



Çağrı Merkezi Sektöründe Başarılı Bir Kariyer İçin Tavsiyeler

Zekeriya ARSLAN (Vodasoft, Genel Müdür)

Tavsiye vermek, tavsiye verilen konu ve tavsiye verenle ilgili iki söylemenden oluşmaktadır. Birincisi tavsiye vermenin, ikincisi de bilineni yapabilmek, üçüncüsü de tavsiye vereceğim zaman, diğer konularda yazacağım zamankinden çok daha hassas olmaya çalışmışır, verebilir miyim acaba diye.

1997 senesinde çağrı merkezi ve asistans sektörüne girdiğim ve çalıştığım şirketin yurtdışı şubelerini ziyaretlerimde hep kendim Türkiye'de çağrı merkezi sektörünün neden geriden gittiğini sormuşumdur. Birçok nedenleri vardı elbette ama o kadar dinamik, entelektüel ve içte/dışta insanlara dokunan bir sektörün ülkemizde de gelişmesi gerektiğini ve bunun gerçekleştirileceğini hayal etmişimdir. 2004 veya 2005 senesinde bir rapor geçti elim ve 2012'de Avrupa'da, Türkiye'yi de kapsayan bir çağrı merkezi öngörü raporuydu bu. O dönemlerde verdiğim eğitimlerde de, katılımları motive etmek için kullanmışım rapordan bazı rakamları. Rakamlar o günler için inanılmazdı. Olacak şey gibi görünmesi bir yana, 2012 yılı yıllarda "gelmeyecekmiş" gibi görünüyordu... 2012 geldi ve geçti. Artık 2013'deyiz. Ne mi oldu? Raporadaki rakamlar ulaşıldı ve aşıldı bile. Şimdi hedef, 2023 olmalı belki de... Çok mu uzak geliyor? Gelmesin... Bunu neden yazdım? Birincisi, ben o günlerde, çevremdeki gelişmeler ve eldeki bilgilerin ışığında bu günlerin geleceğini sezebiliyordum ve buna kendim gücümün yettiği kadarıyla hazırlıyordum. Bu nedenle ki, neredeyse bir yıl boyunca sadece 10 müşteri temsilciliği iş alabilmişim. Ama sabırlıydım. Büyüyecek ve o günler gelecekti. Bugün 300 kişi ile onlarca firmaya hizmet veren bir firmamız oldu. Sektör çalışanlarına hem genelde bir çalışan/emekçi/profesyonel olarak, hem de özellikle çağrı merkezi ile ilgili birçok tavsiyeler verebilecek olsam da, duyulmamış tavsiye bulmam zor. Bu nedenle, verilebilecek öğütlerin bir kısmını diğer yazılarda diğer meslektaşlarıma bırakarak, bu kısaca yazdıkları SABİR konusuna adanmak isterim.

Sabır, insanın varlığını derinleştiren, anlamlılaştıran eşsiz bir kişisel erdem olsa da, iş dünyasında, kariyer basamaklarında da İSTİSNASIZ bir numaralı erdemdir. Sabırsız bir yaşam ve kariyer çizgisinde (eğrisinde demek daha doğrudur), başarı sadece çizgilerin tesadüfen keşilmesiyle elde edilebilir ve keskin çizgiler hemencecik yollarını ayırır (kalıcı olmaz). Oysa sabır, yaşamımızı ve kariyer yolumuzu, upuzun bir başarı çizgisinin yanında at-baş başı koşan bir diğer çizgiye dönüştürür ve bir zaman sonra bu çizgiler örtüşür, yani başarı çizgisi sizin kariyerinizin yoluyla üst üste, yan yana, aynı yönde ilerler. Sektörümüz her ne kadar ülkemizin genel büyümesinin üzerinde büyüyeceği de, hala olması gereken yerde değildir. Nüfusumuzla orantılandığımızda, rakamlarımız düşüktür. Bugünlerdeki hızlı büyümenin nedeni, yılların verdiği birikmişlik ve açıklıktır. Sofradakiler, henüz domadılar. Ama do-yacaklar. Lakin bu doyma noktasına gelindiğinde karşımıza çıkacak rakamlar (seat adedi, müşteri temsilcisi adedi, outsourcer firma adedi vb.) şu anda birçoğumuzun hayalinden bile geçmiyordu. Bizim sektörümüz ülke ekonomisi ve genel ülke gelişimi ile direkt alakalı olmasından dolayı, bir hurrah yaşamamıza, giderek büyüyecek bir sektördür. Büyüme, yeni istihdam, yeni pozisyonlar ve yeni kavramları da beraberinde getirecektir. 2006 senesinde "A'dan Z'ye Çağrı Merkezi Dünyası" isimli kitabımı çıkardığımda o günler için ne kadar yeni, dolu ve yaratıcı kavramların kitapta yer aldığı düşünüyordum. Kitabım tükendi ama neredeyse yarı yarıya kadar yenilik etrafımızı sardı. Açık kavramlar dahi değişti, yenileri ilave oldu. Bu sektörde, sabırlı ve araştırmacı kişiler çok güzel başarılarla imza atacaklardır. Kişisel olarak erdemli insanlar, çağrı merkezi sektörünün dinamiklerini de iyi öğrenip, iyi beslenirlerse, çok büyük ve gözde bir sektörde çok güzel yerleri dolduracaklardır. Benim naçizane tavsiyem, sektördeki arkadaşlarımızın, ister müşteri temsilcisi olsun ister genel müdür, sektörü iyi okuyarak, kendilerini geliştirerek, özellikle de sabırla alanlarında yol almalarıdır.



