



## 15UY0203-4 ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4

### BELGELENDİRME PROGRAMI

|               |            |
|---------------|------------|
| Doküman No:   | PB.BP.02   |
| Yayın Tarihi: | 17.05.2016 |
| Rev.No:       | 00         |
| Rev. Tarihi:  | -          |

#### 1.0 BELGELENDİRME KAPSAMI

Bu program, (15UY0203-4)-Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi Seviye 4 adaylarının belgelendirilmesine yönelik olarak yapılacak olan sınav için temel şartları, yeterlilik alanını, sınav koşullarını, kabul şartlarını ve belgelendirme süreci hakkında bilgilendirmeyi kapsamaktadır.

#### 2.0 İŞ VE GÖREV TANIMI

**Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4)**, İSG, çevre koruma, kalite kural ve yöntemleri çerçevesinde; çalışma öncesi hazırlık yapan, çağrı cevaplayan, çağrı sonrası arka ofis işlemleri yapan, iş organizasyonu yapan, çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanan ve mesleki gelişim faaliyetlerini yürüten nitelikli meslek elemanıdır.

Müşterilerin bilgi, işlem, satış, şikâyet, öneri vb. içerikli çağrılarını müşteri memnuniyeti, kalite hedefleri ve iş talimatları doğrultusunda gerçekleştirir.

Müşterilerden gelen çağrıları karşılayarak çözüm ve eylem planı üretir, müşterilerle belirli amaçlar doğrultusunda yapılacak dış aramaları gerçekleştirir. Müşteri temsilcileri uzmanlık ve tecrübelerine göre belirli bir hizmet türünde veya hizmet kanalında uzmanlaşmış ve yalnız o alanda çalışabildiği gibi karma olarak her türlü çağrıyı yönetecek bir yapıda da çalışabilir.

#### 3.0 ŞART KOŞULAN YETERLİLİK

Adayların mesleki yeterlilik belgesini alabilmeleri için aşağıdaki birimlerde tanımlanan sınavlardan başarılı olmaları gerekir.

|               |                                                              |
|---------------|--------------------------------------------------------------|
| 15UY0203-4/A1 | İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve İşyeri Kalite Politikaları |
| 15UY0203-4/A2 | Çağrı Merkezi Yönetme Faaliyetleri                           |
| 15UY0203-4/A3 | İnsan Kaynakları Süreçleri ve Mesleki Gelişim                |

#### 3.1 Teorik Sınav

A1, A2, A3 yeterlilik birimlerinde teorik sınavlar test (T1) ve şeklinde gerçekleştirilir. Sınav soruları, teorik sınav kapsamında ölçülmesi öngörülen tüm öğrenim çıktılarını ve başarıım ölçütlerini ölçebilecek şekilde tasarlanacak olup, her yeterlilik biriminin değerlendirilmesi ayrı ayrı yapılacaktır.

Her birimde sorulacak soru sayısı ve süreleri aşağıdaki tabloda belirtilmiştir. Aday her bir birimden 100 tam puan üzerinden değerlendirilecek ve aday yine her bir yeterlilik birimi için testte yer alan soruların en az % 70 ini doğru yanıtlaması durumunda bu sınavdan başarılı sayılacaktır.

Teorik sınav sonuçlarının değerlendirilmesinde doğru cevap sayısı esastır. Yanlış ve boş cevap sayısı dikkate alınmaz.

| ZORUNLU BİRİMLER |                                                              | Sınav Türü<br>( Teorik) | Başarıım<br>Notu | Soru<br>Sayısı | Sınav Süresi<br>(dk.) |
|------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------|----------------|-----------------------|
| A1               | İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve İşyeri Kalite Politikaları | T1                      | 70               | 10             | 15                    |
| A2               | Çağrı Merkezi Yönetme Faaliyetleri                           | T1                      | 70               | 25             | 25                    |
| A3               | İnsan Kaynakları Süreçleri ve Mesleki Gelişim                | T1                      | 70               | 15             | 15                    |



