

PROGRAMIN ADI

15UY0203-4/01 ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4 UY REV.01 TADİL.01

SINAV GİRİŞ ŞARTLARI

-

BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER

- Aday Başvuru Formu (Özlük Bilgileri ve Taahhütname)
- Belgelendirme Programı Başvuru Formu ve ekleri
- Sınav ücretinin yatırıldığına dair banka dekontu
- Kimlik Fotokopisi

PROGRAMI OLUŞTURAN ZORUNLU BİRİMLER

15UY0203-4/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite, İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim

15UY0203-4/A2 Çağrı Yönetme Faaliyetleri

PROGRAMI OLUŞTURAN SEÇMELİ BİRİMLER

-

BİRİM GRUPLANDIRMASI

-

KAYNAK VE ÜCRETLER



ULUSAL YETERLİLİKLER



ÜCRETLER



ULUSAL YETERLİLİKLER



ÜCRETLER

BANKA HESAP BİLGİLERİ

GLOBAL BELGELENDİRME HİZMETLERİ A.Ş. (Garanti Bankası Başvuru Hesabı)

IBAN:TR44 0006 2001 4580 0006 2977 36

BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) Mesleki Yeterlilik Belgesinin geçerlilik süresi 5 yıldır.

GÖZETİM

-

BELGE YENİLEME

Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur;

- 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü, referans yazısı/mektubu, sözleşme, fatura, portfolyo ve benzeri) sunmak,
- Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak.

Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların Belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.

YATAY VE DİKEY İLERLEME YOLLARI

-

BİRİM ADI

15UY0203-4/A1 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, ÇEVRE KORUMA, KALİTE, İŞ ORGANİZASYONU VE MESLEKİ GELİŞİM YETERLİLİK BİRİMİ

TEORİK SINAV ŞARTLARI

25 soruluk 5 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmaktadır. Sınavda yanlış/boş cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmamaktadır. Sınav "SINAVINIZ BAŞLAMIŞTIR" komutu ile birlikte 40 dakika sürmektedir. Birime ödenen ücret karşılığı "Mesleki Yeterlilik Kurumu Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği" Madde 37 - (4) kapsamında toplam 2 sınav hakkı verilmektedir. Soruların en az % 70'ine doğru yanıt veren aday BAŞARILI sayılmaktadır.

TEORİK SINAV BİLGİ İFADELERİ

BG.1 Çalışma ortamında oluşabilecek risk ve tehlikeleri mevzuatı gereği açıklar.

BG.2 Çalışma ortamında oluşabilecek risk ve tehlike durumlarına karşı alınması gereken önlemleri sıralar.

BG.3 Çalışma ortamında kullanılan araç, gereç ve ekipmanların güvenlik talimatlarına uygun olarak nasıl kullanılacağını açıklar.

BG.4 Çalışma ortamının iş sağlığı ve güvenliği konusundaki kural ve talimatlara uygunluğunu nasıl kontrol edeceğini açıklar.

BG.5 Çalışma ortamında karşılaşılabilecek acil durumlarda (iş kazası, yaralanma, yangın ve benzeri) yapılması gerekli önlemleri açıklar.

BG.6 Çalışma ortamında karşılaşılabilecek acil durumlarda (iş kazası, yaralanma, yangın ve benzeri) uyulması gereken mevzuatı açıklar.

BG.7 Çalışma ortamında oluşabilecek çevresel atıklar ve dönüştürülebilir malzemelerin bertarafına yönelik önlemleri sıralar.

BG.8 Çalışma ortamındaki kaynakların (enerji, sarf malzemeleri ve benzeri) tasarruflu ve verimli kullanılma yöntemlerini sıralar.

BG.9 Sorumluluğundaki süreçlerin dayandığı temel mevzuatı tanımlar.

BG.10 Mevzuat/prosedür değişikliklerinin takibine yönelik faaliyetleri tanımlar.

BG.11 Mevzuat/prosedür değişikliklerinin iş süreçlerine yansıtılmasına yönelik faaliyetleri tanımlar.

BG.12 Kalite yönetim sistemi faaliyetlerinin temel aşamalarını açıklar.

BG.13 Süreç, araç-gereç ve malzemelerin uygunluk denetimlerinin nasıl yapılacağını açıklar.

BG.14 Sorumluluk alanında saptanan hataların ortadan kaldırılmasına yönelik düzeltici faaliyetleri açıklar.

BİRİM ADI

15UY0203-4/A1 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, ÇEVRE KORUMA, KALİTE, İŞ ORGANİZASYONU VE MESLEKİ GELİŞİM YETERLİLİK BİRİMİ

TEORİK SINAV BİLGİ İFADELERİ

BG.15 İş süreçleri ile ilgili bilgilerin gizlilik ve güvenliğini sağlamaya yönelik erişim önlemlerini sıralar.

