

Meslekî Yeterlilik Kurumundan:

**ULUSAL MESLEK STANDARTLARINA DAİR TEBLİĞDE DEĞİŞİKLİK
YAPILMASINA DAİR TEBLİĞ (TEBLİĞ NO: 2018/37)**

MADDE 1 – 29/5/2013 tarihli ve 28661 mükerrer sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan

Ulusal Meslek Standartlarına Dair Tebliğin Ek-23, Ek-24 ve Ek-25’i ekteki şekilde değiştirilmiştir.

MADDE 2 – Bu Tebliğ yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

MADDE 3 – Bu Tebliğ hükümlerini Mesleki Yeterlilik Kurumu Başkanı yürütür.

Tebliğin Yayımlandığı Resmî Gazete’nin

Tarihi

Sayısı

29/5/2013

28661 (Mükerrer)

ANKETÖR (SEVİYE 4) ULUSAL MESLEK STANDARDI

Meslek:	ANKETÖR
Seviye:	4 ¹
Referans Kodu:	13UMS0313-4
Standardı Hazırlayan/Güncelleyen Kuruluş(lar):	<p><u>Hazırlayan:</u> Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) Türk İstatistik Derneği (TİD) Türkiye Araştırmacılar Derneği (TÜAD)</p> <p><u>Güncelleyen:</u> Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK)</p>
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih / Sayı:	02.05.2013 Tarih ve 2013/33 Sayılı Karar Rev.01: 15.08.2018 Tarih ve 2018/114 Sayılı Karar
Resmî Gazete Tarih/Sayı:	29.05.2013 – 28661 (Mükerrer) Rev.01: 6/12/2018 - 30617 (Mükerrer)
Revizyon No:	01

¹Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye dört (4) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ACİL DURUM: İşyerinin tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek yangın, patlama, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım, doğal afet gibi acil müdahale, mücadele, ilkyardım veya tahliye gerektiren olayları,

CEVAPLAYICI: Çalışma sorularını yanıtlayan kişiyi, işletme veya kurum yetkilisini,

ÇALIŞMA: Sayım veya araştırmayı,

GPS: Küresel Konumlandırma Sistemini,

GÖLGE (GİZLİ) MÜŞTERİ: Firma adına pazarda bulunan satış merkezlerinde gözleme dayalı bilgi derleyen kişileri,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

İŞLETME/KURUM: Anketör istihdam eden özel veya kamu kurum veya kuruluşunu,

KONTROLÖR/SÜPERVİZÖR: Çalışmada; görev alanında saha çalışmasını organize eden, doğrudan saha ekiplerine/anketörlere nezaret eden, karşılaştıkları sorunları ilk elden çözümleyen, saha ekibini düzenli aralıklarla denetleyerek kalite denetim çalışmalarını gerçekleştirmekten sorumlu olan ara yöneticiyi,

RİSK: Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini,

SORU KÂĞIDI: Çalışmanın amacına göre belli bir konuya ilişkin veri derlemek amacıyla önceden hazırlanmış sorulara cevaplayıcılar tarafından verilecek yanıtların yazılması için geliştirilen kâğıdı veya bilgisayar ortamında yer alan bilgi derleme aracını,

TEHLİKE: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek, zarar veya hasar verme potansiyelini

ifade eder.

1. GİRİŞ

Anketör (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Türkiye İstatistik Kurumu’nun (TÜİK) katılımı ve koordinasyonu ile Türkiye Araştırmacılar Derneği (TÜAD) ve Türk İstatistik Derneği (TİD) tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

Anketör (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardının 01 no’lu revizyonu, MYK tarafından yapılmış ve MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Anketör (Seviye 4) piyasa araştırması, kamuoyu yoklamaları, sayım ve benzeri araştırmaların saha çalışmalarında araştırma için belirlenen kural ve yöntemlere göre soruları cevaplayıcılara soran, onları dinleyen, gözlemleyen ve cevapları kaydeden nitelikli kişidir.

Anketör (Seviye 4) çalışmalarını iş sağlığı ve güvenliği ile çevre koruma önlemlerini uygulayarak kalite gereklilikleri çerçevesinde yürütür ve mesleki gelişimine ilişkin faaliyetlerde bulunur.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 4227 (Araştırma ve piyasa araştırma anketörleri)

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler

2872 sayılı Çevre Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

Ayrıca; iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan diğer mevzuata uyulması esastır.

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

4857 sayılı İş Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

6356 sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

Bakanlıklara Bağlı, İlgili, İlişkili Kurum ve Kuruluşlar ile Diğer Kurum ve Kuruluşların

Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi (Kararname Numarası: 4) ve yürürlükteki alt mevzuatı.

Ayrıca; meslek ile ilgili yürürlükte olan diğer mevzuata uyulması esastır.

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Anketör (Seviye 4) açık veya kapalı mekanlarda işletme, kurum ve kişiler ile iletişim halinde çalışır. Meslek, her türlü coğrafya ve iklim koşulunda, değişken ortamlarda ve esnek çalışma saatlerinde çalışmayı gerektirmektedir.

