10/2019-2019/140 01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
13UMS0314-4 Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<u>Öğrenme Kazanımı 1:</u> Çalışma öncesi hazırlık faaliyetlerini açıklar. Alt Öğrenme Kazanımları: 1.1: Çağrı yönetme faaliyeti ile ilgili hazırlık çalışmalarında izlenecek adımları açıklar. 1.2: Araç, gereç ve ekipmanla ilgili hazırlıkların neler olduğunu sıralar. <u>Öğrenme Kazanımı 2:</u> Çağrı cevaplar. Alt Öğrenme Kazanımları: 2.1: Telefon ile gelen çağrıları kuruluşun belirlediği konuşma kalitesi standartlarına göre karşılar. 2.2: Telefon ile giden çağrıları kuruluşun belirlediği konuşma kalitesi standartlarına göre karşılar. 2.3: Telefon dışı diğer hizmet kanallarından gelen çağrıları (faks, sms, e-posta, anlık mesaj programı, sosyal medya ve benzeri) belirlenen iş süreçlerine göre karşılar. <u>Öğrenme Kazanımı 3:</u> Çağrı sonrası arka ofis (backoffice) işlemlerini açıklar. Alt Öğrenme Kazanımları: 3.1: İlk temasta sonuçlanmayan çağrıların işlemlerini iş süreçlerine göre sıralar. 3.2: Evrak işlemlerinin tanımlanmış prosedürlere göre nasıl yapılacağını açıklar. 3.3: Raporların hazırlanmasını belirlenen iş süreçlerine göre açıklar. <u>Öğrenme Kazanımı 4:</u> Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını açıklar. Alt Öğrenme Kazanımları: 4.1: Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına nasıl erişildiğini açıklar. 4.2: Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanarak işlem detaylarının iş süreçlerine göre nasıl kayıt altına alındığını açıklar. 4.3: Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarında gözlemlendiği hataları tanımlanmış prosedürlere göre ilgililere bildirme yöntemlerini açıklar.		
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		

Çoktan Seçmeli Sorularla Sınav (T1): A2 yeterlilik birimine yönelik olarak teorik sınav, Ek A2-2’de yer alan Bilgiler Kontrol Listesine göre gerçekleştirilir. Teorik değerlendirme için adaylara en az yirmi beş (25) soruluk, beş (5) seçenekli, çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde olan sorularla düzenlenmiş yazılı sınav uygulanmalıdır. Bu sınavda boş bırakılan veya yanlış cevaplandırılmış sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir buçuk (1,5) dakika zaman verilir. T1 sınavında soruların en az %70’ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde T1 sınavı ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A2-2) ölçmelidir.

8 b) Performansa Dayalı Sınav

Bilgi İçeriği Çağrı Uygulaması (P1): Adayın hazırlanan senaryo üzerinden çağrı cevaplama beklenir. Senaryo içeriği, gelen çağrıda karşı tarafın bilgi talebinde bulunduğu veya giden çağrıda bilgi talebine cevap verildiği şeklinde hazırlanmalıdır. Uygulama süresi en az 10 dakika olmak üzere senaryo içeriğine göre belirlenir. Senaryo içeriği asgari uygulama süresi ile uyumlu bir kapsamda tasarlanmalıdır. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Adayın performansı, Ek A2-2’de yer alan Beceriler ve Yetkinlikler kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %70 başarı göstermesi gerekir.

Şikâyet İçeriği Çağrı Uygulaması (P2): Adayın hazırlanan senaryo üzerinden çağrı cevaplama beklenir. Senaryo içeriği gelen çağrıda karşı tarafın bir konuda şikâyetinin karşılandığı veya giden çağrıda şikâyet sürecine ilişkin bilgi iletilindiği çağrı şeklinde hazırlanmalıdır. Uygulama süresi en az 10 dakika olmak üzere senaryo içeriğine göre belirlenir. Senaryo içeriği asgari uygulama süresi ile uyumlu bir kapsamda tasarlanmalıdır. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Adayın performansı, Ek A2-2’de yer alan Beceriler ve Yetkinlikler kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %70 başarı göstermesi gerekir.

Satış İçeriği Çağrı Uygulaması (P3): Adayın hazırlanan senaryo üzerinden çağrı cevaplama beklenir. Senaryo içeriği giden veya gelen çağrıda karşı tarafa bir ürün ya da hizmet satışının gerçekleştirildiği şeklinde hazırlanmalıdır. Uygulama süresi en az 10 dakika olmak üzere senaryo içeriğine göre belirlenir. Senaryo içeriği asgari uygulama süresi ile uyumlu bir kapsamda tasarlanmalıdır. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Adayın performansı, Ek A2- 2’de yer alan Beceriler ve Yetkinlikler kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %70 başarı göstermesi gerekir.

