

TÜRKİYE ÇAĞRI MERKEZİ PAZARI 2021 VERİLERİ



PRAGMA
Araştırma ve Danışmanlık

Farklı sektörlerden
51 üye

ÜYELERİMİZ

ACIBADEM
MOBİL

AKSigorta
Bambaşka.

aktifbank

aras
cargo

Arçelik A.Ş.

ARRECO
SOUTH EASTERN EUROPE

assist

Atos

B/S/H/

Callay
Lütfen her zaman Çağrı Merkezinde Çabuk
Eğitilmiş ve Eğitimden İyileştirilmiş

CeyBer

CMC
Customer
Management
Center

Comdata

contact

CPP Group Türkiye

desmer
İletişim

DHL

Digiturk
Hayallerine dokun

DİCLE
ELEKTRİK

DOĞANLAR
MOBİLYA GRUBU

efor
EMYS
ÇEKİLİM MERKEZİ YÖNETİM SİSTEMLERİ

echo

enerji

erişim
Herkesin Hizmetleri

Halkbank
Uzman Turizm ve Bankacılık

hepsiburada

ING

İSTANBUL
BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ

Lufthansa
InTouch

majorel

MetLife

NET
Call
Center

Pluscom
İletişim A.Ş.

PractiCallSolutions

Procat
Your Trusted Partner

PRONET

PUSULA
CALL CENTER

Teleperformance
each interaction matters

TELUS
International

Tempo

TEPE
ÇAĞRI MERKEZİ

Türk Telekom

global bilgi

TEB
BNP PARİBAS ORTAKLIĞI

ULAKNET
CALL CENTER

UTATIL.COM

VESTEL

vodafone

VODATECH

Webhelp
Think Human

Ziraat Bankası

ÇAĞRI
MERKEZLERİ
DERNEĞİ
CALL CENTERS
ASSOCIATION

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

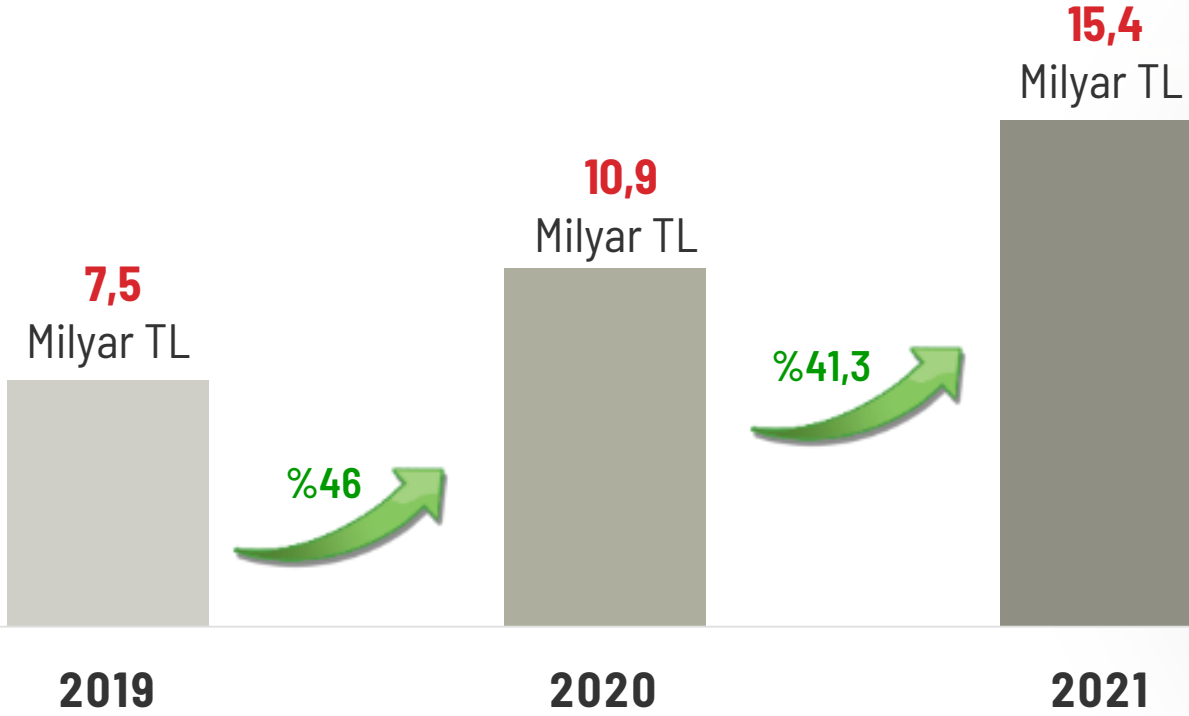
- ▶ Çağrı merkezi firmaları
- ▶ İç kaynak kullanan firmalar
- ▶ DıŐ kaynak kullanan firmalar
- ▶ İç kaynak ve dıŐ kaynak kullanan firmalar