Anketör (Seviye 4) çalıştığı mekânın riskleriyle karşı karşıya kalabilir. Mesleğe yönelik ortaya çıkabilecek risklerle kaynağında mücadele edilir ve gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine uyularak bu riskler bertaraf edilir. Risklerin tamamen ortadan kaldırılamadığı durumlarda ise işveren kurum/kuruluş tarafından sağlanan kişisel koruyucu donanımlar kullanılarak çalışılır.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Mesleğe ilişkin diğer gereklilikler bulunmamaktadır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İş sağlığı ve güvenliği (İSG) ile çevre koruma önlemlerini uygulamak	A.1	Güvenli ve sağlıklı çalışma yöntemlerini uygulamak	A.1.1	İş süreçlerinin özelliğinden ve/veya kuruluştan kaynaklanabilecek risk ve tehlike durumlarında ilgili kişi ya da birimlere bildirimde bulunur.
				A.1.2	Araç, gereç ve ekipmanları talimatlara ve kuruluş prosedürlerine uygun olarak kullanır.
				A.1.3	İSG konusundaki yasal ve çalışma alanına ait kuralları uygular.
		A.2	Acil durum planlarını uygulamak	A.2.1	Acil durumlarda çıkış veya kaçış planlarına uygun hareket eder.
				A.2.2	Çalışma ortamında oluşan kaza durumlarında yetki alanındaki prosedürleri yürütür.
				A.2.3	Acil durumlarda müdahale için acil durum ekibiyle iletişime geçer.
		A.3	Çevre koruma önlemlerini uygulamak	A.3.1	Çalışma ortamında ortaya çıkan çevresel atıkların ve dönüştürülebilir malzemelerin doğru yere iletilmesini sağlar.
				A.3.2	Kaynakları (enerji, sarf malzemeleri ve benzeri) tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	İş süreçlerinin mevzuata, kuruluş prosedürlerine ve kalite gerekliliklerine uygunluğunu sağlamak	B.1	İş süreçleriyle ilgili mevzuat ve prosedür değişikliklerini takip etmek	B.1.1	Sorumluluğundaki süreçlerin güncel mevzuata ve kuruluş prosedürlerine uygunluğunu kontrol eder.
				B.1.2	Mevzuat/prosedür değişimlerine göre sorumluluğundaki süreçleri güncelleyerek ilgili çalışanları bilgilendirir.
		B.2	Kalite gerekliliklerini uygulamak	B.2.1	Yapılacak işlemin türüne göre kalite sağlama gerekliliklerini uygular.
				B.2.2	Süreç, araç-gereç ve malzemelerin uygunluğunun denetlenmesini sağlar.
				B.2.3	Sorumluluk alanlarında saptanan hataları kayıt altına alarak tekrarlanmaması için önlem alır.
				B.2.4	Kuruluşun hizmet kalite standartlarına uygun prosedürlerin oluşturulmasına yardımcı olur.
		B.3	Kişisel ve kurumsal bilgilerin gizliliğini ve güvenliğini sağlamak	B.3.1	İş süreçleri ile ilgili bilgilerin gizlilik ve güvenliğini sağlamaya yönelik erişim önlemlerinin alınmasını sağlar.
				B.3.2	Dosya ve kayıtların dijital ve fiziksel güvenlik önlemlerinin alınmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	İş organizasyonu yapmak	C.1	Sorumlu olduğu adreslerin listesini teslim almak	C.1.1	Çalışmanın yöntem, kural ve formatlarına uygun olarak soru kâğıdı uygulayacağı adres listesini ilgili birimden/yetkiliden alır.
				C.1.2	Adres listesini alana çıkımadan önce kontrol eder.
				C.1.3	Adres listesinde eksik veya hata olması durumunda ilgili birimden/yetkiliden gerekli düzeltmeleri talep eder.
		C.2	Kâğıt ortamında yapılan çalışmalar için soru kâğıtlarını teslim almak	C.2.1	Teslim aldığı soru kâğıtlarında maddi hata olup olmadığını kontrol eder.
				C.2.2	Hatalı olan soru kâğıtlarını iade ederek yenilerini alır.
				C.2.3	Çalışmada kullanacağı diğer araç, gereç ve ekipmanı teslim alarak gerekli kontrollerini yapar.
		C.3	Elektronik ortamda yapılan çalışmalar için kullanacağı ekipmanı teslim almak	C.3.1	Çalışmanın yöntem, kural ve formatlarına uygun olarak hazırlanmış bilgisayar ve bilgisayar çevre birimlerini (şarj aleti ve benzeri) veya benzer amaçlarla kullanılan cihazlar ile bunların çevre birimlerini ilgili birimden/yetkiliden teslim alır.
				C.3.2	Bilgisayara ve benzer amaçlarla kullanılan cihazlara yüklenmiş olan uygulama programının düzgün çalışıp çalışmadığını, doğru uygulama olup olmadığını kontrol eder.
				C.3.3	Uygulama programları ile ilgili sorunları ilgili birime/yetkiliye bildirir ve gerekli işlemlerin yapılmasını sağlar.
				C.3.4	Çalışmada kullanacağı diğer araç, gereç ve ekipmanı teslim alarak gerekli kontrollerini yapar.
		C.4	İş takvimini belirlemek	C.4.1	Kontrolör/süpervizör ile beraber çalışma sürecinin işleyiş, yöntem ve kurallarına uygun bir iş akış planı ve iş takvimi hazırlar.
				C.4.2	Saha çalışmasını etkin ve verimli yürütebilmek için gerektiğinde destekleyici kaynakları (harita, liste, GPS ve benzeri) kullanarak kontrolör/süpervizör ve diğer anketörler ile birlikte saha organizasyonu yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Soru kâğıdını uygulamak (devamı var)	D.1	Soru kâğıdını uygulayacağı cevaplayıcıya ulaşmak	D.1.1	Çalışmanın yöntem, kural ve formatına uygun olarak cevaplayıcıya ulaşır.
				D.1.2	Cevaplayıcıya, anketör kimlik kartını göstererek kendisini tanıtır.
				D.1.3	Ulaşılamayan cevaplayıcılara, kendisine verilen talimatlara göre belirli aralıklarda ve sayıda ziyaret gerçekleştirir.
				D.1.4	Cevaplayıcının cevap vermeyi reddetmesi durumunda kontrolöre/süpervizöre bildirir.
				D.1.5	Cevaplayıcının cevap vermeyi kabul ettiği fakat müsait olmadığı durumlarda, görüşme için cevaplayıcının uygun olduğu gün ve saate randevu alır.
				D.1.6	Çalışmanın yöntem, kural ve formatına uygun olarak cevaplayıcı ziyaret çizelgesini doldurur.
		D.2	Cevaplayıcıyı çalışma hakkında bilgilendirmek	D.2.1	Cevaplayıcının çevredeki kişilerden etkilenmemesi için gerekli önlemleri alır.
				D.2.2	Cevaplayıcıya çalışmanın amacı, kapsamı ve cevaplayıcının ne kadar zamanını alacağını konusunda bilgi verir.
				D.2.3	Cevaplayıcıya, verdiği bilgilerin gizli tutulacağını belirtir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Soru kâğıdını uygulamak	D.3	Çalışmayı uygulamak	D.3.1	Çalışmanın yöntem, kural ve formatlarına uygun olarak gerekli materyalleri (kart seti, saha talimatnamesi, kota, ürün, görsel ve benzeri) olması gereken yerlerde kullanır.
				D.3.2	Çalışmalardaki soruları uygun ve anlaşılabilir bir ses tonuyla olduğu gibi okuyarak görüşme yapılan kişinin soruyu anladığından emin olur.
				D.3.3	Cevaplayıcı için açık olmayan sorularda yönlendirme yapmadan ek açıklama yapar.
				D.3.4	Cevapları soru kâğıdına/bilgisayara ve benzeri açık ifadelerle yazar/kaydeder.
				D.3.5	Cevaplar arasında belirlediği tutarsızlıkları gidermek üzere verilen talimatlar doğrultusunda gerektiğinde cevaplayıcıya geri döner.
				D.3.6	Cevaplayıcıdan aldığı bilgilerin tam ve doğru olduğunu kontrol ederek cevaplayıcıya işbirliği ve desteğinden dolayı teşekkür ederek ayrılır.
				D.3.7	Soru kâğıtlarında ad, soyad, imza, soru kâğıdının doldurulduğu tarih gibi bilgilerin olup olmadığının kontrolünü yaparak soru kâğıtlarını kontrolöre/süpervizöre teslim eder.
				D.3.8	Kontrolörün/süpervizörün eksik gördüğü hususları yeniden gözden geçirecek çalışmayı tamamlar.
				D.3.9	Verilerin güvenliğini sağlamak amacıyla gerektiğinde bir yedeğini alır ve/veya verilerin zamanında transferini gerçekleştirir.
				D.3.10	Çalışmanın bitiminde üzerinde zimmetli bulunan bilgisayar ve benzeri araç ve gereçleri ilgili birime teslim eder.
				D.3.11	Gölge (gizli) müşteri projelerinde yaptığı gözlem sonucunu gözlem noktasını terk ettikten sonra, bir sonraki gözlem noktasına gitmeden önce forma doldurur.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Mesleki gelişim faaliyetlerinde bulunmak	E.1	Bireysel mesleki gelişimini sağlamak	E.1.1	Kişisel kariyer hedeflerine göre dönemsel mesleki gelişimini planlar.
				E.1.2	Anket çalışmaları ile ilgili yeni yöntem, yaklaşım, eğilim ve teknolojileri takip eder.
				E.1.3	Mesleği ile ilgili seminer, konferans, panel, çalıştay ve benzeri faaliyetlere katılır.
		E.2	Meslektaşlarının mesleki gelişimine ve paydaşların gelişimine destek vermek	E.2.1	Çalışma yöntemi ve deneyimleri hakkında meslektaşlarıyla bilgi paylaşımında bulunur.
				E.2.2	Mesleki konularda meslektaşlarına ve/veya hizmet verdiği kuruluştaki personele yetkinliklerine uygun eğitimler verir.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Bilgisayar ve donanımları (yazıcı, tarayıcı ve benzeri)
2. İletişim araçları (telefon, tele-konferans sistemleri, faks ve benzeri)
3. Kaynak ve uygulama dokümanları (genel formlar, prosedürler, iş talimatları ve benzeri)
4. Kırtasiye malzemeleri
5. Ofis araçları (fotokopi makinesi, projeksiyon cihazı, evrak imha cihazı, hesap makinesi, kilit sistemi içeren evrak dolabı ve benzeri)
6. Optik/dijital kaydetme ve görüntüleme cihazları (fotoğraf makinesi, video kamera ve benzeri)
7. Ölçme ekipmanları (baskül, tansiyon aleti ve benzeri)

