

## EN İYİ UZAKTAN MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

### Seçim Kriterleri

Adayların, minimum 1 yıl aynı pozisyonda çalışmış olmaları ve ödül tarihinde halen başvuru zamanındaki kurumda çalışıyor olmaları gerekmektedir. Terfi halinde aday değerlendirme dışında kalacaktır. Adayların aynı zamanda başvuru yaptığı Şirket adına minimum 3 aydır uzaktan çalışıyor olması şartı aranacaktır.

### Kişilik Özellikleri

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

### İş Performansı

- Ürün bilgisine önem veren,
- İş uzmanlığı, sektör bilgisine hakimiyeti
- Görüşme kalitesi
- Planlama ve vardiya düzenine uyum
- Müşteri şikayeti ve zarar tazminine neden olmama
- Pandemi dönemine özel Müşteri teşekkürü
- Müşteri talep ve sorununu ilk çağrıda çözme yetkinliği
- Müşteri problemini doğru kanala yönlendirebilen
- Sayısal performans

### Başarıları

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

### Uzaktan Çalışma Dönemi Değerlendirme

- Uzaktan çalışma dönemi boyunca ekip motivasyonunun arttırılmasına yönelik önerileri
- Uzaktan çalışma dönemi boyunca hem kendi hem de ekibinin performansının arttırılmasına yönelik önerileri
- Uzaktan çalışma dönemi boyunca, bu döneme özel müşteri ihtiyaç ve tespitlerine yönelik önerileri, varsa hayata geçirilen önerileri.

### Referans mektubu

- Yönetici
- Çalışma arkadaşları

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