127 FİRMA
İLE GÖRÜŐME

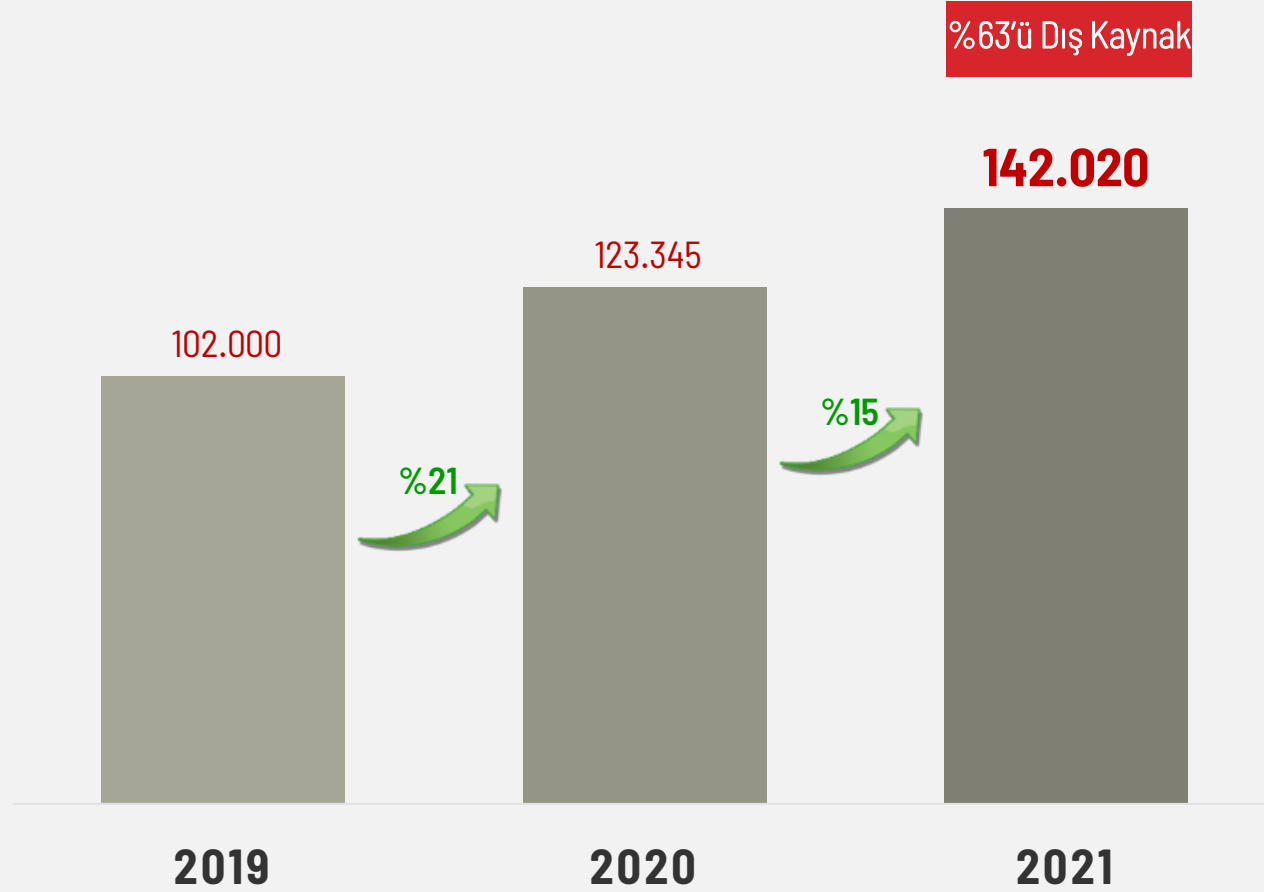
12 SEKTÖR LİDERİ
İLE DERİNLEMESİNE
GÖRÜŐME