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Analitik düşünme becerisi
2. Bilgisayar ve bilgi teknolojisi araçlarını kullanma bilgi ve becerisi
3. Bireysel ve kurumsal temsil becerisi
4. Çalışma bölgesi kültür ve sosyal yapı bilgisi
5. Çalışmanın hedef ve amaçlarını sunma becerisi
6. Ekip içinde çalışma becerisi
7. Etkin iletişim (kişisel, kişilerarası, örgütsel iletişim) teknikleri bilgi ve uygulama becerisi
8. Görüşme teknikleri bilgi ve uygulama becerisi
9. Gözlem ve algılama becerisi
10. İkna etme becerisi
11. İSG ve çevre koruma önlemleri bilgisi
12. İş organizasyonu becerisi
13. Kayıt tutma ve raporlama bilgi ve becerisi
14. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
15. Mesleki terim bilgisi
16. Soru kâğıdını uygulama bilgi ve becerisi
17. Standart Türkçe yazım ve kullanım bilgi ve becerisi
18. Temel araştırma teknikleri bilgi ve uygulama becerisi
19. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
20. Temel ilkyardım bilgisi
21. Zaman yönetimi becerisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Alan çalışması sırasında tanımlayıcı doküman ve kimlik kartını takmak/kullanmak
2. Araç, gereç ve ekipmanın kullanımına ve korunmasına özen göstermek
3. Beraber çalıştığı kişiler ile uyumlu hareket etmek
4. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dahilinde karar vermek
5. Çalışma süresince dürüstlük, doğruluk ve tarafsızlığı sürdürmek
6. Çalışma zamanını iş emrine uygun şekilde etkili ve verimli kullanmak
7. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
8. Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemelere uymak
9. Deneyimlerini iş arkadaşlarına aktarmak
10. Gizlilik kurallarına bağlı kalmak
11. İletişimde bulunduğu insanlarla konuşurken saygılı olmak
12. İşletme/kurum kaynaklarının kullanımını ve geri dönüşüm konusunda duyarlı olmak
13. İşletme/kurumun çalışma prensiplerine uymak
14. Kişisel bakımına özen göstermek
15. Meslek etiği ve yasal düzenlemelere uygun davranmak
16. Nazik ve hoşgörülü olmak
17. Programlı, düzenli ve titiz çalışmak
18. Soğukkanlı ve sakin olmak
19. Süreç kalitesine özen göstermek
20. Talimat ve kılavuzlara uymak
21. Tehlike ve risk durumları konusunda duyarlı olmak ve ilgilileri bilgilendirmek
22. Üstlerine doğru ve zamanında bilgi aktarmak
23. Yeniliklere açık olmak ve değişen koşullara uyum sağlamak
24. Yetkisinde olmayan işlemler hakkında ilgilileri bilgilendirmek

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Anketör (Seviye 4) meslek standardını esas alan ulusal yeterliliklere göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli şartların sağlandığı ölçme ve değerlendirme merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı olarak gerçekleştirilecektir.

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler 15/10/2015 tarihli ve 29503 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

**ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ (SEVİYE 4) ULUSAL MESLEK
STANDARDI**

Meslek:	ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ
Seviye:	4¹
Referans Kodu:	13UMS0314-4
Standartı Hazırlayan/Güncelleyen Kuruluş(lar):	<u>Hazırlayan:</u> Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD) <u>Güncelleyen:</u> Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK)
Standartı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:	02.05.2013 Tarih ve 2013/33 Sayılı Karar Rev.01: 15.08.2018 Tarih ve 2018/114 Sayılı Karar
Resmî Gazete Tarih/Sayı:	29.05.2013 – 28661 (Mükerrer) Rev.01: 6/12/2018 - 30617 (Mükerrer)
Revizyon No:	01

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye dört (4) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ACİL DURUM: İşyerinin tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek yangın, patlama, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım, doğal afet gibi acil müdahale, mücadele, ilkyardım veya tahliye gerektiren olayları,

ANONS: Arayanlara dinletilmek üzere kayıt edilmiş sözlü mesajı,

ARKA OFİS: İlk temasta cevaplanamayan çağrılarının işlemlerinin yapıldığı ve müşteriye geri dönüşün gerçekleştirildiği bölümü,

CEVAPLANAMAYAN/KAYBEDİLEN ÇAĞRI: Arayanın müşteri temsilcilerinin yer aldığı kuyruğa dâhil olduktan sonra, bir temsilciye ulaşmadan telefonu kapatmasını,

CEVAPLANAN ÇAĞRI: Bir temsilci grubuna atıfta bulunulduğunda, bir çağrının bir temsilciye ulaştığı zaman yanıtlanmış sayılmasını,

ÇAĞRI (İşlem veya Müşteri Teması): Telefon çağrıları, video çağrıları, web ve diğer tip temasları,

ÇAĞRI MERKEZİ BİLGİSAYAR UYGULAMALARI: Aynı anda farklı kapsamdaki işlemlerin gerçekleşmesine imkân sağlayan, birbiri ile entegre olan veya olmayan sistemler bütünü,

ÇAĞRI MERKEZİ: Kurumların temasta oldukları kişi ve/veya kurumlarla olan ve tüm iletişim kanalları ile gerçekleşen etkileşimlerini yönettikleri, insan, teknoloji, iş süreçleri ve stratejinin koordineli şekilde bütünleştirildiği iletişim yönetim sistemlerini,

ÇAĞRI SONRASI İŞ SÜRESİ (AFTER-CALL WORK (ACW)): Gelen bir işlem türü yüzünden ve derhal bu işlem sonrasında yapılması gereken ve çoğunlukla veri girişi, formların doldurulması veya harici aramalar yapılması gibi müşteri temsilcisinin diğer gelen çağrıları yanıtlayamadığı durumlardaki işleri,

DIŞ ARAMA: Satış, şikâyet, bilgilendirme, memnuniyet, anket, bilgi güncelleme v.s. ile ilgili olarak belirli faaliyetler için müşteri temsilcisinin müşteriye telefon aracılığı ile ulaşmasını,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İTERAKTİF ETKİLEŞİMLİ SESLİ YANIT SİSTEMİ (INTERACTIVE VOICE RESPONSE-IVR): Telefonda tuşlama yapmak ya da sesle yönlendirmek suretiyle bilgi alışverişinde bulunulmasını ve işlem yapılmasını sağlayan bir sistemi,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

KUYRUK: Arayanları bir temsilci boş kalana kadar bekletmeyi, aynı zamanda, bir sistemdeki işlem görmeyi bekleyen şeylerin bir listesini (örneğin e-posta mesajları),

RİSK: Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini,

TEHLİKE: İş yerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek zarar veya hasar verme potansiyelini,

TEMSİLCİ GRUBU: Ayırım, kapı, kuyruk ve beceri grubu olarak da adlandırılan, ortak becerilere, görev ve sorumluluğa sahip bir grup müşteri temsilcisine verilen ismi

ifade eder.