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

Birimin elde edilmesi için T1 teorik sınavı ile P1, P2 ve P3 performans sınavlarının tamamından başarılı olması gerekir. Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren bir yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.

Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren iki yıldır.

9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	İş ve Yönetim Sektör Komitesi

EKLER**EK 15UY0203-4/A2-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler**

Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan içeriğe sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

1. Çağrı merkezi bilgi yönetimi
2. Temel çağrı merkezi dinamikleri
 - Çağrı merkezinde kullanılan terimler
 - Planlama
 - Üretim ve verimlilik
 - Vardiya
3. Çağrı merkezinde kullanılan uygulamalar
 - Çağrı karşılama bilgisayar uygulaması
 - Hata, öneri sistemi
4. Çağrı merkezinde etkili iletişim
 - Etkili ve doğru konuşma
 - Yazılı iletişim becerileri
 - Telefonda etkili iletişim teknikleri
 - Telefon dışı iletişim ve hizmet kanalları
5. Müşteri odaklılık
6. Şikâyet yönetimi ve problem çözme
7. Telefonda satış ve ikna teknikleri
8. Stres yönetimi
9. Takım çalışması
10. Çağrı merkezinde destek departmanlar
11. Çağrı sonrası arka ofis işlemleri
12. Temel bilgisayar ve ofis araçları kullanımı

EK 15UY0203-4/A2-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi**a) BİLGİLER**

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Çağrı öncesi, bilgisayarını açarak işi ile ilgili bilgilendirmeleri e-posta ya da duyuru portallarından nasıl kontrol edeceğini açıklar.	C.1.1	1.1	T1
BG.2	Vardiya planına göre vardiyasına zamanında başlamanın önemini açıklar.	C.1.2	1.1	T1
BG.3	Vardiyasına zamanında başlayamama durumunda izlemesi gereken adımları sıralar.	C.1.3	1.1	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.4	Kullanılan çağrı merkezi uygulamalarına kullanıcı adı ve şifresiyle birlikte giriş yapmanın ve vardiya sonunda çıkış yapmanın önemini açıklar.	C.2.1	1.2	T1
BG.5	Sistem ya da bilgisayar ile ilgili sorun yaşadığında izlemesi gereken adımları açıklar.	C.2.2	1.2	T1
BG.6	Telefon ve kulaklığın çalıştığını görsel, el ile ve işitsel olarak nasıl kontrol edildiğini açıklar.	C.2.3	1.2	T1
BG.7	Araç ve gereçlerin temizliğini ve ergonomisini görsel olarak ilgili talimatlara göre nasıl kontrol edildiğini açıklar.	C.2.4	1.2	T1
BG.8	Gelen bilgi, şikayet, öneri ve memnuniyet taleplerinin tanımlanmış prosedürlere göre nasıl karşılandığını açıklar.	E.1.1	3.1	T1
BG.9	Takım iş yükünde artış olması halinde takım liderine sözlü yada yazılı bilgi vermeyi açıklar.	E.1.2	3.1	T1
BG.10	Talepleri değerlendirmek ve sonuçlandırmak için müşteriye telefon, kısa mesaj, posta yolu veya e-posta ile geri dönüşün iş akışlarına, yazım kuralları ve konuşma kalitesi standartlarına göre nasıl gerçekleştirileceğini açıklar.	E.1.3	3.1	T1
BG.11	Çözümeyen çağrıları ilgili birimlere iş süreçlerine göre yönlendirmeyi açıklar.	E.1.4	3.1	T1
BG.12	Evrak kontrolünü tanımlanmış prosedürlere göre nasıl yapacağını açıklar.	E.2.1	3.2	T1
BG.13	Evrak arşivlemesini tanımlanmış prosedürlere göre nasıl yapacağını açıklar.	E.2.1	3.2	T1
BG.14	Evrak imha işlemlerini tanımlanmış prosedürlere göre nasıl yapacağını açıklar.	E.2.1	3.2	T1
BG.15	Tanımlanmış iş süreçlerine göre evrakların ilgili kişilere nasıl göndereceğini açıklar.	E.2.2	3.2	T1
BG.16	Gerçekleştirdiği işlemler ile ilgili sayısal verileri ve değerlendirmeleri takım liderine iş süreçlerine uygun iletmeyi açıklar.	E.3.1	3.3	T1
BG.17	Sistem tarafından çıkarılan raporların düzenini ve doğruluğunu raporlama bilgisini kullanarak nasıl kontrol edeceğini açıklar.	E.3.2	3.3	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.18	İşveren tarafından belirlenen güvenlik politikaları doğrultusunda işi için gerekli olan çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanıcı adı ve şifresini girerek açmanın önemini açıklar.	G.1.1	4.1	T1
BG.19	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarının hızlı bir şekilde kullanımı için bilgisayar bilgisini kullanarak varsa kısa yol erişimlerini veya arayüzleri kullanıma hazır hale getirmenin önemini açıklar.	G.1.2	4.1	T1
BG.20	İş tanımında belirtilen yetkiler doğrultusunda bilgiye ulaşabileceği sistemleri açıklar.	G.2.1	4.2	T1
BG.21	Müşterinin şikayetini değerlendirmek veya işlemini tamamlamak için müşterinin bilgisini veya işlem detaylarını çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına belirlenen iş süreçlerine göre doğru bir şekilde nasıl kaydedeceğini açıklar.	G.2.2	4.2	T1
BG.22	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanırken müşteri ile iletişimi nasıl koruyacağını açıklar.	G.2.3	4.2	T1
BG.23	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarında gözlemlediği hataları operasyonel süreçlere göre ilgili birimlere nasıl bildireceğini açıklar.	G.3.1	4.3	T1
BG.24	Sistemden kaynaklanan hatalar konusunda tanımlı kalite standartları çerçevesinde müşteriye nasıl bilgi vereceğini açıklar.	G.3.2	4.3	T1
BG.25	Prosedürlere uygun olarak ilgili birimlere öneri sunmanın önemini açıklar.	G.3.3	4.3	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.1*	IVR üzerinden gelen kendisine tanımlanmış temsilci grubundaki çağrıları kalite standartları çerçevesinde karşılama anonsu ile karşılar.	D.1.1	2.1	P1,P2,P3
BY.2*	Müşterinin ihtiyacını anlamak üzere etkin bir şekilde dinler.	D.1.2	2.1	P1,P2,P3

