



Çağrı Merkezi Sektöründe Başarılı Bir Kariyer İçin Tavsiyeler

Gürcan Aladinli (AssisIT, Operasyonlardan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı)

12 sene önceydi... Tesadüf, iş yaşamın da 12. yılımı tamamlamıştım. Çağrı merkezi sektörüne

deneyselmek, bu alanda gelişim sağlamak ve farkındalığa kavuşmak için mükemmel bir fırsat oldu. Siz fırsatları hayata çevirir ve iş yapış biçimlerinizi sürekli iyileştirme üzerine kurgularsanız, başarı sizinle ilerlemeye başlar.

Atıldım: Aria'da; bugünkü adıyla Avea. Sektördeki ilk patronum İtalyan bir bayandı... Açıkçası sektör ile ilgili kendisinden çok şey öğrendim. Özellikle müşteri hizmetlerini, çağrı merkezini yaşamayı, öğrenmeyi, anlamayı ve sevmeyi... Aslına bakarsanız bir işte yükselmeye veya bir sektörde çalışmaya karar vermenin, bir şehirde yaşamaya ya da bir takımın taraftarı olmaya karar vermekten farkı yoktur. Sevmek yeterli değildir. Sigmund Freud'un söylediği gibi; "İnsanın sağlığını koruyan iki faktör vardır: İşini sevmesi ve hayatı sevmesi". Sözün özü, çağrı merkezinde çalışmaya başlayan gençlerin kariyerlerine yine bu sektörde devam etmeleri için gerekli nedenler hazırdır.

Herkes başarılı olmak ister ama başarıdan çok temel düsturlar daha önemlidir. Benim için temel düsturlar; dürüstlük, samimiyet ve iyi niyetdir.

Çağrı merkezleri her şeyden önce insanlarla iletişimi güçlendiren, özveriye ve özgüveni geliştiren yerlerdir. Gerek kişisel gelişimleri gerek iş hayatları için lazım olacak eğitimleri yaşayarak öğrenebilirler... En önemlisi, bugünün rekabetçi iş dünyasının değişmez mottosu "müşteri odaklı" olmayı, çalışmayı genç yaşta

İnsan önce kendine, sonra ailesine, çevresine karşı her zaman dürüst olmalı. Yaptığı işte, insanlarla ilişkilerde samimi, açık ve güvenilir olmalı. Gizli agenda ve planları olmamalı. İyi niyet zaten olmazsa olmaz bir haslettir! Bir insan düşünün, yaptığı her işte, davranışta ve ilişkide aklında fesat var, sürekli kötülük düşünüyor ve siz ondan iş bekliyorsunuz... Bu imkânsız... Bu iş düsturundan biri eksikse başarıyı unutabilirsiniz... İnsanlar dürüst olursa, iyi niyetle çalışırsa, güvenilir ve samimiyse onları yükselme yolunda kim, nasıl engelleyebilir ki? Yeter ki başarıyı yakalamak için önce kendinize yatırım yapmayı seçin. Teknolojiyi yakından takip edin, dünyada olup bitenlerle ilgilenin, farklı diller ve kültürler öğrenin, iletişim becerilerinizi geliştirin. Kariyer basamakları sizi bekliyor olacaktır...

Başkan'ın Mesajı

Değerli Meslektaşlarım, Bu sayımızda sektörümüzü yakından ilgilendiren ve olumsuz etkileyen düzenlemelerin aynı dönemde devreye alınması ile girdiğimiz dezavantajlı durumlara değinmek istiyorum.

Hepimizin bildiği üzere sektörümüzün en büyük sıkıntılarının başında yeni teşvik sisteminde sektör olarak desteklerden yeterince faydalanamıyor olmamız gelmektedir. Yeni

teşvik sisteminin belirli sektör ve illerde yapılacak yatırımlar için önemli bir destek anlamına geldiğini söyleyebiliriz. Fakat çağrı merkezi sektörü açısından özellikle insan kaynağı maliyetlerinde, geçmişe göre bazı dezavantajlar ve büyük bölgesel farklılıklar içeriyor. Yeni teşvik sisteminin hayata geçmesi ile birlikte 5084 sayılı Kanunda belirtilen insan kaynağı teşvik unsurları da 2012 sonu itibarıyla geçerliliğini yitirdi. Söz konusu Kanunda Sigorta Primi İşveren Hissesi Desteği ve Gelir Vergisi Stopajı 49 ilde uygulanırken Gelir Vergisi Stopajı desteği yeni teşvik sisteminde sadece 6. Bölge'ye veriliyor. Ayrıca 01.01.2012 öncesi yapılmış olan yatırımlar da teşvik sistemine dahil edilmiyor.