1. GİRİŞ

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Çağrı Merkezleri Derneği tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardının 01 no’lu revizyonu, MYK tarafından yapılmış ve MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) iş sağlığı ve güvenliği, çevre koruma ve kalite gereklilikleri çerçevesinde; çalışma öncesi hazırlıkları yaparak çağrı cevaplayan, çağrı sonrası arka ofis işlemlerini yapan, iş organizasyonu yapan, çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanan ve mesleki gelişim faaliyetlerini yürüten nitelikli kişidir.

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) müşterilerin bilgi, işlem, satış, şikâyet, öneri ve benzeri içerikli çağrılarını müşteri memnuniyeti, kalite hedefleri ve iş talimatları doğrultusunda gerçekleştirir.

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) 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.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 4222 (İletişim merkezi danışma elemanları)

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler

2872 sayılı Çevre Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

Ayrıca; iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan diğer mevzuata uyulması esastır.

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

1774 sayılı Kimlik Bildirme Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili alt mevzuatı.

4857 sayılı İş Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

5411 sayılı Bankacılık Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.

6356 sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı

Ayrıca; meslek ile ilgili yürürlükte olan diğer mevzuata uyulması esastır.

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) çalışmalarını genellikle ofis ortamında gerçekleştirir. Müşteri ile çağrı merkezleri arasındaki iletişim; telefon, e-posta, anlık

mesajlaşma programları, sosyal medya, faks, kısa mesaj gibi elektronik iletişim araçları ile temas kurulması sonucu oluşur.

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4), iyi aydınlatılmış, havalandırılmış ve işe göre hazırlanmış uygun ergonomik ortamlarda çalışır. İşin ihtiyaçları doğrultusunda çalışmalarını evde veya sahada da gerçekleştirebilir.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Mesleğe ilişkin diğer gereklilikler bulunmamaktadır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İş sağlığı ve güvenliği (İSG) ile çevre koruma önlemlerini uygulamak	A.1	Güvenli ve sağlıklı çalışma yöntemlerini uygulamak	A.1.1	İş süreçlerinin özelliğinden ve/veya kuruluştan kaynaklanabilecek risk ve tehlike durumlarında ilgili kişi ya da birimlere bildirimde bulunur.
				A.1.2	Araç, gereç ve ekipmanları talimatlara ve kuruluş prosedürlerine uygun olarak kullanır.
				A.1.3	İSG konusundaki yasal ve çalışma alanına ait kuralları uygular.
		A.2	Acil durum planlarını uygulamak	A.2.1	Acil durumlarda çıkış veya kaçış planlarına uygun hareket eder.
				A.2.2	Çalışma ortamında oluşan kaza durumlarında yetki alanındaki prosedürleri yürütür.
				A.2.3	Acil durumlarda müdahale için acil durum ekibiyle iletişime geçer.
		A.3	Çevre koruma önlemlerini uygulamak	A.3.1	Çalışma ortamında ortaya çıkan çevresel atıkların ve dönüştürülebilir malzemelerin doğru yere iletilmesini sağlar.
				A.3.2	Kaynakları (enerji, sarf malzemeleri ve benzeri) tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	İş süreçlerinin mevzuata, kuruluş prosedürlerine ve kalite gerekliliklerine uygunluğunu sağlamak	B.1	İş süreçleriyle ilgili mevzuat ve prosedür değişikliklerini takip etmek	B.1.1	Sorumluluğundaki süreçlerin güncel mevzuata ve kuruluş prosedürlerine uygunluğunu kontrol eder.
				B.1.2	Mevzuat/prosedür değişimlerine göre sorumluluğundaki süreçleri güncelleyerek ilgili çalışanları bilgilendirir.
		B.2	Kalite gerekliliklerini uygulamak	B.2.1	Yapılacak işlemin türüne göre kalite sağlama gerekliliklerini uygular.
				B.2.2	Süreç, araç-gereç ve malzemelerin uygunluğunun denetlenmesini sağlar.
				B.2.3	Sorumluluk alanlarında saptanan hataları kayıt altına alarak tekrarlanmaması için önlem alır.
				B.2.4	Kuruluşun hizmet kalite standartlarına uygun prosedürlerin oluşturulmasına yardımcı olur.
		B.3	Kişisel ve kurumsal bilgilerin gizliliğini ve güvenliğini sağlamak	B.3.1	İş süreçleri ile ilgili bilgilerin gizlilik ve güvenliğini sağlamaya yönelik erişim önlemlerinin alınmasını sağlar.
				B.3.2	Dosya ve kayıtların dijital ve fiziksel güvenlik önlemlerinin alınmasını sağlar.
				B.3.3	İşveren tarafından belirlenmiş olan bilgi gizliliği ve güvenliği ilkelerine uyar.
				B.3.4	Tanımlanan iş süreçlerine göre ilgili evrakları ilgili kişilere gönderir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Çalışma öncesi hazırlık yapmak	C.1	İşi ile ilgili ön çalışma gerçekleştirmek	C.1.1	Çağrı öncesi, bilgisayarını açarak işi ile ilgili bilgilendirmeleri e-posta ya da duyuru portallarından kontrol eder.
				C.1.2	Vardiyasına tam zamanında başlar.
				C.1.3	Vardiyaya zamanında başlayamama durumunda takım liderine işyeri kural ve yöntemlerine göre bilgi verir.
		C.2	İş için gerekli araç ve gereçleri hazırlamak	C.2.1	Kullanılan çağrı merkezi uygulamalarına giriş yapar.
				C.2.2	Sistem ya da bilgisayar ile ilgili sorun yaşarsa takım liderine iletir.
				C.2.3	Telefon ve kulaklığın çalıştığını görsel, el ile ve işitsel olarak kontrol eder.
				C.2.4	Araç ve gereçlerin temizliğini ve ergonomisini görsel olarak kontrol eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Çağrı cevaplamak (devamı var)	D.1	Telefon ile gelen çağrıları cevaplamak	D.1.1	İnteraktif Etkileşimli Sesli Yanıt Sistemi (IVR) üzerinden gelen kendisine tanımlanmış temsilci grubundaki çağrıları kalite standartları çerçevesinde karşılama anonsu ile karşılar.
				D.1.2	Müşterinin ihtiyacını anlamak üzere etkin bir şekilde dinler.
				D.1.3	Müşteriye ismiyle kalite standartları çerçevesinde hitap eder.
				D.1.4	Doğru bilgi aktarımını ve işlem süresini kuruluştaki hedeflenen süreye uygun şekilde kullanarak gerçekleştirir.
				D.1.5	Bilgi, işlem, satış, şikâyet, memnuniyet ve öneriye göre sisteme kayıt girişini yapar.
				D.1.6	Çağrı esnasında çağrıya odaklanır.
				D.1.7	İlk temasta çözülemeyen çağrılar ile ilgili durumları doğru birimlere yönlendirir.
				D.1.8	Çağrının niteliğine göre işveren tarafından belirlenen konuşma kalitesi standartlarına göre çağrıyı sonlandırır.
				D.1.9	Tanımlı iş süreçlerine göre gerektiğinde Çağrı Sonrası İş Süresi (ACW) ile çağrıyı tamamlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Çağrı cevaplamak	D.2	Telefon ile giden çağrı araması yapmak	D.2.1	Müşteriyi arayarak kalite standartları çerçevesinde açılış anonsu yapar.
				D.2.2	Satış, şikâyet, bilgilendirme, memnuniyet ve benzeri için dış aramalar gerçekleştirir.
				D.2.3	Müşteriye ismiyle kalite standartları çerçevesinde hitap eder.
				D.2.4	Doğru bilgi aktarımını ve işlem süresini kuruluştaki hedeflenen süreye uygun şekilde kullanarak gerçekleştirir.
				D.2.5	Çağrının içeriğine göre satış, şikâyet, bilgilendirme, memnuniyet ve öneriye göre sisteme kayıt girişini yapar.
				D.2.6	Çağrı esnasında çağrıya odaklanır.
				D.2.7	İlk temasta çözilemeyen çağrılar ile ilgili durumları, ilgili birimlere yönlendirir.
				D.2.8	Çağrının niteliğine göre işveren tarafından belirlenen konuşma kalitesi standartlarına göre çağrıyı sonlandırır.
		D.3	Telefon dışı diğer hizmet kanallarından gelen çağrıları cevaplamak	D.3.1	Gelen bilgi, işlem, satış, şikâyet, memnuniyet ve öneri çağrılarında yazılı ya da sözlü olarak temas kurar.
				D.3.2	Bilgi, işlem, satış, şikâyet, memnuniyet ve öneriye göre sisteme kayıt girişini yapar.
				D.3.3	İlk temasta çözilemeyen çağrılar ile ilgili durumları, doğru birimlere yönlendirir.
				D.3.4	Tanımlı iş süreçlerine göre gerektiğinde ACW ile çağrıyı tamamlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Çağrı sonrası arka ofis işlemlerini yapmak	E.1	İlk temasta sonuçlanmayan çağrıların işlemlerini tamamlamak	E.1.1	Gelen bilgi, şikâyet, öneri ve memnuniyet taleplerini karşılar.
				E.1.2	Takım iş yükündeki beklenmedik değişikliklerde takım liderine bilgi verir.
				E.1.3	Talepleri çözümlenmek ve sonuçlandırmak için müşteriye telefon, kısa mesaj, posta, e-posta ile geri dönüş gerçekleştirir.
				E.1.4	Çözülmemeyen çağrıları ilgili birime yönlendirir.
		E.2	Rapor hazırlamak	E.2.1	Belirlenen periyotlarda işlemleri ile ilgili raporları takım liderine iletir.
				E.2.2	Sistem tarafından çıkarılan raporların düzenini ve doğruluğunu kontrol eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	İş organizasyonu yapmak	F.1	Çağrı merkezi kurallarını uygulamak	F.1.1	İhtiyaç halinde farklı tüm beceri gruplarında geçici ve/veya sürekli olarak görev alır.
				F.1.2	İşveren tarafından belirtilen ara ve dinlenme sürelerine uyar.
		F.2	Takım hedeflerinin gerçekleşmesine katkı sağlamak	F.2.1	Takım içerisindeki diğer müşteri temsilcileri ile işbirliği içinde çalışır.
				F.2.2	Takım hedeflerini gerçekleştirmek için katkıda bulunur.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanmak	G.1	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına erişmek	G.1.1	İşveren tarafından belirlenen güvenlik politikaları doğrultusunda işi için gerekli olan çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını açar.
				G.1.2	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarının hızlı bir şekilde kullanımı için varsa kısa yol erişimlerini veya arayüzleri kullanıma hazır hale getirir.
		G.2	İşlem detaylarını kayıt altına almak	G.2.1	Bilgiye ulaşabileceği doğru sistemleri tespit ederek hızlı bir şekilde kullanır.
				G.2.2	Müşterinin sorununu veya işlemini tamamlamak için müşterinin bilgisini veya işlem detaylarını çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına doğru bir şekilde kaydeder.
		G.3	Uygulamalarda gözlemlediği hataları ilgililere bildirmek	G.2.3	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanırken müşteri ile iletişimini korur.
				G.3.1	Müşteriyi hata konusunda tanımlı kalite standartları çerçevesinde bilgilendirir.
G.3.2	Prosedürlere uygun olarak ilgili birimlere bildirimde bulunarak öneriler sunar.				

