

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 işlemlerini 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) şeklinde gerçekleştirilir. Sınav soruları, teorik sınav kapsamında ölçülmesi öngörülen tüm öğrenim çıktılarını ve başarımları 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 (Teorik - Yazılı) | Başarımları Notu | Soru Sayısı | Sınav Süresi (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 |

3.2 (P1 – P2) Performansa Dayalı Sınav

Bu yeterlilikte A2 yeterlilik birimi için P1, P2 ve P3 olmak üzere performansa dayalı uygulama sınavları gerçekleştirilir. Adaylar için yapılan değerlendirmeler o birim için **15UY0203-4 Müşteri Temsilcisi Seviye-4** Ulusal Yeterliliği' n de verilen başarımlar ölçütlerini sağlayacak şekilde yapılır. Performans sınavında adayın performansı; ölçülmesi öngörülen öğrenim çıktılarının, başarımlar ölçütlerini içerecek şekilde kontrol listesi aracılığıyla değerlendirilmesi yöntemiyle ölçülür.

Adayların, P1 P2 ve P3 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 (Performans) | Başarımlar Notu | Soru Sayısı | Sınav Süresi (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

- ✓ 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 çağrılarını 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

7.0 BELGELENDİRME PROSESLERİ

7.1 İlk Belgelendirme ve Yeniden Belgelendirme Kriterleri

İlk Belgelendirme Kriteri

Adaylar İNÜSEM'den veya web sitesi üzerinden ulaştıkları "Sınav Başvuru Formu"nda talep edilen bilgileri doldurur ve ıslak imzalı olarak İNÜSEM'e ulaştırır. Yeterlilik kapsamına göre belgenin verilebilmesi için;

- a) Belgelendirme Prosedüründe yazan şartları yerine getirmesi ve kabulü
- b) Ölçme ve değerlendirme sonuçlarının Sınav Uygulama Prosedürüne 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 değerlendirmeye tabi tutulur;

- a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içinde yeterlilik belgesi kapsamında toplamda en az 2 yıl çalıştığını kanıtlayacak dokümanlar sunması,
- b) 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 Yöntemi ve Gözetim

Sıklığı Yöntem:

Yöntem olarak gözetim süresi gelen adaylar için Performans İzleme Raporu formu ile değerlendirmeye alınır. Bu form ilgili belge sahiplerine ve işverenleri tarafından gerekli adımları doldurularak İNÜSEM'e ıslak imzalı olarak gönderilir. Gelen evrak Müdür tarafından incelenir ve varsa ekleri kontrol edilerek yeterli görülmesi halinde belge süresi sonuna kadar geçerliliğini sürdürür.

Gözetim Sıklığı:

Belge geçerlilik süresi içerisinde adaylar gözetime tabi tutulur. Adayın performansı belge aldığı tarihten itibaren 2. yıl ile 3. yıl arasında sınav ve belgelendirme kuruluşunun belirleyeceği gözetim yöntemi ile değerlendirilir.

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.

7.4 Belgelendirmenin Askıya Alınması ve Geri Çekilmesi için Kriterler

Belge sahibi başvuru sırasında imzalamış olduğu Aday Sözleşmesi ve Sınav Başvuru Formunun gereğini yerine getirmediği veya belgenin belirlenen kurallar dışında kullanıldığının tespiti halinde askı/iptal işlemleri uygulanır.

Belgenin Askıya alınması: Belge aşağıdaki şartların oluşması durumunda Belgelendirme Karar Vericisi kararı ile altı (6) ayı aşmamak kaydı ile askıya alınır.

- Belgelendirilmiş kişinin, gönüllü olarak geçici askıya alma talebinde bulunması,
- Belgelendirilmiş kişinin, belgelendirme şartlarını karşılamada devamlı ve ciddi şekilde başarısız olması,
- Belgelendirilmiş kişinin gözetim veya yeniden belgelendirme faaliyetlerinin gerekli şartlarda yapılmasına izin vermemesi,
- Belgelendirilmiş kişinin sözleşme metnindeki yükümlülükleri, belgenin iptalini gerektirmeyecek ölçüde ihlal etmesi,
- Belgelendirme kapsamında yer alan Ulusal Yeterliliğe ilişkin, ilgili standart dışında uygulanması gereken yasal yaptırımların yerine getirilmediğinin tespiti,
- Belgelendirme kurallarına uyulmaması,
- Belge ve logonun yanlış kullanımı,
- İlk gözetim süresini; sebepsiz olarak 2 hafta ve/veya daha fazla erteleme durumunda.

Belgenin askıya alınması kararı, karar verici tarafından alınır. Belgenin askıya alındığı, ilgili kişiye yazılı olarak bildirilir. İNÜSEM gerekli gördüğünde, askıya alma süresini, Müdür kararıyla bir defa en çok 3 ay uzatabilir. Askıya alma süresince belgelendirilmiş kişi yanlış bilgilendirme yapamaz. Askıya alınma durumunda, ilgili kişinin mesleki yeterlilik belgesi geçici olarak geçersizdir. Kişi, belgenin askıya alınma kararının tebliğinden itibaren belge ve logo kullanımını durdurur. Askıya alma süresince ilgili kişi, belgeye ait haklardan yararlanamaz. Belgenin askıya alınma durumunda, inuper.inonu.edu.tr belge sorgulama ekranından yayınlanarak kamuoyunun erişimine sunulacaktır. Belgesi askıya alınan kişiler, askıya alma gerekçelerinin ortadan kaldırıldığını yazılı olarak, objektif deliller ile İNÜSEM' e bildirmeleri durumunda askıya alma işlemi ortadan kaldırılır.

Belgenin İptal Edilmesi: Aşağıdaki hallerde belge iptal edilmektedir;

- Belge askıya alındıktan sonra, askıdan kalkması için gerekli şartların sağlanmaması,
- Belgenin yanıltıcı ve haksız kullanımı,
- İNÜSEM tarafından tahakkuk ettirilen ücretlerin, fatura edilmesini takip eden 30 gün içerisinde ödenmemesi,
- Belgenin geçerlilik süresi içinde, yapılan sınavlarda ve/veya belirlenen kontrol/gözetim/yeniden belgelendirme faaliyetlerinde müşterinin ulusal yeterlilik şartlarını tamamen yitirdiğinin tespiti,

- Belgelendirilmiş kişinin belge ve ekleri üzerinde tahribat yapması,
- Belgelendirilmiş kişi isteği.

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.

8.0 Revizyon

| Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi | Revizyon Seviyesi | Revizyon Konusu |
|--------------|-----------------|-------------------|-----------------|
| | | | |