



ass|stt


ass|stt
akademi

ÇAĞRI MERKEZİ OKULUNA
HOŞ GELDİNİZ!



Değerli Katılımcılar,

Çağrı merkezleri, müşteriye ve şirkete değer katmak amacıyla, şirketin kaynaklarının ve farklı iletişim kanallarının etkili bir şekilde entegre edildiği; teknoloji, insan, süreç ve stratejilerden oluşan koordineli bir sistemdir. Özellikle müşteri beklentilerinin kişiselleştiği ve karmaşıklaştığı günümüzde, gelişen teknolojiye uyum sağlayarak bu sistemin hızlı, etkin ve kaliteli biçimde yönetilmesi önem kazanmıştır.

Sektörün lokomotif şirketi olan AssisTT, müşteri hizmetlerinin önemini kavramış olup müşterileriyle empati kurabilen departmanlar ve çalışanlar sayesinde artık küresel bir oyuncu haline gelmiştir. Bu bağlamda müşteri odaklı ve kaliteli çağrı merkezi hizmetini; güçlü teknolojik altyapı, çalışanlara yapılan yatırım ve etkin insan kaynağı yönetimiyle, geleneksel çağrı merkezi işlevinin ötesine geçerek 365 gün 24 saat kesintisiz olarak sağlamaktadır.

Çağrı Merkezi sektöründe yönetilmesi güç konuların başında çalışan devrinin ve bağlılığının geldiğini dikkate aldığımızda, insana ve dolayısıyla da şirketin entelektüel sermayesine yapılacak yatırımın ne denli önemli olduğu ortaya çıkmaktadır. Tam da bu noktada, alanlarında uzman eğitmenlerimizle yapılandırdığımız Çağrı Merkezi Okulu programını sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyorum.

Bu programla sektör deneyimimizi sizlere aktararak; çağrı merkezi dinamikleri, süreçleri, işleyişi ve yönetimi hakkında bütünsel bir bakış açısına sahip olmanızı ve bu sayede sektörümüzün nitelikli insan kaynağına katkıda bulunmayı hedefliyoruz.

Programın tüm katılımcılarımızın gelişimine katkı sağlamasını diliyorum.

Ömer Faruk Tüfekçi

AssisTT İnsan Kaynakları ve İdari İşler Genel Müdür Yardımcısı



PROGRAM YAPISI

Bu program; temel ve ileri seviye olmak üzere iki fazdan oluşmaktadır. Temel seviyede katılımcılara çağrı merkezi süreçleri hakkında bilgi verilirken, ileri seviyede ise; çağrı merkezi yönetimiyle ilgili yetkinliklerini geliştirmeleri hedeflenmektedir.

Program	Temel Çağrı Merkezi Okulu	İleri Çağrı Merkezi Okulu
İçerik	<ul style="list-style-type: none">- Çağrı merkezlerinin ortaya çıkışı, günümüzün ve geleceğin çağrı merkezleri- Operasyon- İnsan Kaynakları- Müşteri Deneyimi- Bilgi Teknolojileri- Finans- Planlama- Kalite ve Performans Yapısı ve İş Süreçleri	<ul style="list-style-type: none">- Duygusal Zeka ve Pozitif Psikoloji- Nesiller Arası İletişim- Çalışan Bağlılığı ve Motivasyon- Çağrı Merkezinde Liderlik- Çağrı Merkezinde Takım Yönetimi- Koçluk Yaklaşımı ile Mentorluk- Etkili Geribildirim Teknikleri

Hedef Kitle

Çağrı Merkezi dünyasına ilgi duyan her seviyeden katılımcılar

Çağrı merkezi yönetici adayları ve yöneticileri



TEMEL ÇAĞRI MERKEZİ OKULU



TEMEL ÇAĞRI MERKEZİ OKULU PROGRAMI

1

ađrı Merkezinin Dünü, Bugünü,
Yarını

2

ađrı Merkezinde Operasyon

3

ađrı Merkezinde Finans

4

ađrı Merkezinde Kalite

5

ağrı Merkezinde İnsan Kaynakları

6

ađrı Merkezinde Teknoloji

7

ađrı Merkezinde Performans

8

ađrı Merkezinde Planlama

9

ağrı Merkezinde Müşteri Deneyimi

10

ađrı Merkezi Saha Gezisi





ÇAĞRI MERKEZİNİN DÜNÜ, BUGÜNÜ, YARINI



Bu eğitimde; geleneksel çağrı merkezi yaklaşımından iletişim merkezi konseptine dönüşüme ilişkin süreç ve trendler hakkında bilgi verilmektedir.