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Mesleki gelişim faaliyetlerinde bulunmak	H.1	Bireysel mesleki gelişimini sağlamak	H.1.1	Kişisel kariyer hedeflerine göre dönemsel mesleki gelişimini planlar.
				H.1.2	Çağrı hizmetleri ile ilgili yeni yöntem, yaklaşım, eğilim ve teknolojileri takip eder.
				H.1.3	Mesleği ile ilgili seminer, konferans, panel, çalıştay ve benzeri faaliyetlere katılır.
		H.2	Birlikte çalıştığı kişilerin mesleki gelişimine destek vermek	H.2.1	Çalışma yöntemi ve deneyimleri hakkında meslektaşlarıyla bilgi paylaşımında bulunur.
				H.2.2	Mesleki konularda meslektaşlarına yetkinliklerine uygun eğitimler verir.

3.2. Kullandan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Bilgisayar ve donanımları (yazıcı, tarayıcı ve benzeri)
2. Çağrı merkezi hizmetleri ile ilgili program ve uygulamalar
3. İletişim araç ve ekipmanları (telefon, tele-konferans sistemleri, faks, kulaklık ve benzeri)
4. Kaynak ve uygulama dokümanları (telefon rehberi, genel formlar, prosedürler, iş talimatları ve benzeri)
5. Kırtasiye malzemeleri
6. Ofis araçları (fotokopi makinesi, pos cihazı ve benzeri)
7. Optik/dijital kaydetme ve görüntüleme cihazları (fotoğraf makinesi, video kamera ve benzeri)

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Analitik düşünme ve analiz yapma becerisi
2. Araç, gereç ve ekipman kullanma bilgi ve becerisi
3. Araştırma ve raporlama bilgi ve becerisi
4. Çağrı merkezi temel teknoloji bilgisi ve kullanma becerisi
5. Çağrı merkezi operasyonel süreç bilgi ve uygulama becerisi
6. Çağrı merkezi kuralları bilgisi
7. Ekip içinde çalışma becerisi
8. Etkin iletişim teknikleri (kişisel, kişilerarası, örgütsel iletişim) bilgi ve uygulama becerisi
9. İSG ve çevre koruma önlemleri bilgisi
10. İş organizasyonu becerisi
11. İş yeri çalışma prensipleri bilgisi
12. Kalite bilgisi
13. Öngörülü (proaktif) davranma becerisi
14. Stres yönetimi bilgi ve becerisi
15. Tanıtım ve satış geliştirme bilgi ve becerisi
16. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
17. Zaman yönetimi becerisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

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
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

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) meslek standardının esas alan ulusal yeterliliklere göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli şartların sağlandığı ölçme ve değerlendirme merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı olarak gerçekleştirilecektir.