## 15UY0203-4 ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4

### BELGELENDİRME PROGRAMI

|               |            |
|---------------|------------|
| Doküman No:   | PB.BP.02   |
| Yayın Tarihi: | 17.05.2016 |
| Rev.No:       | 00         |
| Rev. Tarihi:  | -          |

#### 3.2 (P1 – P2 ) Performansa Dayalı Sınav

Bu yeterlilikte A2 yeterlilik birimi için P1 ve P2 olmak üzere performansa dayalı uygulama sınavları gerçekleştirilir. Adaylar için yapılan değerlendirmeler o birim için **Takım Lideri (Seviye-5)** Ulusal Yeterliliği' n de **(15UY0204-5)** verilen başarımlar ölçütlerini sağlayacak şekilde yapılır. Performans sınavında adayın performansı; ölçülmesi öngörülen öğrenim çıktıların, başarımlar ölçütlerini içerecek şekilde kontrol listesi aracılığıyla değerlendirilmesi yöntemiyle ölçülür.

Adayların, P1 ve P2 performans sınavlarından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %70 başarı göstermesi gerekir.

**P1 – Bilgi İçeriği Çağrı Uygulaması**

**P2 – Şikâyet İçeriği Çağrı Uygulaması**

**P3 – Satış İçeriği Çağrı Uygulaması**

Bu birim için sorulacak soru tipi ve süreleri aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

| ZORUNLU BİRİMLER |                                    | Sınav Türü<br>(Performans) | Başarımlar<br>Notu | Soru<br>Sayısı | Sınav Süresi<br>(dk.) |
|------------------|------------------------------------|----------------------------|--------------------|----------------|-----------------------|
| A2               | Çağrı Merkezi Yönetme Faaliyetleri | P1                         | 70                 | Uygulama       | 15                    |
| A2               | Çağrı Merkezi Yönetme Faaliyetleri | P2                         | 70                 | Uygulama       | 15                    |
| A2               | Çağrı Merkezi Yönetme Faaliyetleri | P3                         | 70                 | Uygulama       | 15                    |

#### 3.3 Ölçme ve Değerlendirme

**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.

#### 4.0 BECERİLER

İlgili Ulusal Meslek Standardında belirtilen Bilgi ve Beceri Kriterleri aşağıda belirtilmiştir.

- ✓ Analitik düşünme ve analiz yapma becerisi
- ✓ Araç, gereç ve ekipman bilgisi
- ✓ Araştırmacı ve yaratıcı olma becerisi
- ✓ Bilgisayar bilgisi
- ✓ Çağrı merkezi temel teknoloji ve temel operasyonel süreçleri bilgisi
- ✓ Değişen koşullara uyum sağlama becerisi
- ✓ Doğru diksiyon ve fonetik bilgisi
- ✓ Ekip içinde çalışma yeteneği
- ✓ Etkin iletişim ve empati kurabilme becerisi



## 15UY0203-4 ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4

### BELGELENDİRME PROGRAMI

|               |            |
|---------------|------------|
| Doküman No:   | PB.BP.02   |
| Yayın Tarihi: | 17.05.2016 |
| Rev.No:       | 00         |
| Rev. Tarihi:  | -          |

- ✓ Güçlü ifade yeteneği
- ✓ Güçlü ikna yeteneği
- ✓ Haberleşme araçları bilgisi
- ✓ İşyeri çalışma prensipleri bilgisi
- ✓ Kalite kontrol prensipleri bilgisi
- ✓ Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi
- ✓ Mesleki terim bilgisi
- ✓ Öğrenme ve öğrendiğini aktarabilme becerisi
- ✓ Öngörülü (proaktif) davranış yeteneği
- ✓ Pozitif ve sabırlı yaklaşım gösterme becerisi
- ✓ Raporlama bilgisi
- ✓ Sorumluluk alabilme ve inisiyatif sahibi olma becerisi
- ✓ Stres yönetimi bilgisi
- ✓ Tanıtım ve satış geliştirme bilgisi
- ✓ Temel çalışma mevzuatı bilgisi
- ✓ Temel iş sağlığı ve güvenliği bilgisi
- ✓ Zaman Yönetimi bilgisi

#### 5.0 ÖN ŞARTLAR

Bu yeterlilik için ön şart aranmamaktadır.