2 Saat



Online Eğitim



Çağrı Merkezi Okulu

- Çağrı Merkezi Kavramı
- Dünyada Çağrı Merkezi
- Türkiye'de Çağrı Merkezi
- İletişim Merkezi Yapısı
- Omni Channel Teknolojisi
- Güncel Trendler



ÇAĞRI MERKEZİNDE OPERASYON

Bu eğitimde; kurumların temasta oldukları kişi veya kurumlarla olan ve tüm iletişim kanalları ile gerçekleşen "Etkileşimlerin" karşılandığı ve yönetildiği Çağrı Merkezi Operasyonları hakkında bilgi verilmektedir.



2 Saat



Online Eğitim



Çağrı Merkezi Okulu

- Çağrı Merkezi Standartları
- Çağrı Merkezi Terim, Tanımlar ve Dinamikleri
- Çağrı Merkezi Teknolojileri
- Çağrı Merkezinde Kalite ve Planlama
- Çağrı Merkezi Arayüzleri
- Çağrı Merkezinde Performans ve Eğitim
- Kriz Yönetimi



ÇAĞRI MERKEZİNDE FİNANS



Bu eğitimde; finans/muhasebe kökenli olmayan yönetici ve çalışanlara finansal rapor ve tabloları anlayıp yorumlamak, faaliyet sonuçlarını değerlendirebilmek amacıyla temel finans bilgisi verilmektedir.



2 Saat



Online Eğitim



Çağrı Merkezi Okulu

- Finansal Terimler
- Kar Merkezi ve Masraf Merkezi Yapısı
- Maliyet Muhasebesi
- Gelir Tablosu Analizi
- Gelir ve Maliyet Parametreleri
- Finansal Bakış Açısı ile Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar
- Operasyonel Metriklerinin Finansallara Yansıması



ÇAĞRI MERKEZİNDE KALİTE



Bu eğitimde; çağrı merkezi sektöründe hizmet veren kurumların, çağrı süreçleri kapsamında hizmet kalitesini ölçebilmek için gerekli olan süreçler hakkında bilgi verilmektedir.



2 Saat



Online Eğitim



Çağrı Merkezi Okulu

- Geçmişte ve Günümüzde Kalite
- Kalite Süreçleri
- İtiraz Yönetim Süreci
- Şikayet Yönetim Süreci
- Özel Çağrı Yönetim Süreci Çağrı Değerlendirme Yaklaşımı
- Çağrı İptal Süreci



ÇAĞRI MERKEZİNDE İNSAN KAYNAKLARI

Bu eğitimde; çağrı merkezi sektöründe İnsan Kaynakları süreçleri hakkında bilgi verilmektedir.



2 Saat



Online Eğitim



Çağrı Merkezi Okulu

- Ücret ve Özlük Uygulamaları
- Bordro Süreçleri
- İşkur ve Teşvik Süreçleri
- İSG Uygulamaları
- Disiplin Süreçleri
- Kalite Yönetim Sistemleri
- Çalışan Bağlılığı ve Z Kuşağı
- Turnover Nasıl Yönetilir?



ÇAĞRI MERKEZİNDE TEKNOLOJİ

Bu eğitimde; çağrı merkezi teknolojisi hakkında bilgi verilmektedir.



2 Saat



Online Eğitim



Çağrı Merkezi Okulu

- Çağrı Sistemleri Topolojisi
- Santral Sistemleri
- Sanallaştırma
- Güvenlik Sistemleri
- Geleceğin Teknolojileri
- Robotik
- Dijitalleşme
- Yapay Zeka (AI)



ÇAĞRI MERKEZİNDE PERFORMANS

Bu eğitimde; çağrı merkezi performans süreçleri ve uygulamaları hakkında bilgi verilmektedir.