Çağrı merkezlerinde farklı yetkinliklerde insan kaynağına ihtiyaç duyulduğundan, bu kaynağın sürekli olarak temin edilebilmesi için 6. Bölge'ye ek olarak 3., 4. ve 5. Bölgeler'in de benzer desteklerden kademeli olarak yararlanması önemli olduğunu düşünmüyoruz. Dernek olarak teşvik sisteminin sektörümüz için yeniden avantajlı hale getirilmesi yönündeki önerilerimizi ilgili kamu kurum ve kuruluşlarıyla paylaştık. Basında yer alan haberlerden ve kamu kurumlarındaki temalarımızdan edindiğimiz bilgilere göre mevcut teşvik sisteminde ihtiyaçlarımıza yönelik yeni düzenlemeler yapılmaktadır ve yakın zamanda da konuya dair resmi ve detaylı açıklamalar yapılacaktır. Sektörümüzü olumsuz etkileyen diğer önemli konumuz ise çağrı merkezi faaliyetlerini İş Sağlığı ve Güvenliği Meslek Sınıflamaları kapsamında "tehlikeli" sınıfa alan tebliğin 28509 Sayılı Resmi Gazete'de yayınlanması oldu. Bu değişiklik ana işi çağrı merkezi hizmeti verme olan kuruluşlar için geçerli olduğundan etkileri sadece outsource çağrı merkezlerine olacaktır. Çağrı merkezi işi masabaşında, bilgisayar ve telefon kullanılarak yapıldığı için sektörümüzün yüksek risk içeren imalata dayalı diğer işkolaları 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 ek düzenlemeler yapmasını gerektiriyor. Büyük şehirlerin dışında işyeri hekimi ve iş güvenliği uzmanı temin etme sıkıntısı göz önüne alındığında düzenlemenin geçiş veya intibak süresi verilip hazırlık yapılmadan hayata geçmesinin uygulamada zorluklar yaratacağını düşünüyoruz. Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun Tasarısının da yakın zamanda devreye alınacak olması ile izinli pazarlama noktasında özellikle outbound hizmet modeli ile ürün/hizmet satış ve pazarlaması yapan çağrı merkezlerini oldukça zorlayan bir süreç başlıyor olacak.

Tüm bu düzenlemelerin aynı dönemde uygulamaya alınmış/alinıyor olmasının hepimizi kaygılandırmaktadır. Dernek olarak, sektörümüzü temsilen bu önemli gündemleri yakından takip ederek düzenlemelerin sektör dinamiklerine uygun hale getirilmesi için temaslarımızı sürdürüyoruz. Diğer yandan söz konusu düzenlemelerin hayatımıza getireceği yeni süreçler ve alınması gereken önlemler hakkında da sizleri bilgilendirmeye devam edeceğiz.

Hepinize çalışmalarınızda başarılar diliyorum ve sevgilerimi sunuyorum.



"Bu İş Seviyorum"

Sevdâ GÜZEL (Callart Çağrı Merkezi, Operasyon Müdürü)

1 Temmuz 2004 yılında Turkcell Global Bilgi'de Müşteri Temsilcisi olarak işe başladım. Aradan 9 yıl geçmiş olmasına rağmen

çok klasik olacak ama dün gibi hatırlıyorum tüm yaşadıklarımı.

Henüz Oryantasyon eğitimimde iken bana yönelen ilk söz, eğitimimiz tarafından söylenen Çağrı Merkezinde geleceğiniz hakkında sağlıklı karar almak için 1 yıl süreye ihtiyaç olduğu idi. Eğitimde fazla üzerinde durmadığım bu sözün doğru olduğunu yaşayarak öğrendiğimi söyleyebilirim. Çağrı Merkezi işi bildiğim, gördüğüm ve duyduğum işlerden o kadar farklıydı ki ilk başta işi yadrigamamak mümkün değildi. Bu farklı ortamda başarılı olmak için içinde bulunduğunuz önemli yeri fark etmek, kendinize inanmak ve işi sevmek şartı olmazsa olmazlardan. Sevdiğiniz ve sahiplendiğiniz bir iş de başarı da sizinle birlikte gelecektir.

1,5 yıl çalıştıktan sonra yeni bir heyecanla EDAK Ecza Kooperatifi'nin teklifini kabul ederek İzmir'e döndüm. Operasyon Yöneticisi olarak çok deneyimli bir kadro ile çalışmakla birlikte Satış Kadrosu'nun Çağrı merkezi dinamikleriyle ilk defa tanışıyor olmaları, deneyimlerimi yansıtmam açısından önemli bir fırsattı benim için. Deneyimli ve Uzman bir kadroyla değişimin fırsatı olabileceğini, adaptasyonu, teknolojik gelişmelerle uyum içinde çalışmamı verimliğe olumlu katkılarını yeniden keşfederek fark yarattık.

2004 yılında 1 yılı tamamlamak üzere çıktığım yolda hikayem, halen Operasyon Müdürü olarak hizmet verdiğim Callart Rehberlik ve Çağrı Merkezinde gerçekleşmeye devam etmekte. Yine sıfırdan başlayarak bugün 160 kişi ile başarıyla hizmet verdiğimiz bu ekibi kurmanın ve yönetmenin gururunu yaşamaktayım. Bu yolda benimle birlikte emek ve zaman harcayan tüm mesai arkadaşlarımla birlikte Callart'ı geleceğe taşıyor olmak en büyük mutluluğumuzdur.

SİZ DE ZİNCİRİN BİR HALKASI OLUN!