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.3*	Dil kurallarına uygun, akıcı ve anlaşılır konuşma gerçekleştirir.	D.1.2 D.1.6 D.2.6	2.1 2.2	P1,P2,P3
BY.4*	Dış aramada kalite standartları çerçevesinde açılış anonsu yapar.	D.2.1	2.2	P1,P2,P3
BY.5	Satış, şikâyet, bilgilendirme, memnuniyet vs. için dış aramaları arama listesine göre gerçekleştirir.	D.2.2	2.2	P1,P2,P3
BY.6	Müşteriye ismiyle kalite standartları çerçevesinde hitap eder.	D.1.3 D.2.3	2.1 2.2	P1,P2,P3
BY.7	Doğru bilgi aktarımını ve işlem süresini işletmede hedeflenen süreye uygun şekilde kullanarak gerçekleştirir.	D.1.4 D.2.4	2.1 2.2	P1,P2,P3
BY.8	Çağrının içeriğine göre doğru olarak sisteme kayıt girişini yapar. (bilgi, işlem, satış, şikâyet, memnuniyet ve öneri)	D.1.5 D.2.5 D.3.2	2.1 2.2 2.3	P1,P2,P3
BY.9*	Çağrı esnasında olumlu bir tutum geliştirerek çağrıya sabırla odaklanır.	D.1.6 D.2.6	2.1 2.2	P1,P2,P3
BY.10	İlk temasta çözilemeyen çağrılar ile ilgili durumları, iş süreçlerine göre doğru birimlere yönlendirir.	D.1.7 D.2.7 D.3.3 E.1.4	2.1 2.2 2.3 3.1	P2
BY.11	Kurum ve kuruluş tarafından belirlenen konuşma kalitesi standartlarına göre görüşmeyi sonlandırır.	D.1.8 D.2.8	2.1 2.2	P1,P2,P3
BY.12	Tanımlı iş süreçlerine göre gerektiğinde ACW ile çağrıyı tamamlar.	D.1.9 D.3.4	2.1 2.3	P2,P3
BY.13	Gelen bilgi, işlem, satış, şikâyet, memnuniyet ve önerileri değerlendirmek ve sonuçlandırmak için müşteriye telefon, kısa mesaj, posta veya e-posta yolu ile geri dönüşü iş süreçlerine, yazım kuralları ve konuşma kalitesi standartlarına göre gerçekleştirir.	D.3.1	2.3	P1,P2,P3

(*) Performansa dayalı sınavda başarılması zorunlu kritik adımlar.