2 Saat



Online Eğitim



Çağrı Merkezi Okulu

- Performans Yönetimi Kavramı
- Stratejik Hedeflerin Yönetimi
- Kriter Belirleme
- Performans Verileri Nerelerde Kullanılır?
- Prosedür, Kurallar, Karne ve Prim Değerleri
- İtiraz Oluşturma ve İtiraz Değerlendirme
- Performans Değerlendirme Süreci



ÇAĞRI MERKEZİNDE PLANLAMA

Bu eğitimde; Operasyon planlama süreçleri ve işleyişi konusunda bilgi verilmektedir.



2 Saat



Online Eğitim



Çağrı Merkezi Okulu

- İş Akışı ve Kaynak Planlama
- Fiyatlama Modelleri
- Planlama Süreçleri
- Vardiya Planlaması
- Anlık Planlama
- Operasyonel Takip Parametreleri
- Raporlama
- Kriz Yönetimi



ÇAĞRI MERKEZİNDE MÜŞTERİ DENEYİMİ



Bu eğitimde; müşteri deneyimi süreçleri hakkında bilgi verilmektedir.



2 Saat



Online Eğitim



Çağrı Merkezi Okulu

- Müşteri Deneyimi Nedir?
- Şirketler Neden Müşteri Deneyimine Odaklanır?
- Tarihin İlk Müşteri Hizmetleri Şikayeti
- Dünden Bugüne Müşteri Deneyimi
- Müşteri Deneyimi Yönetimi
- Müşteri Deneyimi Tasarımı Konseptleri
- Müşteri Deneyiminin Sağladığı Fayda
- Sosyal Medya Yönetimi

İLERİ ÇAĞRI MERKEZİ OKULU PROGRAMI



İLERİ ÇAĞRI MERKEZİ OKULU PROGRAMI

Duygusal Zeka ve Pozitif Psikoloji

1

Nesiller Arası İletişim

2

Çalışan Bağlılığı ve Motivasyon

3

Çağrı Merkezinde Liderlik

4

Çağrı Merkezinde Takım Yönetimi

5

Koçluk Yaklaşımı ile Mentörlük

6

Etkili Geri bildirim Teknikleri

7



DUYGUSAL ZEKA VE POZİTİF PSİKOLOJİ

Bu eğitimle, giderek yükselen bir değer olan duygusal zekanın nasıl geliştirilebileceği, bireylerin içlerindeki olumluluk madenini nasıl kullanacakları ve hayatlarına nasıl yansıtacakları hakkında bilgi verilecektir.



2 Saat



Online Eğitim



Çağrı Merkezi Okulu

- Duygusal Zeka Nedir?
- Duyguları Tanıma ve Kontrol Etme
- Neden Duygusal Zekamızı Geliştirmeliyiz?
- İş Yerinde Duygusal Zekanın Önemi
- Etkili İnsanların 7 Alışkanlığı
- Duygusal Yeterlilik
- Duygusal Zeka Nasıl Geliştirilir
- Pozitif Psikoloji Nedir/Ne Değildir?
- Pozitif Psikolojinin Amacı
- Güçlü Karakter Özelliklerini Uyandırma
- İyi Oluş Teorisi
- İş'te Pozitif Psikoloji
- Film Önerileri



NESİLLER ARASI İLETİŞİM

Bu eğitimle, kuşaklar arasındaki (x, y, z) farklılıkların ve ilişkilerin profesyonel hayatta nasıl yönetileceği konusunda bilgi verilecektir.



1 Saat



Online Eğitim



Çağrı Merkezi Okulu

- Kuşak Kavramı
- Kuşakların Sınıflandırılması
- Kuşak Farklılıkları
- Çağrı Merkezinde Kuşak Farklılıkları
- Kuşaklar Arası Çatışma Yönetimi
- Kuşaklararası Uyum ve Gelişim
- Y ve Z Kuşağını Anlamak



ÇALIŞAN BAĞLILIĞI VE MOTİVASYON

Bu eğitimde; katılımcıların bireysel ve takım olarak motivasyonlarını artırmak yoluyla şirkete olan bağlılıklarını güçlendirme konusunda bilgi sahibi olmaları amaçlanmaktadır.