PAZAR BÜYÜKLÜĞÜ

Pazar büyüklüğü **%41,3** oranında artarak
15,4 Milyar TL'ye ulaşmıştır



İSTİHDAM



142.020

Müşteri Temsilcisi



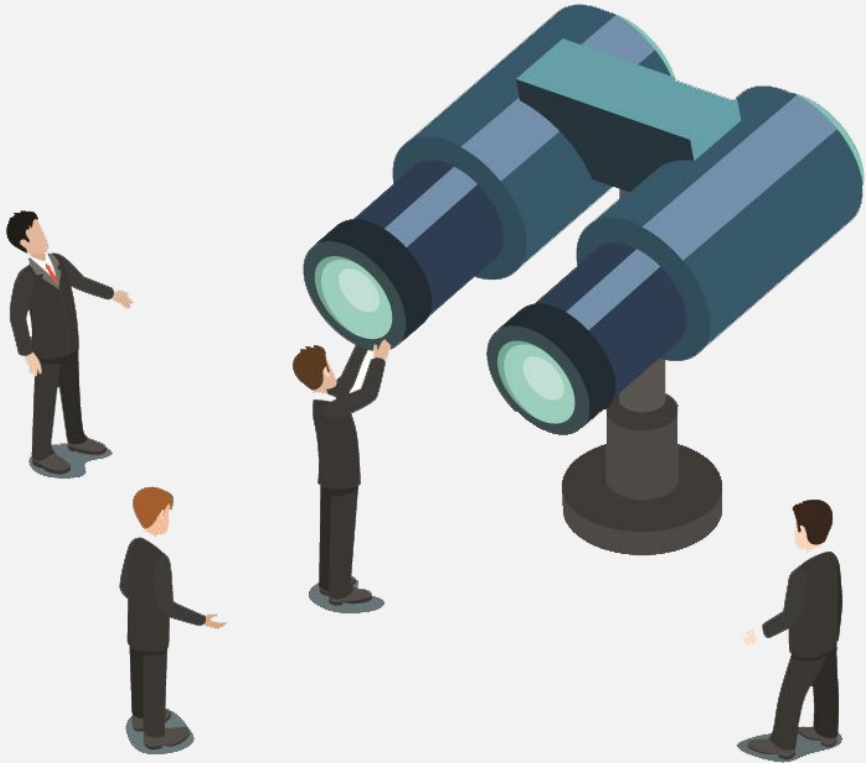
Destek ve yönetici kadroları
ile birlikte toplam çalışan