#### 6.0 DAVRANIŞ KURALLARI

İlgili Ulusal Meslek Standardında belirtilen tutum ve davranışlar aşağıda belirtilmiştir.

- ✓ Bilgi, işlem, şikâyet, satış, öneri vb. içerikli çağrılar müşteri odaklı bakış açısı ile kurum kültürüne uygun bir şekilde yönetmek
- ✓ Çağrı süresini hedeflenen zaman aralığında gerçekleştirmek ve zamanı verimli kullanmak
- ✓ Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemelere uymak
- ✓ Göreviyle ilgili yenilikleri izlemek ve uygulamak
- ✓ Hizmet öncesi, hizmet içi eğitim ve seminerlere katılmak
- ✓ İletişim kurduğu kişilere karşı güler yüzlü, nazik ve hoşgörülü davranmak
- ✓ İşletmeye ait araç, gereç ve donanımın kullanımına özen göstermek
- ✓ Karşılaşılabilecek ve karşılaşılan sorunlar karşısında çözüm ve sonuç odaklı olmak
- ✓ Kendini geliştirme konusunda istekli olmak
- ✓ Meslek ahlakına sahip olmak, çalıştığı kurumun etik kurallarına uymak
- ✓ Mesleki ve kişisel bilgilerini geliştirmeye, güncel olayları takip etmeye önem vermek
- ✓ Pozitif bir tutum benimsemek
- ✓ Sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek
- ✓ Stresli durumlarda soğukkanlı ve sakin olmak
- ✓ Verilen hedefler doğrultusunda çalışmalarında planlı ve düzenli olmak
- ✓ Yeniliklere açık olmak ve değişen koşullara uyum sağlamak



## 15UY0203-4 ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4

### BELGELENDİRME PROGRAMI

|               |            |
|---------------|------------|
| Doküman No:   | PB.BP.02   |
| Yayın Tarihi: | 17.05.2016 |
| Rev.No:       | 00         |
| Rev. Tarihi:  | -          |

## 7.0 BELGELENDİRME PROSESLERİ

### 7.1 İlk Belgelendirme ve Yeniden Belgelendirme Kriterleri

#### *İlk Belgelendirme Kriteri*

Adaylar firmadan veya web sitesi üzerinden ulaştıkları “**Sınav Başvuru Formu**”nda talep edilen bilgileri doldurur ve ıslak imzalı olarak firmaya ulaştırır. Yeterlilik kapsamına göre belgenin verilebilmesi için;

- Başvurunun alınması ve değerlendirilmesi prosedürün de yazan şartları yerine getirmesi ve kabulü
- Ölçme ve değerlendirme sonuçlarının personel belgelendirme sınav şartnamesine göre yeterli olması gerekir.

Aday bu adımlardan sonra ilk belgeyi almaya hak kazanır.

Belgenin geçerlilik süresi belgenin düzenlendiği tarihte başlar ve 5 yıl süresince geçerlidir.

#### *Yeniden Belgelendirme Kriteri*

Beş yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirilmeye tabi tutulur;

- 5 yıl belge geçerlilik süresi içinde yeterlilik belgesi kapsamında toplamda en az 2 yıl çalıştığını kanıtlayacak dokümanlar sunması,
- Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan performansa dayalı sınavların (P1, P2, P3) yapılması.

Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır. Sağlanmış olması gerekmektedir.