2 Saat



Online Eğitim



Çağrı Merkezi Okulu

- Motivasyon Nedir?
- Motivasyonu Etkileyen Etkenler
- Motivasyon Teorileri
- Motivasyon İpuçları
- Çalışan Memnuniyeti
- Çalışan Bağlılığı



ÇAĞRI MERKEZİNDE LİDERLİK



2 Saat



Online Eğitim



Çağrı Merkezi Okulu

Bu eğitimin amacı; katılımcılara başarılı lider olma sürecinde geçmeleri gereken yolları öğretmek, değişimi sağlamak, gelişimi sürekli kılmak ve motivasyonu yüksek çalışanlardan oluşan uyumlu bir çalışma ortamı yaratmaya yönelik bilgi ve becerilerin kazandırılmasıdır.

- Lider Kimdir?
- Hangi Tür Liderlik Modelleri Var?
- Liderlik ve İletişim
- Başarılı Lider Kimdir?
- Lider ve Ekip
- Motivasyon ve Geri Bildirim



ÇAĞRI MERKEZİNDE TAKIM YÖNETİMİ



1 Saat



Online Eğitim



Çağrı Merkezi Okulu

Bu eğitim; katılımcılarım iletişim becerilerini kullanarak hedefleri doğrultusunda motive olmalarını, grup içi dinamikleri ile ilgili bilgi ve becerilerini geliştirip takım ruhu sinerjisine sahip olmalarını amaçlanmaktadır.

- Takım Kavramı
- Takımların Kurulması ve Gelişimi
- Takım Çalışması Nasıl Yapılır?
- Takım Çalışmasında İletişim
- Lider ve Takım Çalışması
- Uygulama ve Oyunlar



KOÇLUK YAKLAŞIMI İLE MENTORLUK



2 Saat



Online Eğitim



Çağrı Merkezi Okulu

Bu eğitim, çağrı merkezinde koçluk ve mentorluk süreçlerinin başarılı bir şekilde uygulanmasını amaçlamaktadır.

- Koçluk ve Mentorluk Nedir?
- Koçluk ve Mentorluğun Diğer Mesleklerden Farkı
- Koçluk ve Mentorluğun Temel Nitelikleri
- Etik Kurallar
- Mentorluğun Faydaları
- Mentorun Kişilik Özellikleri
- Mentorun Yapması Gerekenler
- Temel Mentorluk Becerileri
- Mentorluk Görüşmesi
- Mentorluk Teknikleri
- Mentorluk Çalışması

