

1.0 BELGELENDİRME KAPSAMI

Bu program, 15UY0204-5 Çağrı Merkezi Takım Lideri Seviye 5 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

15UY0204-5 Çağrı Merkezi Takım Lideri Seviye 5 ; iş sağlığı ve güvenliği, çevre koruma ve kalite gereklilikleri çerçevesinde; çalışma öncesi hazırlık yaparak operasyonun yürütülmesini sağlayan, operasyon içerisinde insan kaynakları süreçlerinin uygulanmasına destek veren, çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanan ve mesleki gelişim faaliyetlerini yürüten nitelikli kişidir.

Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) mevcut ve potansiyel müşteriler ile çağrı merkezleri üzerinden kurulan iletişimi yürüten müşteri temsilcilerinden oluşan grubu yönetir.

Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) müşterilerin bilgi, işlem, satış, şikâyet, öneri ve benzeri içerikli çağrılarının müşteri memnuniyeti, kalite hedefleri ve iş talimatları doğrultusunda gerçekleştirilmesini sağlar, kendisine bağlı müşteri temsilcilerinin belirlenen standartlar dâhilinde hizmet verdiğini kontrol eder.

3.0 ŞART KOŞULAN YETERLİLİK

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

15UY0204-5/A1	İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite, İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim
15UY0204-5/A2	Çağrı Merkezi Yönetme Faaliyetleri

3.1 Teorik Sınav

A1, A2 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 (Teorik- Yazılı)	Başarım Notu	Soru Sayısı	Sınav Süresi (dk.)
A1	İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite, İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim	T1	70	30	45
A2	Çağrı Merkezi Yönetme Faaliyetleri	T1	70	26	39

HAZIRLAYAN İŞ VE YÖNETİM SEKTÖRÜ PROGRAM KOMİTESİ	KONTROL EDEN KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN MÜDÜR
--	-----------------------------------	--------------------

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 **15UY0204-5 Çağrı Merkezi Takım Lideri Seviye 5** Ulusal Yeterliliği' nde 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 ve P2 performans sınavlarından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %70 başarı göstermesi gerekir.

- P1: Konuşma Kalitesi Değerlendirme Uygulaması
P2: Performans Değerlendirmesi Geribildirim 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	Konuşma Kalitesi Değerlendirme Uygulaması	P1	70	Uygulama	15
A2	Performans Değerlendirmesi Geribildirim Uygulaması	P2	70	Uygulama	10

3.3 Ölçme ve Değerlendirme

15UY0204-5 Çağrı Merkezi Takım Lideri Seviye 5 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.

1. Analitik düşünme ve analiz yapma becerisi
2. Araç, gereç ve ekipman kullanma bilgi ve becerisi
3. Araştırma ve raporlama bilgi ve becerisi
4. Bilgisayar ve bilgi teknolojisi araçlarını kullanma bilgi ve becerisi
5. Çağrı merkezi temel teknoloji bilgisi ve kullanma becerisi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
İŞ VE YÖNETİM SEKTÖRÜ PROGRAM KOMİTESİ	KALİTE YÖNETİCİSİ	MÜDÜR

6. Çağrı merkezi temel teknoloji ve operasyonel süreç bilgi ve uygulama becerisi
7. Eğitim ihtiyaç analizi bilgi ve becerisi
8. Ekip yönetimi becerisi
9. Etkin iletişim teknikleri (kişisel, kişilerarası, örgütsel iletişim) bilgi ve uygulama becerisi
10. İnsan kaynakları süreçleri bilgi ve uygulama becerisi
11. İSG ve çevre koruma önlemleri bilgisi
12. İş organizasyonu becerisi
13. İşyeri çalışma prensipleri bilgisi
14. Kalite bilgisi
15. Öngörülü (proaktif) davranma becerisi
16. Rehberlik yapma becerisi
17. Stres yönetimi becerisi
18. Tanıtım ve satış geliştirme bilgi ve becerisi
19. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
20. Zaman yönetimi becerisi

5.0 ÖN ŞARTLAR

Bu yeterlilik için ön şart aranmamaktadır.

6.0 DAVRANIŞ KURALLARI

İlgili Ulusal Meslek Standardında belirtilen tutum ve davranışlar aşağıda belirtilmiştir.

