



ÇMD ve Ulaştırma Bakanlığı İşbirliği

Sektörün referans kuruluşu olmak üzere kurulan ÇMD, hedeflerini gerçekleştirme yolunda önemli adımlar atmaya başladı. Ağustos ayında T.C Ulaştırma Bakanı Binali Yıldırım ile görüşme gerçekleştiren ve sektör sorunlarını paylaştığı ÇMD Temsil Heyeti, Bakanlık tarafından ilgiyle karşılandı. Çağrı merkezi sektörünün istihdam potansiyeli üzerinde durarak, yatırımları devlet tarafından teşvik edilen

sektörler kapsamına alınması gerekliliğini belirten ÇMD Temsil Heyeti, bu konuda Bakanlık'tan destek sözü aldı.

Sektör adına çok büyük ve önemli faydalar sağlayacak işbirliği için kollarını sıvayan ÇMD, bu önemli günün anısına T.C Ulaştırma Bakanı Binali Yıldırım'a plaket hediye ederek destekleri için teşekkürlerini ilettiler.

<http://www.BuİşiSeviyorum.org>

İnanmak ve Sevmek Yeterli



Yıl 1995 Kasım 19 etrafımda çalışan birçok insandan hatta o dönem için herkesten farklı bir iş hayatına adım attım.

İş yaşantım kariyerim ya da hikayem, İstanbul Üniversitesi'ne eşimi ziyarete gittiğimde duvarda gördüğüm bir ilan ile başladı. Eşimin heyecanlı yapımı uygun olacağını, seveceğimi düşündüğünü söyleyip beni teşvik etmesi ile kendimi hiç bilmediğim halde CV hazırlar buldum. İlanda başvuru

Devamı 2. sayfada

ÇMD Yeni Üyelerle Büyümeye Devam Ediyor

Yeni üyelerinin katılımıyla büyüyen ÇMD, 35.000 kişilik sektörde yaklaşık 13.000 kişiyi temsil eden bir yapı haline geldi.

ÇMD son Yönetim Kurulu Toplantısında, 7 üye adayını kurumun üyeliğini onaylamış ve üye kurum sayısını 16'ya yükseltmiştir. Dernek üyeliği için aday olan diğer kurumlarla da görüşmeler devam etmektedir.

Sektör çıkarlarını korumak adına dernek çatısı altında birleşen firmalar, sektörde faaliyet gösteren diğer önemli firmalarla ve kişilerle projelerde çalışma, bilgi alışverişinde bulunma ve işbirliği oluşturma fırsatı bulabileceklerdir.

ÇMD'nin yeni üyeleri neden bu yapı içinde yer almak istediklerini bizlerle paylaştılar;

“Çağrı Merkezleri Derneği'ne yeni katılan bir üye olarak, çağrı merkezi sektörünün gelişimi, faaliyetleri ve etki alanlarından haberdar olmayı hedefliyoruz.

ADAC Service A.Ş. gibi asistans hizmeti sunan ve diğer sektörel firmalar ile iletişim halinde olmak ve sağlanan bilgi alışverişisi sayesinde, şirket kaynaklarına ve müşteriye değer katarak, hizmet kalitemizi en üst düzeyde tutmamıza büyük destek sağlayacağına inanıyoruz.

Devamı 3. sayfada

BAŞKANDAN MESAJ

ÇMD'den Somut Adımlar

2. sayımızdan tekrar merhabalar...

Türkiye'de çağrı merkezleri sektörünün gelişimini sağlamaya, faaliyet ve etki alanını genişletmeye yönelik çalışmalarımız somut adımlarla devam ediyor.