Başkan'ın Mesajı

Değerli Meslektaşlarım,
Yeni yılın bu ilk sayısında öncelikle tüm sektörümüze sağlıklı, mutlu ve yepyeni başarılarla dolu bir yıl diliyorum. Dernek olarak gerçekleştirdiğimiz çalışmalarla yıl boyunca yine bizlere destek veren tüm üyelerimize de teşekkür etmek istiyorum.

Yeniliklerle dolu bir yıla başlangıç yapmaya hazırlandığımız bu günler yeni hedefleri ve önemli gündemleri de içinde barındırıyor. Son dönemde sektörümüzü etkileyecek önemli bir düzenleme hayata geçti. Çağrı merkezi faaliyetlerinin İş Sağlığı ve Güvenliği Meslek Sınıflamaları kapsamında "tehlikeli" sınıfta değerlendirilmesini öneren tebliğ 28509 Sayılı Resmi Gazete'de yayınlandı. Bu değişiklik ana işi çağrı merkezi hizmeti veren kuruluşlar için geçerli olduğundan sektördeki etkileri de sadece outsource çağrı merkezlerine olacaktır.

Yayınlanan tebliğde sadece sektörler ve sınıflama ile ilgili bilgiler yer almakta olup, sınıflara göre yükümlülükler dair genel bilgi 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'nda belirtilmektedir. Uygulamaya dair esasların net ve detaylı olarak bugünden sonra yayınlanacak yönetmeliklerle belirlenmesini bekliyoruz.

Çağrı merkezi işi masabaşında, bilgisayar ve telefon kullanılarak icra edildiğinden demek olarak sektörümüzün sağlık açısından yüksek risk içeren imalat dayalı diğer işkolları ile aynı kategoride değerlendirilmemesi gerektiğini düşünüyoruz. Tebliğ; aslında halihazırda var olan İşyeri Hekimi bulundurma süreleri ve periyodik muayenelerin sıklığı ile birlikte İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı bulundurma süreleri ve mesleki eğitim ile ilgili konularda da sektörümüzdeki firmaların yeni düzenlemeler yapmasını gerektirmektedir. Diğer yandan mesleğin sağlık açısından riskli görülmesi, personel temininde ve istihdamın sürekliliğinde sıkıntı yaratacağı gibi çağrı merkezi işinin potansiyel ve mevcut işgücü nezdinde meslek olarak algılanması yönündeki girişim ve çabaları da olumsuz etkileyeceğini düşünüyoruz.

Özellikle büyük şehirlerin dışında işyeri hekimi ve iş güvenliği uzmanı temin etme sıkıntısı gözönüne alındığında düzenlemenin bu tip tedbirler alınmadan ve hazırlık yapılmadan hayata geçmesinin de uygulamada sıkıntılar yaratacağını öngörmekteyiz. Dernek olarak sektörümüzün sağlıklı gelişimi için her türlü yasal düzenlemenin yanında olmaktayız ve üyelerimizle birlikte birçok konuda sektördeki diğer firmalara öncülük ediyoruz. Ancak bu tip düzenlemelerin sektörün niteliğine ve yapılan işin dinamiklerine uygun olarak hayata geçirilmesini de çok önemli görüyoruz. Hepingize tekrar iyi seneler dilerim.