BG.16 Dosya ve kayıtların dijital ve fiziksel güvenlik önlemlerini sıralar.

BG.17 İhtiyaç halinde farklı tüm beceri gruplarında ekip içerisinde çalışma becerisini kullanarak geçici ve/veya sürekli olarak görev almanın önemini açıklar.

BG.18 Beceri gruplarının görev talimatlarına göre iş tanımlamalarını açıklar.

BG.19 İşveren tarafından belirtilen ara ve dinlenme sürelerine uymanın önemini açıklar.

BG.20 Takım içerisindeki diğer müşteri temsilcileri ile işbirliği içinde çalışmanın önemini açıklar.

BG.21 Kurum/kuruluşun belirlediği takım hedeflerini listeler.

BG.22 Bireysel mesleki gelişiminde izleyeceği yöntemleri açıklar.

BG.23 Delegasyon süreçlerini açıklar.

BG.24 Bilgi paylaşım süreçlerini açıklar.

BG.25 Mesleği ile ilgili temel araştırma yöntemlerini açıklar.

BİRİM ADI

15UY0203-4/A2 ÇAĞRI YÖNETME FAALİYETLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

TEORİK SINAV ŞARTLARI

25 soruluk 5 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmaktadır. Sınavda yanlış/boş cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmamaktadır. Sınav "SINAVINIZ BAŞLAMISHTIR" komutu ile birlikte 40 dakika sürmektedir. Birime ödenen ücret karşılığı "Mesleki Yeterlilik Kurumu Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği" Madde 37 - (4) kapsamında toplam 2 sınav hakkı verilmektedir. Soruların en az % 70'ine doğru yanıt veren aday BAŞARILI sayılmaktadır.

TEORİK SINAV BİLGİ İFADELERİ

BG.1 Çağrı öncesi, bilgisayarını açarak işi ile ilgili bilgilendirmeleri e-posta yada duyuru portallarından nasıl kontrol edeceğini açıklar.

BG.2 Vardiya planına göre vardiyasına zamanında başlamanın önemini açıklar.

BG.3 Vardiyasına zamanında başlayamama durumunda izlemesi gereken adımları sıralar.

BG.4 Kullanılan çağrı merkezi uygulamalarına kullanıcı adı ve şifresiyle birlikte giriş yapmanın ve vardiya sonunda çıkış yapmanın önemini açıklar.

BG.5 Sistem ya da bilgisayar ile ilgili sorun yaşadığında izlemesi gereken adımları açıklar.

BG.6 Telefon ve kulaklığın çalıştığını görsel, el ile ve işitsel olarak nasıl kontrol edildiğini açıklar.

BG.7 Araç ve gereçlerin temizliğini ve ergonomisini görsel olarak ilgili talimatlara göre nasıl kontrol edildiğini açıklar.

BG.8 Gelen bilgi, şikayet, öneri ve memnuniyet taleplerinin tanımlanmış prosedürlere göre nasıl karşılandığını açıklar.

BG.9 Takım iş yükünde artış olması halinde takım liderine sözlü yada yazılı bilgi vermeyi açıklar.

BG.10 Talepleri değerlendirmek ve sonuçlandırmak için müşteriye telefon, kısa mesaj, posta yolu veya e-posta ile geri dönüşün iş akışlarına, yazım kuralları ve konuşma kalitesi standartlarına göre nasıl gerçekleştirileceğini açıklar.

BG.11 Çözülemeyen çağrıları ilgili birimlere iş süreçlerine göre yönlendirmeyi açıklar.

BG.12 Evrak kontrolünü tanımlanmış prosedürlere göre nasıl yapacağını açıklar.

BG.13 Evrak arşivlemesini tanımlanmış prosedürlere göre nasıl yapacağını açıklar.

BG.14 Evrak imha işlemlerini tanımlanmış prosedürlere göre nasıl yapacağını açıklar.

BİRİM ADI

15UY0203-4/A2 ÇAĞRI YÖNETME FAALİYETLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

TEORİK SINAV BİLGİ İFADELERİ

BG.15 Tanımlanmış iş süreçlerine göre evrakların ilgili kişilere nasıl göndereceğini açıklar.

BG.16 Gerçekleştirdiği işlemler ile ilgili sayısal verileri ve değerlendirmeleri takım liderine iş süreçlerine uygun iletmeyi açıklar.

BG.17 Sistem tarafından çıkarılan raporların düzenini ve doğruluğunu raporlama bilgisini kullanarak nasıl kontrol edeceğini açıklar.

BG.18 İşveren tarafından belirlenen güvenlik politikaları doğrultusunda işi için gerekli olan çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanıcı adı ve şifresini girerek açmanın önemini açıklar.

BG.19 Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarının hızlı bir şekilde kullanımı için bilgisayar bilgisini kullanarak varsa kısa yol erişimlerini veya arayüzleri kullanıma hazır hale getirmenin önemini açıklar.