### 7.3 Gözetim Yöntemleri ve Kriterleri

Kişinin yeterliliğinin devam ettiğini izlemek amacıyla belgenin verilisinin her yeterlilik kapsamında belirtilmiş sürelerde aday takip formuna işlenmiş tarihlere göre belgelendirme kuruluşu tarafından hazırlanan **Gözetim Takip Formu** aracılığı ile değerlendirme yapılır. Bu forma istinaden belgelendirilmiş personel, SGK dökümü ve çalışma beyan formunu ( Her bir işveren yetkilisine onaylatarak ) gözetim süresi bitinceye kadar beyan eder.

- İlgili süre içerisinde işyerlerinden yeterliliklerde belirtilmiş süre için, aksi halde 24 aylık SGK dökümünün alınması.
- İşveren yetkilisince onaylanmış çalışma beyan formu veya iş yerinden yazı alınması.
- Gözetim faaliyetinin yeterliliklerde belirtilen sürede aksi halde 36. ayın sonuna kadar tamamlanıp kuruma iletilmesi.

### 7.4 Belgelendirmenin Askıya Alınması ve Geri Çekilmesi için Kriterler

#### *Belgenin Askıya Alınması;*

Belgeler aşağıdaki tanımlanmış hususlarda askıya alınır:

- Gözetim tarihi geçen belge sahipleri için (yeterlilikler belirtilmiş sürede aksi halde belge verilmiş tarihinden itibaren 36. ay sonu) belgeler öncelikle 2 ay askıya alınır ve gözetim sürecinin tamamlanması beklenir.



**15UY0203-4 ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ  
SEVİYE 4**

**BELGELENDİRME PROGRAMI**

|               |            |
|---------------|------------|
| Doküman No:   | PB.BP.02   |
| Yayın Tarihi: | 17.05.2016 |
| Rev.No:       | 00         |
| Rev. Tarihi:  | -          |

- Belgelenmiş personelin Belge/Logo/Marka Yönetim prosedürüne aykırı bir tutum içinde bulunması durumunda, belge öncelikli olarak askıya alınır. Bu durum belge sahibine bildirilir, hatanın düzeltilmesi için 1 ay süre verilir.
- Gözetim sonucu performansı yeterli bulunmayan veya belge sahiplerinden kaynaklanan nedenlerle gözetimi yapılamayan belge sahiplerinin belgeleri askıya alınır. Belgesinin askıda olma nedeni ortadan kalkan belge sahiplerinin belgelerinin geçerliliği, geçerlilik süresi sonuna kadar devam eder.

***Belgenin İptal Edilmesi;***

Belgeler aşağıdaki tanımlanmış hususlarda iptal edilir:

- Gözetim süreci bitmiş, askıya alma süresini geçmiş belgeler,
- Belge/Logo/Marka Yönetim prosedürüne göre yanıltıcı şekilde kullanılmış ve düzeltme talebi istenmiş, ama düzeltme yapılmamış belgeler,
- Belgelendirme ve gözetim proseslerinde kasti olarak yanıltıcı ve yanlış bilgileri beyan ettiği anlaşılan ve /veya sahte evraka göre düzenlendiği belirlenen belgeler,
- Akreditasyon kurumu ve MYK tarafından **ARYA BELGE** nin yetkilerinin iptali durumunda; ilgili kurum ile ilgili belgenin iptali eğer belge, gözetim prosesine uğramamış ise gözetim prosesi zamanında gözetim prosesine uğramış belgeler için ise belge süresinin sonuna kadar geçerlidir. Belge süresinin tamamlanmasına istinaden, yeniden belgelendirmeye gidilmez.

**7.5 Belgelendirmenin Kapsamı veya Seviyesinin Değiştirilmesi için Kriterler**

Belgenin verilme kapsamında değerlendirilen ilgili yeterlilik, revizyonundaki köklü değişiklikler durumunda program komitesi talebine istinaden belgeli personel tekrar sınava tabi tutulabilir. Bu sınav yeniden belgelendirme döneminde yapılır. Mevcut belge süresince geçerlidir.

İlgili Yeterlilik ile ilgili seviye değişikliği yapılması halinde aynı işlem yapılır.