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler 15/10/2015 tarihli ve 29503 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

ÇAĞRI MERKEZİ TAKIM LİDERİ (SEVİYE 5) ULUSAL MESLEK STANDARDI

Meslek:	ÇAĞRI MERKEZİ TAKIM LİDERİ
Seviye:	5¹
Referans Kodu:	13UMS0315-5
Standardı Hazırlayan/Güncelleyen Kuruluş(lar):	<p><u>Hazırlayan:</u> Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD)</p> <p><u>Güncelleyen:</u> Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK)</p>
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:	<p>02.05.2013 Tarih ve 2013/33 Sayılı Karar</p> <p>Rev.01: 15.08.2018 Tarih ve 2018/114 Sayılı Karar</p>
Resmî Gazete Tarih/Sayı:	<p>29.05.2013 – 28661 (Mükerrer)</p> <p>Rev.01: 6/12/2018 - 30617 (Mükerrer)</p>
Revizyon No:	01

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye beş (5) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ACIL DURUM: İşyerinin tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek yangın, patlama, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım, doğal afet gibi acil müdahale, mücadele, ilkyardım veya tahliye gerektiren olayları,

ANONS: Arayanlara dinletilmek üzere kayıt edilmiş sözlü mesajı,

ARKA OFİS: İlk temasta cevaplanamayan çağrıların işlemlerinin yapıldığı ve müşteriye geri dönüşün gerçekleştirildiği bölümü,

CEVAPLANAMAYAN/KAYBEDİLEN ÇAĞRI: Arayanın müşteri temsilcilerinin yer aldığı kuyruğa dâhil olduktan sonra, bir temsilciye ulaşmadan telefonu kapatmasını,

CEVAPLANAN ÇAĞRI: Bir temsilci grubuna atıfta bulunulduğunda, bir çağrının bir temsilciye ulaştığı zaman yanıtlanmış sayılmasını,

ÇAĞRI (İşlem veya Müşteri Teması): Telefon çağrıları, video çağrıları, web ve diğer tip temasları,

ÇAĞRI MERKEZİ BİLGİSAYAR UYGULAMALARI: Aynı anda farklı kapsamdaki işlemlerin gerçekleşmesine imkân sağlayan, birbiri ile entegre olan veya olmayan sistemler bütünü,

ÇAĞRI MERKEZİ: Kurumların temasta oldukları kişi ve/veya kurumlarla olan ve tüm iletişim kanalları ile gerçekleşen etkileşimlerini yönettikleri, insan, teknoloji, iş süreçleri ve stratejinin koordineli şekilde bütünleştirildiği iletişim yönetim sistemlerini,

ÇAĞRI SONRASI İŞ SÜRESİ (AFTER-CALL WORK (ACW)): Gelen bir işlem türü yüzünden ve derhal bu işlem sonrasında yapılması gereken ve çoğunlukla veri girişi, formların doldurulması veya harici aramalar yapılması gibi müşteri temsilcisinin diğer gelen çağrıları yanıtlayamadığı durumlardaki işleri,

DIŞ ARAMA: Satış, şikâyet, bilgilendirme, memnuniyet, anket, bilgi güncelleme ve benzeri ile ilgili olarak belirli faaliyetler için müşteri temsilcisinin müşteriye telefon aracılığı ile ulaşmasını,

GERİBİLDİRİM: Müşteri temsilcisinin cevapladığı çağrılar, yaptığı işler ve genel tutum, davranışları ile ilgili ne kadar etkili olduğuna yönelik aldığı dönüt, geliştirmeye yönelik tespitlerin paylaşımını,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İTERAKTİF ETKİLEŞİMLİ SESLİ YANIT SİSTEMİ (INTERACTIVE VOICE RESPONSE-IVR): Telefonda tuşlama yapmak ya da sesle yönlendirmek suretiyle bilgi alışverişinde bulunulmasını ve işlem yapılmasını sağlayan bir sistemi,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

KUYRUK: Arayanları bir temsilci boş kalana kadar bekletmeyi, aynı zamanda, bir sistemdeki işlem görmeyi bekleyen şeylerin bir listesini (örneğin e-posta mesajları),

PUANTAJ: Müşteri temsilcilerinin işe giriş çıkışlarını tespit ederek işe olan devamlılıklarını, toplam çalışma sürelerini gösteren ve ücret hesaplamalarına yardımcı olan ölçüm sistemini,

RİSK: Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini,

TEHLİKE: İş yerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek zarar veya hasar verme potansiyelini.

TEMSİLCİ GRUBU: Ayırım, kapı, kıyruk ve beceri grubu olarak da adlandırılan, ortak becerilere, görev ve sorumluluğa sahip bir grup müşteri temsilcisine verilen ismi,

YETKİLİ ÇAĞRISI: Müşteri temsilcisi tarafından sonuçlandırılmayan ve tanımlı iş süreçleri dâhilinde takım liderine aktarılan/yükseltilen çağrıları

ifade eder.

1. GİRİŞ

Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Çağrı Merkezleri Derneği tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardının 01 no’lu revizyonu, MYK tarafından yapılmış ve MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

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.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 3341 (Büro süpervizörleri)

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler

2872 sayılı Çevre Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

Ayrıca; iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan diğer mevzuata uyulması esastır.

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

1774 sayılı Kimlik Bildirme Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili alt mevzuatı.

4857 sayılı İş Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

5411 sayılı Bankacılık Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.

6356 sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı

Ayrıca; meslek ile ilgili yürürlükte olan diğer mevzuata uyulması esastır.

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) çalışmalarını genellikle ofis ortamında gerçekleştirir. Müşteri ile çağrı merkezleri arasındaki iletişim; telefon, e-posta, anlık mesajlaşma programları, sosyal medya, faks, kısa mesaj gibi elektronik iletişim araçları ile temas kurulması sonucu oluşur.

Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5), iyi aydınlatılmış, havalandırılmış ve işe göre hazırlanmış uygun ergonomik ortamlarda çalışır. İşin ihtiyaçları doğrultusunda çalışmalarını evde veya sahada da gerçekleştirebilir.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Mesleğe ilişkin diğer gereklilikler bulunmamaktadır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İş sağlığı ve güvenliği (İSG) ile çevre koruma önlemlerini uygulamak	A.1	Güvenli ve sağlıklı çalışma yöntemlerini uygulamak	A.1.1	İş süreçlerinin özelliğinden ve/veya kuruluştan kaynaklanabilecek risk ve tehlike durumlarında ilgili kişi ya da birimlere bildirimde bulunur.
				A.1.2	Araç, gereç ve ekipmanları talimatlara ve kuruluş prosedürlerine uygun olarak kullanır.
				A.1.3	İSG konusundaki yasal ve çalışma alanına ait kuralları uygular.
		A.2	Acil durum planlarını uygulamak	A.2.1	Acil durumlarda çıkış veya kaçış planlarına uygun hareket eder.
				A.2.2	Çalışma ortamında oluşan kaza durumlarında yetki alanındaki prosedürleri yürütür.
				A.2.3	Acil durumlarda müdahale için acil durum ekibiyle iletişime geçer.
		A.3	Çevre koruma önlemlerini uygulamak	A.3.1	Çalışma ortamında ortaya çıkan çevresel atıkların ve dönüştürülebilir malzemelerin doğru yere iletilmesini sağlar.
				A.3.2	Kaynakları (enerji, sarf malzemeleri ve benzeri) tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	İş süreçlerini mevzuata, kuruluş prosedürlerine ve kalite gerekliliklerine uygunluğunu sağlamak	B.1	İş süreçleriyle ilgili mevzuat ve prosedür değişikliklerini takip etmek	B.1.1	Sorumluluğundaki süreçlerin güncel mevzuata ve kuruluş prosedürlerine uygunluğunu kontrol eder.
				B.1.2	Mevzuat/prosedür değişimlerine göre sorumluluğundaki süreçleri güncelleyerek ilgili çalışanları bilgilendirir.
		B.2	Kalite gerekliliklerini uygulamak	B.2.1	Yapılacak işlemin türüne göre kalite sağlama gerekliliklerini uygular.
				B.2.2	Süreç, araç-gereç ve malzemelerin uygunluğunun denetlenmesini sağlar.
				B.2.3	Sorumluluk alanlarında saptanan hataları kayıt altına alarak tekrarlanmaması için önlem alır.
				B.2.4	Kuruluşun hizmet kalite standartlarına uygun prosedürlerin oluşturulmasına yardımcı olur.
		B.3	Kişisel ve kurumsal bilgilerin gizliliğini ve güvenliğini sağlamak	B.3.1	İş süreçleri ile ilgili bilgilerin gizlilik ve güvenliğini sağlamaya yönelik erişim önlemlerinin alınmasını sağlar.
				B.3.2	Dosya ve kayıtların dijital ve fiziksel güvenlik önlemlerinin alınmasını sağlar.
				B.3.3	İşveren tarafından belirlenmiş olan bilgi gizliliği ve güvenliği ilkelerine uyar.
				B.3.4	Tanımlanan iş süreçlerine göre ilgili evrakları ilgili kişilere gönderir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Çalışma öncesi hazırlık yapmak	C.1	İş ile ilgili planlama ve kontrolleri gerçekleştirmek	C.1.1	Vardiyasına geldiği zaman bekleyen çağrı/işlem/talep sayısını kontrol eder.
				C.1.2	Vardiya öncesi, bilgisayarını açarak işi ile ilgili bilgilendirmeleri e-posta ya da duyuru portallarından kontrol eder.
				C.1.3	Takımındaki müşteri temsilcilerinin çağrı merkezi uygulamalarına giriş öncesi hazırlıklarında sorun yaşanması durumunda çözüm üretir ya da ilgili birimlere aktarır.
				C.1.4	Takımındaki müşteri temsilcilerinin eksiksiz ve zamanında işbaşı yapmak üzere hazır bulduklarını sistem üzerinden ve/veya gözlem yaparak kontrol eder.
				C.1.5	Takımında eksik veya fazla müşteri temsilcisi tespit etmesi durumunda şirket çalışma prensipleri doğrultusunda gerekli eylem planlarını oluşturur.
		C.2	İş için gerekli araç ve gereçleri hazırlamak	C.2.1	Kullanılan çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına giriş yapar.
				C.2.2	Projenin gerektirdiği bilgisayar, sistem ve programlarının çalışırılığını kontrol eder.
				C.2.3	Sistem ya da bilgisayar ile ilgili sorun yaşanırsa teknik birime ilterek takip eder.
				C.2.4	Araç ve gereçlerin temizliğini ve ergonomisini gözlem yaparak kontrol eder.
				C.2.5	Kartasiye malzemelerinin tükenmesi durumunda ilgili birimden teminini sağlar/talepte bulunur.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Çağrı merkezi faaliyetlerinin yürütülmesini sağlamak (devamı var)	D.1	Raporları hazırlamak	D.1.1	Operasyonun niteliğine göre belirlenmiş ve görev tanımında yer alan raporları hazırlayabilmek için ilgili kaynaklardan verileri alır.
				D.1.2	Periyodik veya özel raporların yapılmasını düzenli olarak takip eder ya da hazırlar.
				D.1.3	Raporların doğruluğunu düzenli olarak kontrol eder.
				D.1.4	Raporları ilgili kişilerle paylaşır.
				D.1.5	Raporları analiz ederek gerekli eylem planlarını oluşturur ya da ilgili birimlerle tespitlerini paylaşır.
		D.2	Çağrı merkezi operasyonun sürçkliliğini sağlamak (devamı var)	D.2.1	Takımına tanımlı hedefler ve kalite standartları çerçevesinde liderlik eder.
				D.2.2	Takım hedeflerinin gerçekleşmesini sağlar.
				D.2.3	Sorumlu olduğu ekibin sayısal verilerini (gefen çağrı, cevaplanan çağrı, kaçan çağrı, ara dinlenme süreleri, satış rakamları ve benzeri) sistem üzerinden takip eder.
				D.2.4	Sorumlu olduğu ekibin sayısal verilerinin iyileştirilmesi için eylem planlarını oluşturur.
				D.2.5	Takımının vardiya planına uyumunun, vardiya giriş-çıkışlarının, günlük ve/veya haftalık - aylık olarak takibini gerçekleştirir.
				D.2.6	Gerektiğinde çağrı tahminleme ve buna bağlı olarak vardiya planlamasını yapar.
				D.2.7	Takımdaki müşteri temsilcilerine işin detaylarını aktarır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Çağrı merkezi faaliyetlerinin yürütülmesini sağlamak (devamı var)	D.2	Çağrı merkezi operasyonun sürekliliğini sağlamak	D.2.8	Müşteri temsilcilerinin bilgisayar uygulamalarına girişi için gerekli şifreleri ilgili birimlerden talep eder.
				D.2.9	Takımdaki müşteri temsilcilerine işi ile ilgili sözlü ya da yazılı olarak bilgilendirmeler yapar.
				D.2.10	Takımdaki müşteri temsilcilerinin ihtiyacı halinde gerekli yönlendirmeleri yapar.
				D.2.11	İhtiyaç duyulması ve görevlendirme yapılması halinde üst yöneticisine destek olur, kısmi olarak sorumlulukları üstlenir.
				D.2.12	Operasyonel ihtiyaçlar doğrultusunda farklı projelere destek verir.
		D.3	Çağrı merkezinin verimliliğine ve iş kalitesine katkı sağlamak	D.3.1	Ekibindeki müşteri temsilcilerine rehberlik yapar.
				D.3.2	Takımının verimliliğini sağlamak veya artırmak için eylem planları oluşturur.
				D.3.3	İş kalitesi ve verimliliği artırmak için takımının ihtiyaç duyduğu her türlü soru ya da sorunlarda anında destek olmak için kendi değerlendirmeleri, öngörütleri doğrultusunda sorumlu olduğu müşteri temsilcilerinin yanında, platformda olur.
				D.3.4	İş kalitesi ve verimliliği artırmak için takımının ihtiyaç duyduğu anda ulaşılabilir durumda olur.
				D.3.5	Müşteri temsilcilerinin yetkilerini aşan durumlarda işlem onayı verir.
				D.3.6	Müşteri temsilcileri aracılığı ile gerektiği durumlarda yönlendirilen yetkili çağrılarını cevaplar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Çağrı merkezi faaliyetlerinin yürütülmesini sağlamak	D.4	Konuşma kalitesi ve bilgi standardını sağlamak	D.4.1	Takımdaki müşteri temsilcilerinin çağrılarını kalite standartları doğrultusunda belirli periyotlarda rastgele seçerek sistem üzerinden dinler.
				D.4.2	Takımdaki müşteri temsilcilerine ait dinlediği çağrıları değerlendirir.
				D.4.3	Değerlendirdiği çağrılardan gelişim alanlarını tespit ederek müşteri temsilcilerine geribildirim verir.
				D.4.4	Kalite standartları çerçevesinde belirlenen aralıklarla takımdaki müşteri temsilcileri ile toplantı yapar.
				D.4.5	Kendisine bağlı müşteri temsilcilerinin vermiş oldukları hizmete ilişkin gelişim alanlarını gözlem, çağrı dinleme, rapor sonuçları, anlık seviye tespit değerlendirmeleri ve benzeri yöntemlerle tespit ederek gerekli durumlarda eğitim verir ya da eğitmen tarafından verilmesi için talepte bulunur.
				D.4.6	Takımında yer alan müşteri temsilcilerinin şirketin kalite politikası, vizyon, misyon ve operasyonuna ait prosedür ve talimatlar hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlar.
				D.4.7	Sistem, ürün, uygulama, süreç ve benzeri konularda geliştirme önerilerini ilgili birimlere iletir.
		D.5	İş geliştirme konularında destek olmak	D.5.1	Yöneticisi tarafından görevlendirilmesi durumunda farklı projelere destek olur.
				D.5.2	Gerekli durumlarda sistem, ürün, uygulama, süreç ve benzeri konularda işini geliştirmek üzere görev alır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Operasyon içerisinde İK süreçlerinin uygulanmasına destek vermek	E.1	Performans sistemini yönetmek	E.1.1	Şirket tarafından belirlenen aralıklarla sayısal performans verilerini sistem üzerinden kontrol eder.
				E.1.2	Performans verilerinin doğruluğu ile ilgili sorumluluğu dâhilindeki onayları verir.
				E.1.3	Performans sonuçlarını yöneticisi ile paylaşır.
				E.1.4	Performans geri bildirimlerini müşteri temsilcilerine yazılı ve sözlü olarak gerçekleştirir.
				E.1.5	Performans sistemi ile ilgili müşteri temsilcilerinden gelen soruları cevaplar.
				E.1.6	Performans sistemi ile ilgili sorunlar için çözüm üretir.
				E.1.7	Müşteri temsilcilerinin performansı hakkında ilgili kişilere rapor verir.
		E.2	Puantaj kontrolü sağlamak	E.2.1	Müşteri temsilcilerinin vardiya değişikliklerini, izin taleplerini ve günlük vardiya planına giriş-çıkışlarını gözlem yaparak ve/veya sistem üzerinden kontrol ederek insan kaynakları birimini bilgilendirir.
				E.2.2	Müşteri temsilcilerinin izinlerinde ilk onayı verir.
				E.2.3	Yıllık izin planı oluşturur ve ilgililerle paylaşır.
				E.2.4	Şirket tarafından belirlenen aralıklarla tüm puantaj verilerini sistem üzerinden kontrol ederek onay verir.
				E.2.5	Puantaj verilerinde sorun tespit etmesi durumunda ilgili birimleri bilgilendirir.
		E.3	İşe alım, kariyer yönetimi ve işten çıkış süreçlerine destek vermek	E.3.1	Müşteri temsilcilerinin işe alım - işten çıkış görev değişikliği görüşmelerine katılır.
				E.3.2	Müşteri temsilcilerinin işe alım - işten çıkış görev değişikliği görüşme sonuçları ile ilgili yorumlarını insan kaynakları birimine iletir.
				E.3.3	Müşteri temsilcilerinin firma tarafından kesin olarak belirlenmiş kalite ve disiplin kuralları çerçevesinde uygun olmayan işlem ve davranışlarını tespit etmesi halinde insan kaynakları birimini bilgilendirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanmak	F.1	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına erişmek	F.1.1	Gerekli olan çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına giriş yapar.
				F.1.2	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarının hızlı bir şekilde kullanımı için varsa kısa yol erişimlerini veya arayüzleri kullanır.
		F.2	Yetkili çağrısına ilişkin işlem detaylarını kayıt altına almak	F.2.1	Bilgiye ulaşabileceği doğru sistemleri tespit ederek hızlı bir şekilde kullanır.
				F.2.2	Müşterinin sorununu veya işlemini tamamlamak için müşterinin bilgisini veya işlem detaylarını çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına doğru bir şekilde kaydeder.
				F.2.3	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanırken müşteri ile iletişimini korur.
		F.3	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarında gözlemediği hataları ilgili birimlere bildirmek	F.3.1	Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarında gözlemediği hataları ilgili birimlere bildirir.
				F.3.2	Müşteriyi ve takımındaki müşteri temsilcilerini tespit ettiği hata konusunda tanımlı kalite standartları çerçevesinde bilgilendirir.
				F.3.3	Prosedürlere uygun olarak ilgili birimlere öneriler sunar.