160.483



2022 İSTİHDAM ÖNGÜRÜSÜ

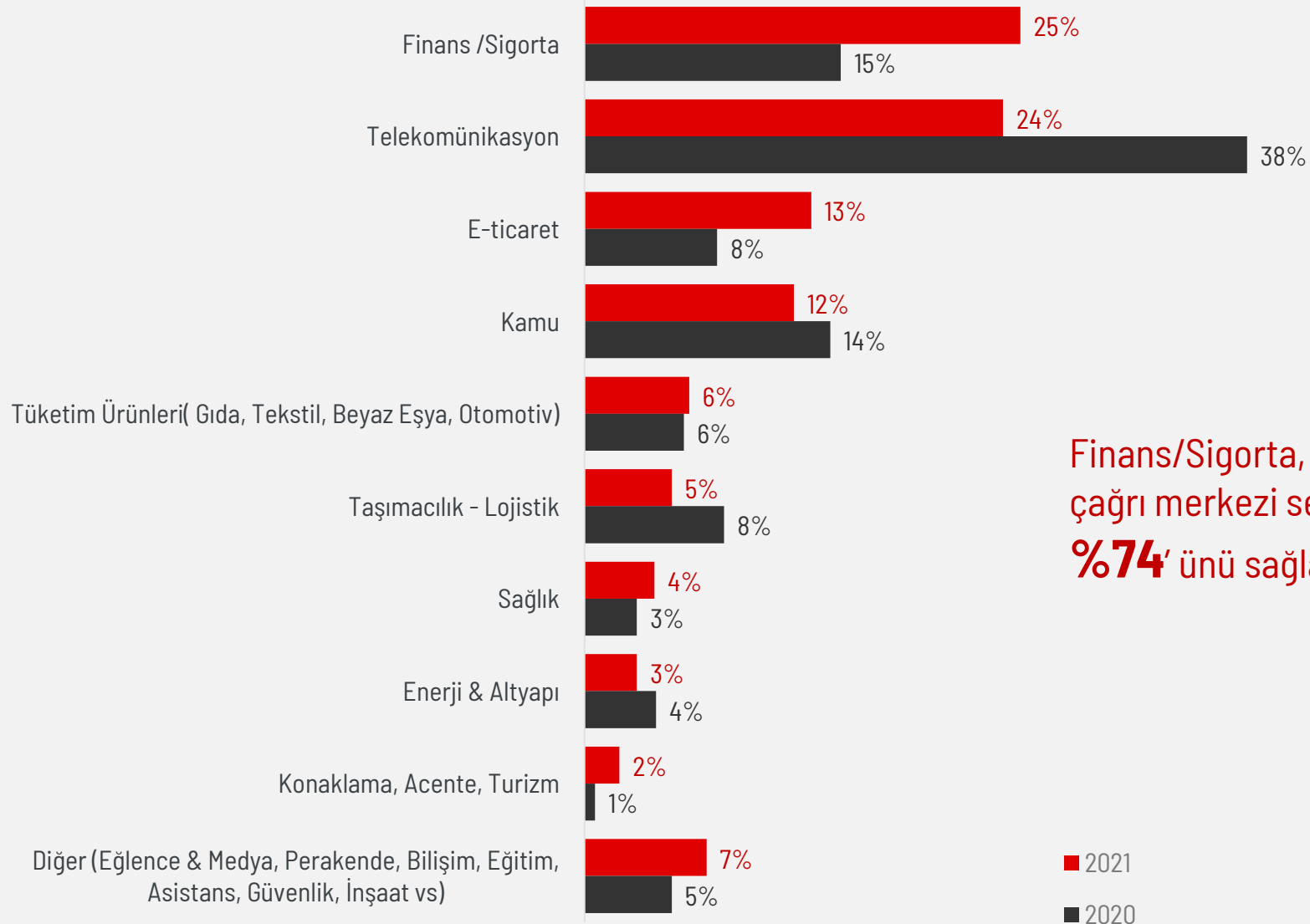
%5 oranında artışla toplam **168.000** kişi