Devamı 4. sayfada



Haktan Saran

Global Bilgi A.Ş. Genel Müdür Yardımcısı
ÇMD Yönetim Kurulu Yedek Üyesi

CALL CENTER'DA BİR BAŞLANGIÇ İÇİN İNANMAK VE SEVMEK YETERLİ

tarihinin son gün olması nedeni ile önce telefon ile sonra da fax ile başvurumu yaptım. Sıra işe alım süreçlerine geldiğinde ise; “Nasıl Mülakat yapılır? Nasıl bir kıyafet tercih etmeliyim? Ne söylemeli kendimi nasıl anlatmalıyım?” soruları kafamda dolaşmaya başlamıştı.

Doğal olmaya ve kendim gibi davranmaya karar verip iş görüşmesine girdim. Şimdi tüm bu bilgileri çalışma hayatında öğrenen birisi olarak tercih edilme nedenimi düşündüğümde doğal ve samimi davranışlarım olduğunu gülümseyerek hatırlıyorum.

Çalışmaya başladığımda bir gariplik vardı. Kimseye hatta aileme bile anlatamadığım bir iş. Telefon bankacılığı yapıyordum birçok kişi için çok yeni bir kavramdı. Üstelik herkes işten çıkarken ben çalışmaya başlıyor. Herkesin çalışmaya başladığı saatlerde de çıkıyordum. Şimdi düşündüğümde en çok anneme anlatırken zorlandığımı ve benim için üzüldüğünü hatırlıyorum.

Evet iş hayatım böyle başladı. İlk çağrımı da bana çalıştığım kurumdaki yöneticim yapmıştı. Çok heyecanlanmış, ilk çağrı ile birlikte bu işi ne kadar çok seveceğimi

anlamıştım. Öyle de oldu. İşimi çok sevdim, çalıştığım her gün beni işime biraz daha bağladı ve sahiplendim. Tam 18 ay sonra Takım lideri oldum. Çağrı merkezinde varolan hemen her pozisyonda buldum. Müşteri Temsilciliği, Takım Liderliği, Süpervizörlük, Operasyon Müdürlüğü, Genel Müdür Yardımcılığı.

Çok hata yaptım çok şey öğrendim bu sektörde, öğrenmeye de devam ediyorum. Ancak yıllar sonra şunu anladım ki bu işte başarılı olmak için basamakları tek tek çıkmak ve mutlaka müşteri temsilcisinin hayatını bilmek gerekiyor. Şu an yaptığım işi müşteri temsilciliği ruhunu kaybetmeden yaptığımı düşünüyorum ve hâlâ çok heyecan duyuyorum.

Şimdi kendi yaşadıklarımı ve sektörün geldiği noktayı düşündüğümde birçok kişinin öngörüsünün çok dışında bir yerde durduğumuzu görüyorum.

Başlangıçta meslek olarak nitelendirilmeyen call center müşteri temsilciliği, günümüzde birçok şirketin personel seçiminde tercih nedenleri arasında yer alıyor

Call center deneyimini diğer sektör

deneyimlerinden farklı olarak; özel işe alım süreçleri kurgulanıp, eğitimler ve iyi takım oyuncuları ile birlikte çözüm odaklı, iyi zaman yönetimine sahip, stresle başa çıkabilen, yeniliğe açık, öğrenme isteği bitmeyen iletişimi güçlü çalışanlar yaratılması özelliği vardır.

Takdir edilir ki bu özellikler firmaların personellerini seçerken de her zaman tercih sebebi olmaya devam edecektir.

Bizler aynı zamanda edindiğimiz bilgiler ve yetiştirdiğimiz insan kaynağı ile bir çok sektöre de yön veriyoruz.

Deneyimli çalışanların artması ile birlikte Call Center'lar gelecekte sektörün daha da olgunlaşması sayesinde firmalara farklı kapılar açacaktır. Bu kadar hızlı büyüyen ve firmaların vazgeçilmez olarak değerlendirdiği bu sektörün gelecekte varacağı noktayı düşündüğümüzde oldukça heyecan verici olduğunu kabul etmek gerekir.

Bu zor ve zahmetli bir o kadar da kişisel gelişimi destekleyen sektörde, yeni başlayan kişilerin yapması gereken tek şey gelişim için bir adım atarak, inanmak. Ve işlerini sevmeleri sevmeleri YETERLİ.

ÇMD Yeni Üyelerle Büyümeye Devam Ediyor

ADAC

Çağrı Merkezleri Derneği her şeyden önce, Türkiye’de çağrı merkezi sektörünün büyümesini sağlamayı hedeflemiş olan ve her yönü ile referans bir kuruluş olması sebebi ile, bu alanda iş ve güç birliğini önemseyen tüm çağrı merkezi çalışanlarına ışık tutacaktır.”

Ayfer ŞERİFOĞLU
Uluslararası İşler Departman Sorumlusu



“Çağrı merkezlerinin müşteri memnuniyetini esas alan çalışmalarını sürekli yenilemeleri ve zenginleştirmelerinin yanı sıra sektörün büyümesi için sektörün başarılı aktörleri arasında işbirliği ve sinerjinin de geliştirilmesi gerekiyor. İşte bu noktada Çağrı Merkezleri Derneği’nin faaliyetleri çok önem kazanıyor.

Sektörün temsilcisi Çağrı Merkezleri Derneği’nin kurulduğu günden bu yana üyeleri arasında adeta bir köprü görevi üstlendiğini gördüğümüz için Aras Cargo olarak biz de bu oluşuma dahil olmak istedik. Aynı sektörde, bizimle aynı işi yapan kurumlar arasında bir network’ün kurulmuş olması, merkezler arasında iletişim ve bilgi transferi sektörü ileriye taşıyacak faktörlerdir.

Beş yıldan bu yana edindiğimiz bilgi ve deneyimi Dernek vasıtasıyla sektörün diğer üyeleriyle paylaşarak ve onların bilgi ve deneyimlerinden de yararlanarak müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik yeni projeler üretebileceğine inanıyoruz.”

Filiz ÖZDE YALÇIN
Pazarlama ve Müşteri İlişkileri Müdürü



“Assist Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri A.Ş. 1 Ağustos 2009 tarihi itibarıyla Çağrı Merkezleri Derneği

Üyeleri arasına katılmış bulunmaktadır.

Dört ayrı lokasyonda; Ankara, İstanbul(2), Erzurum ve çok yakın bir zamanda da Sağlık Bakanlığı Projesi ile Erzurum’da 2500’den fazla çalışanıyla Çağrı Merkezi sektörünün önemli aktörlerinden biri olan Assist Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri A.Ş. çok genç bir Çağrı Merkezi olmasına rağmen, teknik altyapısı, etkin müşteri ilişkileri yönetimi ve etkili insan kaynağı yönetimiyle uluslararası platformlarda özgün projelerle anılan bir TÜRK MARKASI olma yolunda emin adımlarla ilerlemektedir.

Türk Telekom A.Ş.’nin grup şirketlerinden biri olan ASSISTT, müşterilerine uluslararası kalite

standartlarını yerel sıcaklık ve samimiyetle sunarak ülke insanının değerlerinden kopmadan telefonla hizmet etme misyonunu yüklenmiştir.

ASSİSTT’ in aldığı bu güç, deneyim ve bilgi birikimiyle, sektöre katacağı değere ve sivil toplum örgütlerinin önemine olan inancıyla Çağrı Merkezleri Derneği’nin çatısı altında olmaya karar vermiştir.

Adil ZEMBAT / Genel Müdür



“2003 yılından beri telemarketing yöntemi ile satış ve çağrı merkezi ile 7/24 hizmet veren

BACKUP, bugün Türkiye genelinde 200.000’in üzerinde üyeye hizmet vermektedir. Genişleyen hizmet ve üye ağıımız yıllar içinde bizim de gelişmesine katkıda bulunduğumuz çağrı merkezi yönetimi ile gerçekleşmiştir.

Bu konuda çalışmakta olan Türkiye’nin öncü kuruluşlarını aynı platformda toplayan ÇMD’ye katılmaktan mutluluk duyuyoruz. Dünyadaki ve Türkiye’deki sektörel hızlı büyümleri takip eden, genç sektörümüzü birlikte hızla ileri taşıyacağımıza inanıyoruz.

Çağrı Merkezleri Derneği çatısı altında buluşan ve sektörde emek veren tüm firmalarla bilgi alışverişinde olmak, sektörel sorunların çözümünde iş birliği yapmak öncelikli hedefimizdir.

Sektörel gelişmelerin paylaşımı, yanlış uygulamalardan sektörün arındırılmasını sağlamak ve resmi mercilerce standart edici çalışmalarda birlikte daha güçlü olacağımız inancındayız.”

Pinar MASSENA / Genel Müdür



“Çağrı Merkezleri Derneği içerisinde, Birpa Müşteri Hizmetleri olarak varolan bilgi, birikim ve tecrübemiz ile

ÇMD’nin benimsediği misyonu kuvvetlendirme isteğimiz, bu oluşum içerisinde yer almamızı sağlayan en önemli unsurdur.

Türkiye’de yer alan çağrı merkezlerini bir çatı altında toplayarak, gerek yurt içi gerekse yurt dışı temsil noktasında firmalara sağladığı değer ile ÇMD’nin önemi bir kez daha ortaya çıkmaktadır. Bünyesinde barındırdığı kurumlar ve çalışan sayısı ile onbinleri temsil eden bir sivil

toplum kuruluşuna üye olmanın getireceği yük ve sorumluluğun Birpa olarak farkındayız. Bu nedenle temsil ve yönetim noktasında olmamız gereken zamanda, tecrübeli yönetim kadromuz ve deneyimli çalışanlarımız ile ÇMD’nin öncü kurumlarından olacağız. Birpa olarak sektör deneyimimizi, ÇMD’nin benimsemiş olduğu sektör firmalarının gelişimini, faaliyet ve etki alanlarını genişletmeye yönelik iş/güçbirliği misyonu ile birleştirerek, ortaya çıkacak güç birliğinin heyecanını yaşamaktayız.”

Ahmet Demir
Birpa Müşteri Hizmetleri Direktörü



“Gelişen teknolojinin son meyvelerinin çağrı merkezi hizmet kanallarında

uygulamaya alındığı, tele satış operasyonlarının çağrı merkezleri için iş sahası oluşturduğu günümüzde, sektörün dünyada ve Türkiye’deki gelişimini izleyen, ihtiyaç alanlarının ortaya çıkarılmasına destek veren ve aynı hedefe koşan çağrı merkezlerini bir araya getiren bu Dernek, sektörün gelişmesine ve büyümesine hizmet veriyor. Sözün özü, Türkiye’nin dört bir yanında istihdam yaratarak hizmet vermeye devam eden çağrı merkezleri artık ortak bir platformda Çağrı Merkezleri Derneği’nde buluşuyor. Biz de Respona olarak, diğer meslektaşlarımızla bir araya geldiğimiz, rekabetin paylaşımına dönüştüğü Çağrı Merkezleri Derneği’nin üyesi olmanın mutluluğunu yaşıyoruz.”

Çiğdem KÜÇÜK KOŞAR
Çağrı Merkezi Operasyon Sorumlusu



“ÇMD gibi bir sivil girişimin sektörümüze çok ciddi

kazanımlar sağlayacağına inanıyoruz. Her geçen yıl büyüyen, çok önemli bir sosyal ve ekonomik etki alanı yaratmış olan çağrı merkezlerinin birlik içerisinde olması, ortak dili kullanması, ortak hedeflere odaklanması sektör gelişimimiz için son derece önemli.

Çağrı merkezi olan firmaların belli yönetim kademeleri birbirilerini her ne kadar tanıyor olsa da, iletişimin böyle bir formal yapı üzerinden yürütülüyor olması, sektörümüzün ciddiyetini ve gücünü daha dikkat çekici biçimde sergileyecektir. Bu oluşumun mimarlarını tebrik eder, üyesi olmaktan da gurur duyduğumuzu belirtmek isteriz.”

Zekeriya ARSLAN / Genel Müdür



BAŞKANDAN MESAJ

Bahadır Pekkan
ÇMD Yönetim Kurulu Başkanı
www.cagrimerkezleridernegi.org

ÇMD'den Somut Adımlar

Çağrı Merkezleri Derneği olarak üzerinde durduğumuz en önemli konulardan bir tanesi sektörün gelişimini hızlandıracak işbirlikleri ve teşviklerdi. Dünyadaki referans örnekleri incelediğimizde, Türkiye'de üzerinde çalışmamız gereken yoğun bir gündem oluştu:

- Telekomünikasyon ve çağrı merkezi sektörünün, yatırımları devlet

tarafından desteklenen sektörler kapsamına alınması,

- Çağrı merkezlerinin kurulacağı özel alanların, sanayi sitelerinde olduğu gibi, ithal edilecek ürünlerde vergi muafiyetleri - indirimleri, proje, makina-teçhizat temininde kolaylık sağlanması,
- Özel İletişim Vergisinden çağrı

merkezleri muaf tutulması veya indirim uygulanması,

- Sektörle ilgili ürün, hizmet ve kalite standartlarının belirlenmesi ve denetlenmesi,
- Bazı sektörlerde çağrı merkezleri tarafından hizmet verilmesine yönelik kısıtların kaldırılması ve hukuki düzenlemelerin yapılması

Bu amaçla, Ulaştırma Bakanımız Sn. Binali Yıldırım ile 11 Ağustos tarihinde ilk görüşmemizi gerçekleştirdik. Bu görüşmeyi takiben 2 Eylül'de Ulaştırma Bakanlığı ile ikinci bir görüşme yaptık. Gösterdikleri ilgi ve verdikleri destek ile, Ulaştırma Bakanlığı ve Çağrı Merkezleri Derneği olarak sektör sorunlarımızın çözülmesi yönünde ortak bir çalışma programı izlemeye karar verdik. Bu çalışmanın sektörümüzün gelişimine kritik katkıları olacağına ve bizleri hızla ileri taşıyacağına inanıyorum...

Bu dönemde aramıza katılan Adac, Aras Cargo, Assist, Birpa, Boyner, Vegatel (Respona) ve VodaSoft firmalarına da hoş geldiniz demek istiyorum. Dernek çatısı altında olan firmalarımızın sayısı arttıkça etki alanımızda paralel olarak genişleyecek ve belirlediğimiz hedeflere ulaşmamız daha kolay olacak.

Saygılarımla,

Siz de zincirin bir halkası olun

ÇMD üye adaylarının aşağıdaki şartları taşımaları gerekmektedir;

- Çağrı merkezi hizmeti sunuyor olması
- Bu faaliyetini en az 12 aydır sürdürüyor olması
- Çağrı merkezi hizmeti veren en az 50 adet müşteri temsilcisi olması
- Hizmet standardına yönelik

asgari ACD (Otomatik Çağrı Dağıtım Sistemi – Automatic Call Distribution) ve/veya otomatik arama sistemi altyapısına sahip olması.

ÇMD çatısı altında iş ve güç birliği oluşturabileceğimiz, bu kriterlere sahip olan kurumları üyelerimiz arasında görmekten mutluluk duyacağız.

İrtibat:

Demet KOÇKAL

Çağrı Merkezleri Derneği Uzmanı
demetkockal@cagrimerkezleridernegi.org

Tel : 0216 - 633 11 95

Faks : 0216 - 633 15 44

www.cagrimerkezleridernegi.org