Görevler		İşlemler		Başarı Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek	G.1	Eğitim planlaması ve organizasyonu çalışmalarına destek olmak	G.1.1	Günlük deneyim ve gözlemler çerçevesinde kendisinin ve ekibindeki elemanların eğitim ihtiyaçlarının konusunu ve içeriğini tespit eder.
				G.1.2	Tespit ettiği eğitim ihtiyaçları neticesinde düzenlenen eğitimlere takımındaki müşteri temsilcilerinin katılımlarını sağlar.
		G.2	Bireysel mesleki gelişimi konusunda çalışmalar yapmak	G.2.1	Kişisel kariyer hedeflerine göre dönemsel mesleki gelişimini planlar.
				G.2.2	Çağrı hizmetleri ile ilgili yeni yöntem, yaklaşım, eğilim ve teknolojileri takip eder.
				G.2.3	Mesleği ile ilgili seminer, konferans, panel, çalıştay ve benzeri faaliyetlere katılır.
		G.3	Mesleki bilgilerini takımındaki müşteri temsilcileri ile paylaşmak	G.3.1	Çalışma yöntemi ve deneyimleri hakkında meslektaşlarıyla bilgi paylaşımında bulunur.
				G.3.2	Mesleki konularda meslektaşlarına yetkinliklerine uygun eğitimler verir.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Bilgisayar ve donanımları (yazıcı, tarayıcı ve benzeri)
2. Çağrı merkezi hizmetleri ile ilgili program ve uygulamalar
3. İletişim araç ve ekipmanları (telefon, tele-konferans sistemleri, faks, kulaklık ve benzeri)
4. Kaynak ve uygulama dokümanları (telefon rehberi, genel formlar, prosedürler, iş talimatları ve benzeri)
5. Kırtasiye malzemeleri
6. Ofis araçları (fotokopi makinesi, pos cihazı ve benzeri)
7. Optik/dijital kaydetme ve görüntüleme cihazları (fotoğraf makinesi, video kamera ve benzeri)

3.3. Bilgi ve Beceriler

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
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. İş yeri 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

3.4. Tutum ve Davranışlar

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
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

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) meslek standardını esas alan ulusal yeterliliklere göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli şartların sağlandığı ölçme ve değerlendirme merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı olarak gerçekleştirilecektir.

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler 15/10/2015 tarihli ve 29503 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.