Müşteri Temsilcisi
149.000

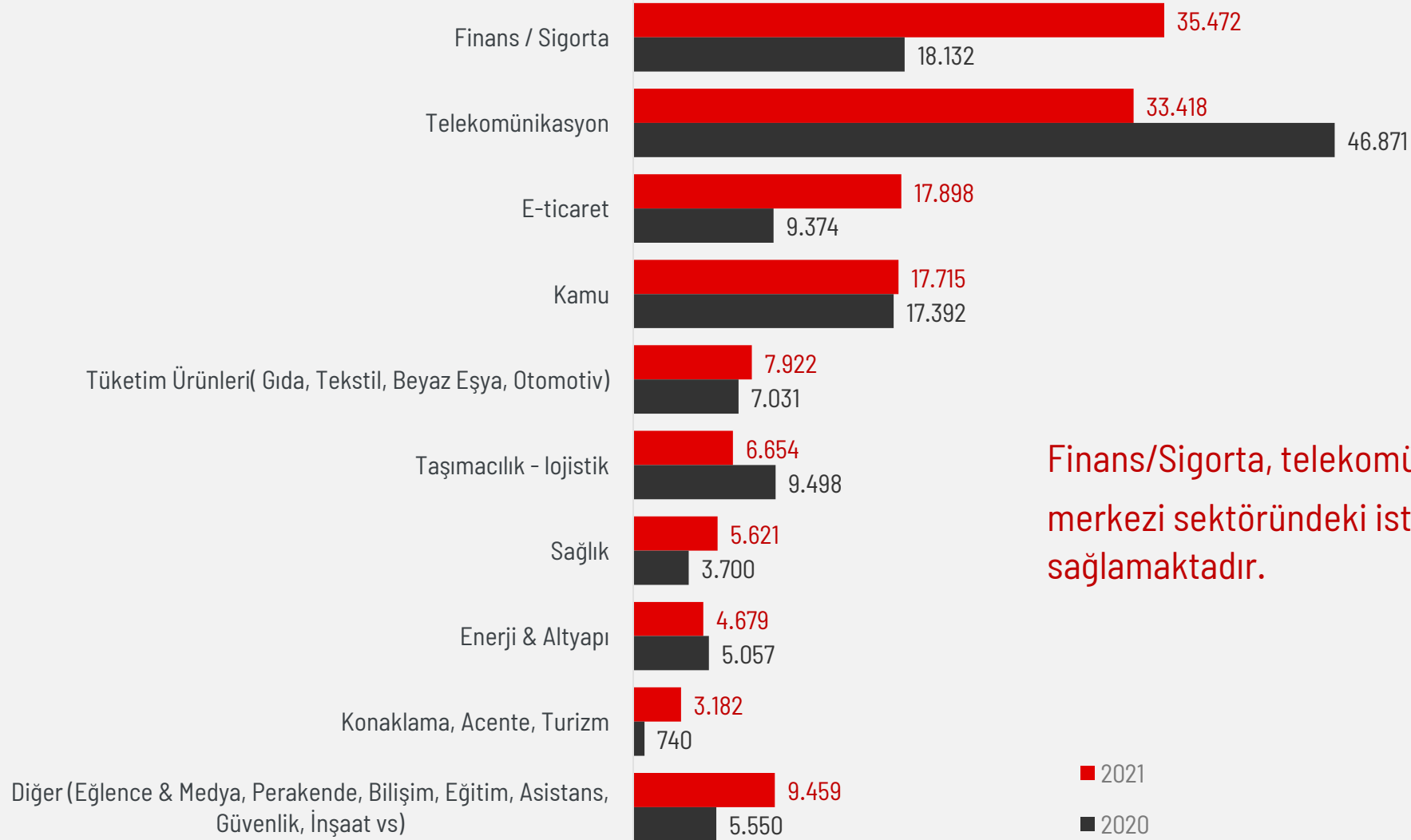
Toplam İstihdam
168.000

İSTİHDAMIN SEKTÖREL DAĞILIMI (%)



Finans/Sigorta, telekomünikasyon, e-ticaret ve kamu, çağrı merkezi sektöründeki istihdamın yaklaşık **%74'** ünü sağlamaktadır.

İSTİHDAMIN SEKTÖREL DAĞILIMI (MT SAYISI)



Finans/Sigorta, telekomünikasyon, e-ticaret ve kamu, çağrı merkezi sektöründeki istihdamın yaklaşık **%74'** ünü sağlamaktadır.

■ 2021

■ 2020

EV DEN ÇALIŞAN MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

Esnek ve evden çalışma modelinin **%50-55** oranında **kalıcı** olması beklenmektedir

93.288

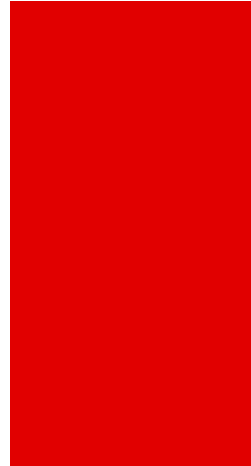
MT
(%76)



2020

82.372

MT
(%58)



2021



MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ PROFİLİ



KADIN

%67



ÜNİVERSİTE
MEZUNU

%57

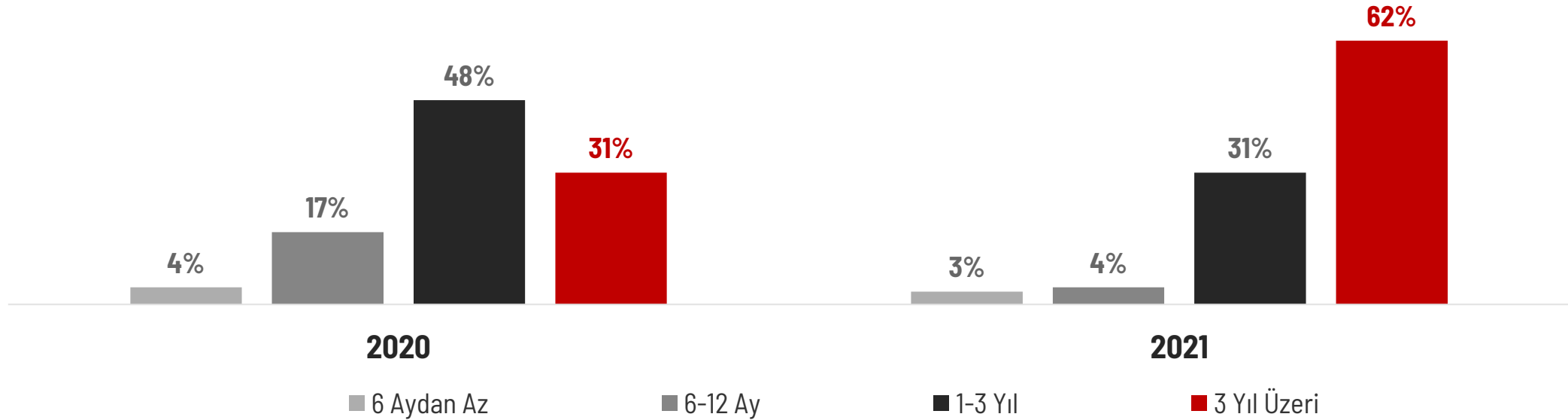


YAŞ
ORTALAMASI

28

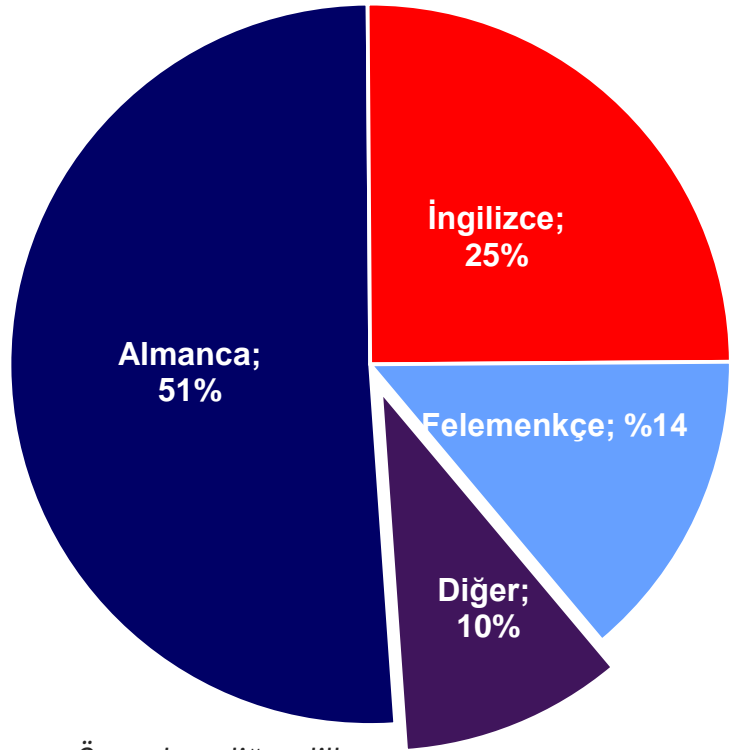
ORTALAMA ÇALIŞMA SÜRESİ

Müşteri Temsilcilerinin %62'sinin
ortalama çalışma süresi **3 yıl üzerindedir**



ÇAĞRI MERKEZİ HİZMET İHRACATI

Türkiye çağrı merkezi sektöründe **11.000** müşteri temsilci yabancı dilde hizmet vermektedir



Öne çıkan diğer diller;

- Arapça %4
- Fransızca %2
- Rusça %2



ÇAĞRI MERKEZİ HİZMET İHRACATI

9.800 Müşteri Temsilcisi ile yurtdışına hizmet verilmektedir



SEKTÖRÜN GÜÇLÜ YANLARI

Dijitalleşmede Fark
Yaratan
Üstünlük

Markalara Sunulan
Katma Değerler

Hizmet İhracatı
Potansiyeli

Genç ve Eğitimli
İnsan Kaynağı

Kadın
İstihdamında
Öncü



BEKLENTİLER

İstihdam Teşvikleri

Hizmet İhracatına
Yönelik Teşvikler





TEŞEKKÜRLER