BG.20 İş tanımında belirtilen yetkiler doğrultusunda bilgiye ulaşabileceği sistemleri açıklar.

BG.21 Müşterinin şikayetini değerlendirmek veya işlemini tamamlamak için müşterinin bilgisini veya işlem detaylarını çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarına belirlenen iş süreçlerine göre doğru bir şekilde nasıl kaydedeceğini açıklar.

BG.22 Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarını kullanırken müşteri ile iletişimi nasıl koruyacağını açıklar.

BG.23 Çağrı merkezi bilgisayar uygulamalarında gözlemlediği hataları operasyonel süreçlere göre ilgili birimlere nasıl bildireceğini açıklar.

BG.24 Sistemden kaynaklanan hatalar konusunda tanımlı kalite standartları çerçevesinde müşteriye nasıl bilgi vereceğini açıklar.

BG.25 Prosedürlere uygun olarak ilgili birimlere öneri sunmanın önemini açıklar.

BİRİM ADI

15UY0203-4/A2 ÇAĞRI YÖNETME FAALİYETLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

PERFORMANS SINAVI ŞARTLARI

Gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında performansa dayalı sınav gerçekleştirilir. **Bilgi İçeriği Çağrı Uygulaması (P1), Şikâyet İçeriği Çağrı Uygulaması (P2) ve Satış İçeriği Çağrı Uygulaması (P3)** olmak üzere **3 ayı çağrı uygulama sınavı** gerçekleştirilir. Sınav süresi her bir sınav için en az 10 dakikadır. Sınavlarda başarı sağlanması zorunlu olan KRİTİK adımlar tanımlanmıştır. Sınav öncesi sınav esnasında kullanılan "Global Çağrı Hizmetleri" yazılımı hakkında bilgilendirme yapılır. Sınav "SINAVINIZ BAŞLAMISHTIR" komutu ile birlikte gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık verilen süre içerisinde tamamlanmalıdır. Birime ödenen ücret karşılığı, her bir sınav için ayrı ayrı "Mesleki Yeterlilik Kurumu Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği" Madde 37 - (4) kapsamında toplam 2 sınav hakkı verilmektedir. Her bir sınav için ayrı ayrı, kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 70 başarı gösteren aday BAŞARILI sayılmaktadır.

PERFORMANS SINAVI BECERİ VE YETKİNLİK İFADELERİ

[KRİTİK] BY.1 IVR üzerinden gelen kendisine tanımlanmış temsilci grubundaki çağrıları kalite standartları çerçevesinde karşılama anonsu ile karşılar. **(P1,P2,P3)**

[KRİTİK] BY.2 Müşterinin ihtiyacını anlamak üzere etkin bir şekilde dinler. **(P1,P2,P3)**

[KRİTİK] BY.3 Dil kurallarına uygun, akıcı ve anlaşılır konuşma gerçekleştirir. **(P1,P2,P3)**

[KRİTİK] BY.4 Dış aramada kalite standartları çerçevesinde açılış anonsu yapar. **(P1,P2,P3)**

BY.5 Satış, şikâyet, bilgilendirme, memnuniyet vs. için dış aramaları arama listesine göre gerçekleştirir. **(P1,P2,P3)**

BY.6 Müşteriye ismiyle kalite standartları çerçevesinde hitap eder. **(P1,P2,P3)**

BY.7 Doğru bilgi aktarımını ve işlem süresini işletmede hedeflenen süreye uygun şekilde kullanarak gerçekleştirir. **(P1,P2,P3)**

BY.8 Çağrının içeriğine göre doğru olarak sisteme kayıt girişini yapar. (bilgi, işlem, satış, şikâyet, memnuniyet ve öneri) **(P1,P2,P3)**

[KRİTİK] BY.9 Çağrı esnasında olumlu bir tutum geliştirerek çağrıya sabırla odaklanır. **(P1,P2,P3)**

BY.10 İlk temasta çözülemeyen çağrılar ile ilgili durumları, iş süreçlerine göre doğru birimlere yönlendirir. **(P2)**

BİRİM ADI

15UY0203-4/A2 ÇAĞRI YÖNETME FAALİYETLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

PERFORMANS SINAVI BECERİ VE YETKİNLİK İFADELERİ

BY.11 Kurum ve kuruluş tarafından belirlenen konuşma kalitesi standartlarına göre görüşmeyi sonlandırır.

(P1,P2,P3)BY.12 Tanımlı iş süreçlerine göre gerektiğinde ACW ile çağrıyı tamamlar. **(P2,P3)**BY.13 Gelen bilgi, işlem, satış, şikâyet, memnuniyet ve önerileri değerlendirmek ve sonuçlandırmak için müşteriye telefon, kısa mesaj, posta veya e-posta yolu ile geri dönüşü iş süreçlerine, yazım kuralları ve konuşma kalitesi standartlarına göre gerçekleştirir. **(P1,P2,P3)**