YETERLİLİK EKLERİ**EK 1:** Ulusal Yeterlilik Hazırlama Ekibi ve Teknik Çalışma Grubu Üyeleri**Ulusal Yeterliliği Geliştiren Kurum/Kuruluş**

Çağrı Merkezleri Derneği

Ulusal Yeterliliği Güncelleyen Kurum/Kuruluş

Mesleki Yeterlilik Kurumu

EK2: Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar

- 1- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmet Bakanlığı (İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü) (Mülga Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı)
- 2- Milli Eğitim Bakanlığı (Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü)
- 3- Milli Eğitim Bakanlığı (Hayatboyu Öğrenme Genel Müdürlüğü)
- 4- Milli Eğitim Bakanlığı (Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü)
- 5- Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (Sanayi Genel Müdürlüğü) (Mülga Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı)
- 6- Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (Personel Dairesi Başkanlığı) (Mülga Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı)
- 7- Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
- 8- Türkiye İstatistik Kurumu Başkanlığı
- 9- Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü
- 10- Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
- 11- Anadolu Üniversitesi Personel Belgelendirme Birimi
- 12- Sakarya Üniversitesi Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
- 13- Süleyman Demirel Üniversitesi Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
- 14- Kocaeli Üniversitesi Sürekli Eğitim Araştırma ve Uygulama Merkezi
- 15- Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu
- 16- Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu
- 17- Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu
- 18- Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu
- 19- Türkiye Esnaf ve Sanatkarlar Konfederasyonu
- 20- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
- 21- Türkiye Resmi Sektör İnşaat Müteahhitleri İşveren Sendikası
- 22- Mesleki Eğitim ve Küçük Sanayii Destekleme Vakfı
- 23- Türkiye İnsan Yönetimi Derneği
- 24- Çağrı Merkezleri Derneği
- 25- Norm Eğitim Danışmanlık Derneği
- 26- Koçluk Platformu Derneği
- 27- Uluslararası Profesyonel Koçluk Derneği
- 28- Yönderlik ve Koçluk Derneği
- 29- Yönetim Danışmanları Derneği
- 30- Avrupa Birliği Çalışmaları Merkezi Derneği
- 31- İstanbul Proje Yönetim Derneği
- 32- Proje Yönetimi Derneği
- 33- Türkiye Bilişim Derneği
- 34- Türkiye Prefabrik Birliği

- 35- Türk İstatistik Derneği
- 36- Türkiye Araştırmacılar Derneği
- 37- Nbc Belgelendirme Eğitim Ltd. Şti.
- 38- Alberk Qa Uluslararası Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.
- 39- Sc Proje Yönetim Danışmanlık Turizm ve Tic. Ltd. Şti.
- 40- Arya Mesleki Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti.
- 41- Çözüm Eğitim Öğretim Yayıncılık Danışmanlık Bilişim İletişim Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti.
- 42- Anka Koçluk Eğitim Danışmanlık Belgelendirme A.Ş

EK3: MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

Ahmet SAYGIN BABAN	Başkan (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği) (TOBB MEYBEM)
Ayşe ERİM	Üye (Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı) (İş Sağlığı ve Güvenliği Araştırma ve Geliştirme Enstitüsü Başkanlığı)
Hasan GENCER	Üye (Milli Eğitim Bakanlığı (Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü)
Ömer Faruk İÇÖZ	Üye (Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı (Personel Dairesi Başkanlığı)
Doç. Dr. Ebru Yüksel HALILOĞLU	Üye (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (TOBB Ekonomi ve Teknolojisi Üniversitesi)
Elif YILDIRIM	Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Ceyhun TOPÇU	Üye (Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu)
Atakan ÇELİK	Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu)
Aytuğ BALAMAN	Üye (Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu) (KOOP-İŞ)
Ekin Sarı AKALIN	Üye (Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Süleyman ARIKBOĞA	Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)

EK 4: MYK Yönetim Kurulu Üyeleri

Adem CEYLAN	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi, Başkan
Prof. Dr. Mehmet SARIBIYIK	Yükseköğretim Kurulu Temsilcisi, Başkan Vekili
Dr. Recep ALTIN	Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi, Üye
Bendevi PALANDÖKEN	Meslek Kuruluşları Temsilcisi, Üye
Dr. Osman YILDIZ	İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi, Üye
Celal KOLOĞLU	İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi,