

Çağrı Merkezleri Derneği Gelişim Akademisi Kuruluyor !



Çağrı Merkezleri Derneği, çağrı merkezi sektörüne katkı sağlamak amacıyla GELİŞİM AKADEMİSİ'ni kuruyor. Agent'tan takım liderine, supervizöre,

müdüre, her seviyedeki sektör çalışanlarının gelişimine katkıda bulunmak ve donanımlarını arttırmak ÇMD'nin ana hedefleri arasında

yer almaktadır. "Gelişim Akademisi" ile Türkiye'de bir ilkin hayata geçirilmesini

Devamı 3. sayfada

BU İŞİ SEVİYORUM !

Başarıyı Getiren İpuçları...



Sektörümüzün henüz adının bile konmadığı bir dönemdi. 1995 yılının Eylül ayında aynı üniversitede okuduğum ev arkadaşımın teşvikiyle bir bankada müşteri temsilcisi olarak iş hayatına atıldım. Kulaklık yerine ahize kullanılan dönemlerde :) müşterilere telefonda hizmet vermeye başladım. Hayatımın en zor ama aynı zamanda en keyifli deneyimiydi.

Devamı 2. sayfada

BAŞKANDAN MESAJ

ÇMD 1 Yaşında...



Çağrı Merkezleri Derneği, 9 kurucu üyenin bir araya gelmesiyle, Kasım 2008'de, tam 1 yıl önce, kuruldu. 2009 hepimiz için dünyadaki krizi ve Türkiye'deki yansımalarını yönetmeye çalıştığımız, zorlu bir sınav olarak geçti. Ancak bir yanda günün gerçeklerine çözüm üretmeye yoğunlaşırken, diğer tarafta geleceğe dönük hedeflerimizi...

Devamı 4. sayfada



Deniz Toraman
CMC- Customer Management Center
Operasyon Direktörü

BAŞARIYI GETİREN İPUÇLARI...

İlk maaşım ailemi götürdüğüm kutlama yemeği ile neredeyse bitmişti. Babamın “Ben sana maaşımı göndereyim, sen işi bırak, sadece okuluna odaklan” cümlesi hala kulaklarımda. Ama ben ilk günden itibaren işimi sevdim ve bana verdiği ipuçlarına inandım.

Yaklaşık bir yıl çağrı aldıktan sonra vardiya amirliğine (şimdiki takım liderliği :)) terfi ettim. Böylece sektörle birlikte benim de gelişme ve büyüme sürecim başlamış oldu. Bankalar, internet servis sağlayıcılar, telekomünikasyon şirketleri, inhouse, outsource derken farklı şirketlerde farklı roller ve takım liderliği, supervizörlük, crm yönetimi, iş geliştirme müdürlüğü, operasyon yönetimi gibi sorumluluklar üstlenerek tam 14 yılı geride bıraktım.

Geriye dönüp baktığımda, bu dönem içerisinde; müşteriye direkt hizmet verirken;

- müşteriye tanıma, anlama ve onlar gibi düşünme,
- süreçlere hakim olma, geliştirme önerilerinde bulunma,
- hatalardan ders alma ve her gün daha iyisi için çalışma,
- mükemmel hizmete inanma ve
- olumlu düşünenlere yakın durmanın,

Bir ekibi yönetirken ise;

- konuşma, paylaşma ve tanıma,
- dinleme, destekleme ve güvenme,
- esnek ve eğlenceli olma,
- mükemmel hizmete inandırma ve
- olumlu düşünmeyi desteklemenin, başarıyı getiren ipuçları olduğunu görüyorum.

Bu işi meslek olarak yapmayı düşünenlere bir ipucu da Ayn Rand’ tan; “Hayat bilinçli olarak eyleme geçmekten ibarettir. Amaçlı bir insan iradesi silahların en keskini.”

Eğer amacınız yeterince keskinse, neden bu işi seviyorum sorusuna yanıtınız varsa ve bu yanıt “heyecan, sürekli gelişim, yoğun insan ilişkisi, hızlı düşünme ve karar vermeye zorlaması, nerdeyse her şeyin ölçülebilir olması, arkadaşlık, dostluk ve dinamizm içeriyor...” diye uzayıp gidiyorsa doğru yerdesiniz.

Siz zaten ancak o zaman başkalarının söylediklerine kulaklarınızı tıkayabilir, yolunuzda devam edersiniz, bu babanızın sözü bile olsa...

Siz de zincirin bir halkası olun

ÇMD üye adaylarının aşağıdaki şartları taşıması 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@cagrimerkezleriderneği.org

Tel : 0216 - 633 11 95

Faks : 0216 - 633 15 44

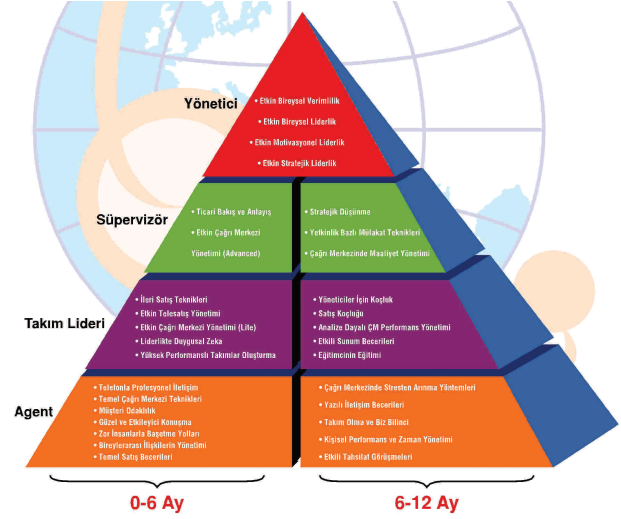
www.cagrimerkezleriderneği.org

Çağrı Merkezleri Derneği Gelişim Akademisi Kuruluyor !



Türkiye'de çağrı merkezi sektöründe faaliyet gösteren bireylerin gelişimini hedefleyen "Çağrı Merkezi Gelişim Akademisi", çağrı merkezi sektöründe yer alan farklı kademeler için özelleştirilmiş eğitim ve gelişim programları sunmayı hedeflemektedir. Çağrı merkezi içinde yer alan farklı ünvan ve görevlerdeki tüm çalışanlar kendilerini geliştirmek için uzmanlık eğitimlerini alabilecek ve bu eğitimleri başarıyla tamamladıkları durumda konu ile ilgili sertifikalara hak kazanacaklardır.

Call School, Gelişim Akademisi'nin sertifikasyon süreci altyapısının kurgulanmasında ve gerekli eğitimlerin diğer çözüm ortakları



ile birlikte verilmesinde rol alacak olan ana çözüm ortağıdır. 2010 senesinin hemen başında gelişim akademisinin çerçevesi, sertifikasyon süreci ve bu yapıda sunulacak olan tüm eğitim programları son halini alacak ve çağrı merkezi sektörüne sunulacaktır. Türkiye çağrı merkezi sektörü açısından son derece önemli bir dönüm noktası olan bu oluşumun tüm sektöre hayırlı olmasını diliyoruz.

sağlayacak olan ÇMD, alanında deneyimli çözüm ortakları ile beraber çalışıyor.

Ana çözüm ortağı Call School, ara çözüm ortakları AC Özsan Eğitim Danışmanlık, Koçak Kurumsal, PED Performans Eğitim ve Danışmanlık, Sinerji Eğitim ve Danışmanlık, Sistema ile biraraya gelerek Ocak 2010 itibariyle Gelişim Akademisi kapılarını bireysel ve kurumsal talep sahiplerine açacak. Gelişmeler www.cagrimerkezleriderneği.org adresinde yayınlanacaktır.

ÇMD Gelişim Akademisi projesinde ana çözüm ortağı Call School'dan Alp Kohen, projeye ilgili duyduğu heyecanı bizlerle paylaştı;



ÇMD Standına Call Center Fuarında Yoğun İlgil

Bu yıl 26-27 Ekim tarihlerinde Lütüfi Kırdar Kongre Merkezi'nde 5. 'si düzenlenen Call Center Fuarı ve Konferansı'nda ÇMD ilk kez katılımcı olarak yer aldı ve ziyaretçilerden oldukça yoğun bir ilgi gördü.

Fuar etkinliği süresince ÇMD standına bilgi almak, işbirliği yapmak ve üye olmak için gelen yaklaşık 300 ziyaretçi, ÇMD'nin kuruluş nedenleri ve faaliyetleri hakkında bilgilendirildiler.

1 Yılda Neler Yaptık?

03 Kasım 2008 tarihinde kurulan ÇMD birinci yılını doldurdu. Kuruluşumuzdan bu yana gerçekleştirdiğimiz faaliyetler ve projelerle hedeflediğimiz referans kuruluş olma yolunda emin adımlarla ilerliyoruz.

Geçtiğimiz bir yılda neler yaptık;

Kasım 2008;
Dokuz kurucu üyenin bir araya gelmesiyle kurulduk,

Aralık 2008;
İlk Olağan Genel Kurul Toplantımızı gerçekleştirdik,

Yönetim Kurulumuzu ve derneğimizin organlarını belirledik,

Ocak 2009;
Kuruluşumuzu ve misyonumuzu paylaşmak üzere basın toplantısı düzenledik,

Şubat 2009;
Öncelikli hedeflerimizi belirledik ve çalışma gruplarımızı oluşturduk,

Mart-Nisan 2009;
Çalışma gruplarımız ilk toplantılarını gerçekleştirdi ve yol haritalarını oluşturdu,

Haziran 2009;
Uzman Personelimiz göreve başladı,

“Call Center Magazine” dergisi ile ÇMD Bülteni için anlaşma yaptık,

Haziran 2009;
Sektör standartlarını belirlemek üzere ön çalışmalara başladık,

Ağustos 2009;
Call Center Magazine ile ÇMD Bülten’in ilk sayısını çıkardık,

Yedi yeni üye kurumun katılımıyla büyümeye devam ettik,

T.C Ulaştırma Bakanlığı ile sektör sorunlarımızı paylaşmak üzere ilk görüşmemizi gerçekleştirdik,

Eylül 2009;
T.C Ulaştırma Bakanlığı ile ikinci görüşmemizi gerçekleştirdik ve birlikte yürüteceğimiz çalışma programı üzerinde konuştuk,

Ekim 2009;
Call Center Magazine ÇMD Bülten’in ikinci sayısını çıkardık,

Call Center Fuarı ve Konferansı Etkinliğinde fuar katılımcısı olarak yer aldık,

ÇMD Gelişim Akademisi Projesinin lansmanını yaptık ve 2010 itibarıyla hayata geçirmek için çalışmalara başladık.



BAŞKANDAN MESAJ

Bahadır Pekkan
ÇMD Yönetim Kurulu Başkanı
www.cagrimerkezleridernegi.org

ÇMD 1 YAŞINDA

gerçekleştirmek için sağlam adımlarla ilerlediğimizi görüyorum. Çağrı Merkezleri Derneği öncü bir vizyon ve güçlü bir motivasyonla ilerliyor...

Kurucu 9 üyemizin yanı sıra, 7 yeni üye ile, vizyonumuzu genişlettik ve iş gücümüzü artırdık. Ulaştırma Bakanlığı ile yaptığımız görüşmeler sonucunda, iletişim kanalınımızı güçlendirdik ve ortak bir çalışma planı oluşturduk.

Farklı pazarlama iletişimi çalışmaları ile tanıtımımızı yaptık ve ajandamızın daha fazla sahiplenilmesini sağladık.

Son olarak, insan kaynakları ve eğitim konusunda kritik bir adım olarak gördüğümüz, ÇMD Gelişim Akademisi’ni kurduk.

Çağrı merkezi sektörünün hızlı ve sağlıklı büyümesi teknoloji ve süreçlerin yanı

sıra insan kaynağına yatırımdan geçiyor. Bizler istihdam yaratırken, çalışanlarımıza bir meslek ve kariyer kazandırmayı amaçlıyoruz. Çağrı merkezi sektöründe farklı bölümlerde ve kademelerde çalışanlara uzmanlık eğitimleri ve sertifikasyonu sunacak

Gelişim Akademisi’nin, örnek bir başarı hikayesi olacağına inanıyorum.

2010’da ise ÇMD gündemi yine yoğun olacak. Önceliklerimizi kısaca özetlemek gerekirse: yeni üye kazanımları ile büyümeye devam etmek, sektörün gelişimi ve tanıtımı için üniversiteler ile işbirliği platformları yaratmak, ortak sektör standartlarını belirlemek, belgelendirme ve onaylama mekanizmaları geliştirmek. Bu konularda birlikte kısa sürede çok yol kat edeceğimize inanıyorum.

2010 için en iyi dileklerle...