"Bu İş Seviyorum"

Bahadır ÇELİKSABAN (Defacto İstanbul Çağrı Merkezi, İş Geliştirme Müdürü)

2003-2004 yılları hayatımın Müşteri Temsilciliği dönemine denk gelmektedir. Üniversite devam ederken Defacto İstanbul Çağrı Merkezi'nde başladığım ve sadece geçici bir dönem için düşündüğüm işimden, kulaklıkları takip o ilk heyecanı üzerinden atkıktan ve telefondaki ilk satışın verdiği zevki tattıktan sonra kopmam mümkün olmadı. Müşteri Temsilciliği dönemimin en zor evresi arkadaşlarıma çevremdekilere yaptığım işi tarif etme idi. O dönemler çağrı merkezi kavramı fazla gelişmediğinden ve çoğu kişi tarafından bilinmediğinden tarifi neredeyse imkansız oluyordu. Ama yaptığım işten aldığım zevk beni yıldırmıyordu. İsteyerek ve severek yaptığımız işin size mutlaka geri dönüşü olacaktır. Fazla uzun sürmeden yöneticilerim de bunu fark etti ve koçluk sınavına girmem için beni uygun gördüler. Zorlu bir sınav hazırlığı maratonu beni bekliyordu. İki aşamalı sınavı geçcektim ve en önemlisi ilk yöneticilik tecrübemde birlikte çalıştığım arkadaşlarıma kendimi kabul ettirmeliydim. Sınavları başarı ile geçtim ve arkadaşlarıma da yöneticiliğimi memnuniyetle karşıladılar. Böylece hayatımın "Koçluk dönemi" başlamış oldu. Yeni başlayan bir projenin koçu oluştum. Artık başarılar operasyonel olarak değil, stratejik olarak katkı sağlayacaktım. Çalışanların ihtiyaçlarını ve operasyonel süreçleri çok iyi bilerek, şirket menfaatlerini de göz önünde bulundurarak çok güzel bir 3 ay geçirdim. Bu dönem sonunda

artık daha yukarı hedeflemek benim için kaçınılmaz oldu. Süreç düşündüğüm gibi gelişti ve takip eden 3 ayın sonunda projenin süpervizörü oldum. Süpervizörlük dönemimde hedefler daha büyüktü sorumlulukların daha fazlaydı. Artık daha detaylı daha fazla düşünüp çalışmak gerekiyordu. Akşamları eve gelinece, yolda, trafikte, her saniye iyi düşünmek, her saniye daha verimli nasıl olunur diye düşünmekle geçiyordum. Başarı işler yolunda gitmediğinde Müşteri Temsilciliği dönemlerimin ne kadar rahat olduğunu hatırlıyordum ve o günlere özlem duyuyordum. Fakat sonra işime duyduğum heyecan ve sevgi ile bana güvenen arkadaşlarımla, yöneticilerimi hayal kırıklığına uğratmamak için kendimi motive ederek projenin yine başarılı olması için tüm engelleri aşıyordum. İş Geliştirme Müdürlüğü yapmaya başladığım dönemde ise bana ilk günden bu yana kapılarını açan, çağrı merkezi işini sevdiğini şirketime borcu mu ödeme zamanı geldi diye düşünmüştüm. Artık şirketimi ve işimi geliştirecek projeleri ben araştırıp ben buluyordum. Müşteri Temsilcisi olarak başladığım işyerimde yıllar sonra İş Geliştirme Müdürü olarak görev yapmak ve fayda sağladığımı görmek beni çok mutlu ediyordu ve gurur veriyordu. Evet artık şirketimin yöneticisiyim ama hala çırağım, hala eğitimlere giririm, hala kulaklığımı takip ilk günlerdeki enerji ile satışımı yapabilirim! Zaten çağrı merkezi sektörünü bu kadar güzel kılan da bence bu amatör ruh. İlk günkü heyecan ve enerjinin hep var olduğu bir sektör çağrı merkezi... Bu yüzden de bu işi seviyorum...

SİZ DE ZİNCİRİN BİR HALKASI OLUN!