1. Bilgi, işlem, şikâyet, satış, öneri ve benzeri içerikli çağrılarını müşteri odaklı bakış açısı ile kurum kültürüne uygun bir şekilde yönetmek
2. Çalışma zamanını etkili ve verimli kullanmak
3. Çevre, kalite ve İSG kurallarına uymak
4. Değişime açık olmak ve değişen koşullara uyum sağlamak
5. Deneyimlerini iş arkadaşlarına aktarmak
6. Ekip içinde uyumlu çalışmak
7. Genel iş etiği kurallarına uygun hareket etmek
8. İşyerine ait araç, gereç ve donanımın kullanımına özen göstermek
9. Kendini geliştirme konusunda istekli olmak

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
İŞ VE YÖNETİM SEKTÖRÜ PROGRAM KOMİTESİ	KALİTE YÖNETİCİSİ	MÜDÜR

10. Stresli durumlarda soğukkanlı ve sakin davranmak
11. Süreç kalitesine özen göstermek
12. Süreçleri iyileştirici ve geliştirici önerilerde bulunmak
13. Uygun (sözlü ve sözlü olmayan) iletişim becerileri sergilemek

7.0 BELGELENDİRME PROSESLERİ

7.1 İlk Belgelendirme ve Yeniden Belgelendirme Kriterleri

İlk Belgelendirme Kriteri

Adaylar firmadan veya web sitesi üzerinden ulaştıkları "Aday 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) yapılması.

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

7.2 Gözetim Yöntemi ve Gözetim Gözetim Yöntemleri ve Kriterleri

Belgelendirilen kişilerin ilgili ulusal yeterlilikler doğrultusunda ve yetkilendirilen süreler içinde belgelendirme konusu ile ilgili çalıştığının ve belgelendirilen kişinin yeterliliğinin sürdürdüğünün kontrolü sağlamak için yapılır, gözetim faaliyetinin yürütülmesine ilişkin izlenmesi gereken metot ve esasları aşağıda ki gibidir. Aday ve Belgelendirilmiş kişilerin kayıtları Müdür koordinasyonunda Kalite Yöneticisi tarafından tutulur.

Gözetim zamanları ve sıklığı 15UY0204-5 Çağrı Merkezi Takım Lideri Seviye 5 ulusal yeterlilik doğrultusunda hazırlanan Ulusal Yeterlilik Matrisinde tanımlanmıştır. Gözetim zamanına 3 ay, 2 ay ve 1 ay kala belgeli kişi mümkün ise email yoluyla, mümkün olmadığı durumlarda SMS veya telefon ile bilgilendirilir. Gözetim faaliyeti, belgeli kişinin işvereni tarafından doldurulan Gözetim Performans İzleme Formu ile gerçekleştirilir. Belgeli kişinin işvereni tarafından doldurulan Gözetim Performans İzleme Formu İNÜSEM' e ulaştıktan sonra formda ilgili alanlar Müdür tarafından doldurulur, belgeli kişinin yeterliliğinin devam ettiği tespit edilirse belge geçerliliğini korur.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
İŞ VE YÖNETİM SEKTÖRÜ PROGRAM KOMİTESİ	KALİTE YÖNETİCİSİ	MÜDÜR

Belgeli kişinin yeterliliğinin devam ettiğini ispat edememesi, belgeli kişiye ulaşılamaması vb. durumlarda belge askıya alınır, askı süresi maksimum 6 aydır. Askı süresi dolan ve askı sürecine sebep olan durumun ortadan kalkmaması durumunda belge iptal edilir. Askı ve iptal durumları www.inuper.inonu.edu.tr adresinde yayınlanır.

7.3 Belgelendirmenin Askıya Alınması ve Geri Çekilmesi için Kriterler

Belge sahibi başvuru sırasında imzalamış olduğu belgelendirme sözleşmesi gereğini yerine getirmediği veya belgenin belirlenen kurallar dışında kullanıldığının tespiti halinde askı/iptal işlemleri uygulanır.

Belgenin Askıya alınması: Belge aşağıdaki şartların oluşması durumunda Sektör 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 kaldırdığını 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,

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
İŞ VE YÖNETİM SEKTÖRÜ PROGRAM KOMİTESİ	KALİTE YÖNETİCİSİ	MÜDÜR

- 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.

7.4 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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
İŞ VE YÖNETİM SEKTÖRÜ PROGRAM KOMİTESİ	KALİTE YÖNETİCİSİ	MÜDÜR