ETKİLİ GERİ BİLDİRİM TEKNİKLERİ



2 Saat



Online Eğitim

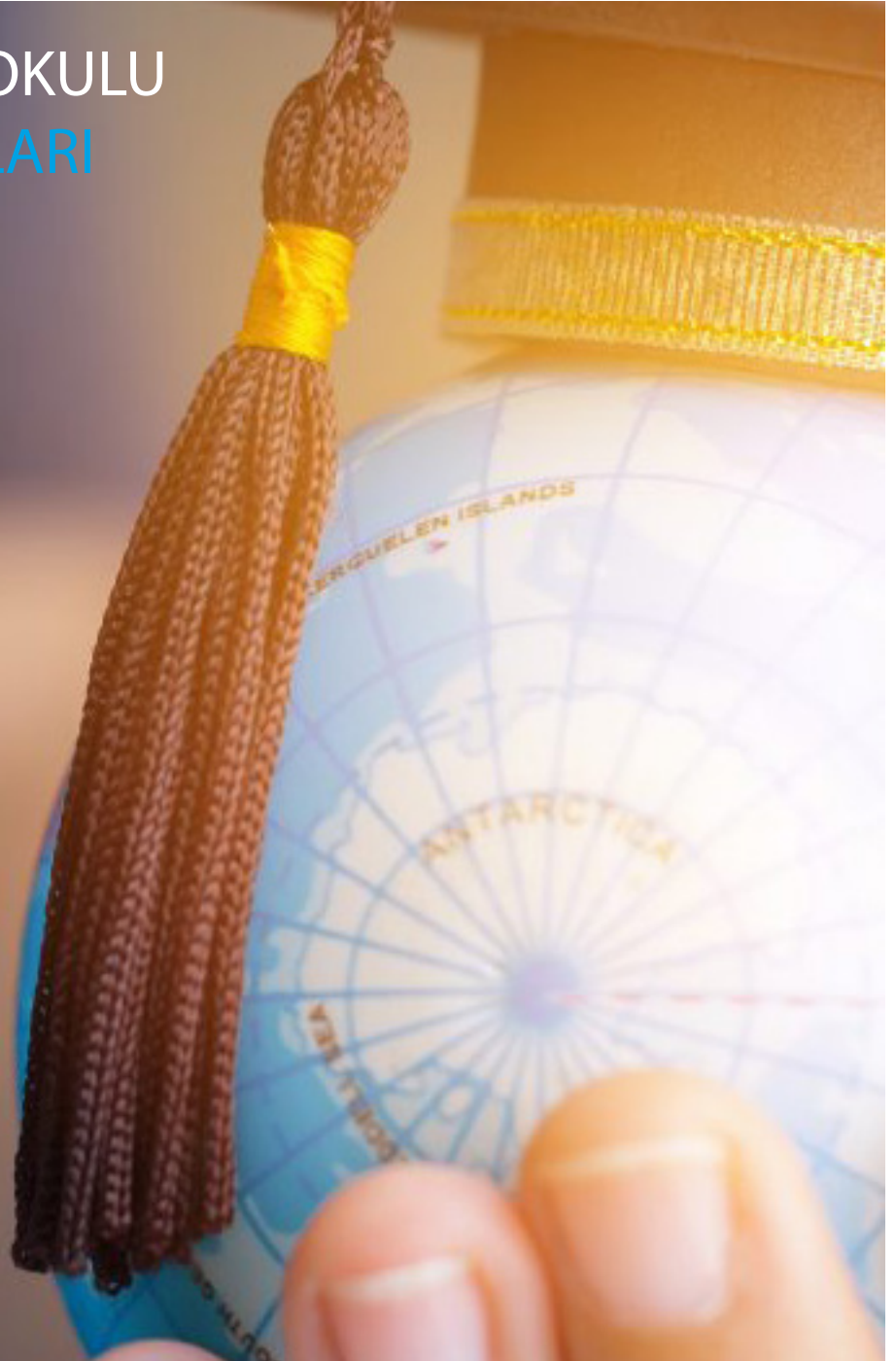


Çağrı Merkezi Okulu

Bu eğitimin amacı; katılımcıların etkin geri bildirim verme metotlarını öğrenerek değişimi sağlamak, çalışanların birbiriyle daha kolay anlaşabileceği bir çalışma ortamı oluşturmaya yönelik bilgi ve becerilerin kazandırılmasıdır.

- Etkili Geri Bildirim
- Geri Bildirimde İletişimin Rolü
- Olumlu, Olumsuz ve Yapıcı Geri Bildirim
- Farklı Profillere Geri Bildirim
- Geri Bildirim Alma
- Geri Bildirimde Yanlış Bilinenler

ÇAĞRI MERKEZİ OKULU
GELİŞİM HARİTALARI



Çağrı Merkezi Okulu Temel Gelişim Programı

Online Eğitimler

Operasyon

Kalite

İnsan Kaynakları

Bilişim Teknolojileri

Sektör Uzmanı

Performans

Planlama

Müşteri Deneyimi

Finans

Saha Gezisi

Önerilen E-Eğitimler

Finansçı Olmayanlar
İçin Finans

Kurumsal Dönüşüm

Stratejik Yönetim ve
İnsan Kaynakları

Müşteri Deneyimi
Yönetimi

İş Dünyasında
Profesyoneller
ve İnovasyon

Çalışanlarda İletişim
Kalitesi

Diğer Gelişim Araçları

Ön test

Makale

Ödev

Kitap Önerisi

Son Test

Sınav

Çağrı Merkezi Okulu İleri Gelişim Programı

Online Eğitimler

Duygusal Zeka ve
Pozitif Psikoloji

Nesiller Arası
İletişim

Çağrı Merkezinde
Liderlik

Koçluk Yaklaşımı
İle Mentörlük

Çalışan Bağlılığı ve
Motivasyon

Çağrı Merkezinde
Takım Yönetimi

Etkili Geri bildirim
Teknikleri

Önerilen E-Eğitimler

Yöneticiler İçin Çatışma Çözme
Gelişim Yolculuğu

Nasıl Ekip Oluruz?
Gelişim Yolculuğu

Kişisel Motivasyon
Gelişim Yolculuğu

Dijital Çağda Yenilikçilik ve
Yaratıcılık
Gelişim Yolculuğu

Diğer Gelişim Araçları

Öntest

Makale

Ödev

Kitap Önerisi

Sontest

Sınav

NOTLAR



ass|stt
akademi