

# EN İYİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

Müşteri iletişim merkezlerinin en gözde insan kaynağını oluşturan müşteri temsilcilerinden iş deneyimi, performans sonuçları, kişilik özellikleri ve başarıları ile fark yaratan sektörde örnek gösterilecek müşteri temsilcisinin ödüllendirileceği kategoridir.

## Seçim Kriterleri

En iyi müşteri temsilcisi kategorisi aşağıdaki temel konu başlıklarda değerlendirilecektir:

1. Deneyim
2. Kişilik Özellikleri
3. İş Performansı
4. Başarıları
5. Referans Mektubu

### 1. Deneyim:

- a. Adayların, minimum 1 yıl aynı pozisyonda çalışmış olmaları
- b. Ödül tarihinde halen başvuru zamanındaki kurumda çalışıyor olmaları. (Terfi halinde aday değerlendirme dışında kalacaktır. )

### 2. Kişilik Özellikleri

- a. İletişimi güçlü, problem çözmeye yatkın
- b. Dikkatli
- c. Yenilik, değişim ve gelişime açık
- d. İş birliği ile çalışabilen, ekip bilincine sahip
- e. Çatışmayı yönetebilen
- f. Memnun müşteri hedefi ile işini yöneten
- g. Ekip içerisinde davranış ve performansı ile fark yaratabilen
- h. Görev bilinci yüksek, müşteri odaklı
- i. Vizyon sahibi
- j. Duygusal kontrolü yüksek
- k. Yoğun çalışmayı seven, kendini sürekli geliştirme çabasında olan
- l. Motivasyonu yüksek, çevresine olumlu, pozitif katkı sağlayan

### 3. İş Performansı

- a. Ürün bilgisine önem veren,
- b. İş uzmanlığı, sektör bilgisine hâkimiyeti
- c. Görüşme kalitesi
- d. Planlama ve vardiya düzenine uyum
- e. Müşteri şikâyeti ve zarar tazminine neden olmama
- f. Müşteri teşekkürü
- g. Müşteri talep ve sorununu ilk çağrıda çözme yetkinliği
- h. Müşteri problemini doğru kanala yönlendirebilen
- i. Sayısal performansı

### 4. Başarıları

- a. Geçtiğimiz yıl içerisinde elde ettiği başarılar
- b. Çağrı Merkezi'ne ve hedeflere nasıl katkı sağladığı
- c. Yer aldığı ekip içerisinde fark yaratmasına neden olan başarı öyküsü
- d. Çağrı Merkezi verimliliği ve gelişimi kapsamında sunduğu öneri, fikir ve projeleri
- e. Yönetici takdirleri
- f. Kişisel hedefleri, kariyer beklentisi ve bunlar için neler yaptığı
- g. Mevcut görevi dışında kurum ve kendisi için sağladığı faydalar

### 5. Referans mektubu

- a. Yönetici
- b. Çalışma arkadaşları

Bütün bu yukarıdaki konulara ilişkin yaklaşımların destekleyicisi sunulacak kanıtlardır. Asıl değerlendirme konulara ilişkin sunulan kanıtlara göre yapılmaktadır.

Bu kategorinin kazananı, kendine özgü yenilikçi ve benzeri olmayan biçimde çalışmalı ya da olağanüstü sonuçlar getirmiş olmalıdır.

***NOT: Değerlendirme Kurulu, yukarıdaki kriterlere uygun aday olmaması halinde, bu kategorideki ödülü vermeme hakkına sahiptir.***