



ÇAĞRI MERKEZİNİN YÜKSELEN YILDIZLARI

En İyi Müşteri Temsilcisi

Yılın Müşteri Temsilcisi adayı, kişisel özellikleri, iş performansı ve fark yaratan yönlerinin dikkate alındığı 3 ana başlık altında değerlendirilecektir.

Ön eleme jürisinin adayı değerlendirirken dikkate alacağı kriterler;

Seçim kriterleri:

Adayın kişilik özelliklerinin değerlendirilmesi :

- 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

Adayın iş performansında ölçülebilir kriterlerin değerlendirilmesi:

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

Adayın fark yaratan yönlerinin değerlendirilmesi :

- Sahip olduğunuz hangi özelliklerinizle en iyi çağrı merkezi müşteri temsilcisi olduğunuzu düşünüyorsunuz?
- Geçtiğimiz yıl içerisinde elde ettiğiniz başarılar nelerdir?
- Çağrı Merkezi'ne ve hedeflere nasıl katkı sağladığınızı düşünüyorsunuz?
- Yer aldığınız ekip içerisinde fark yaratmanıza neden olan başarı öykünüzü anlatır mısınız?
- Çağrı Merkezi verimliliği ve gelişimi kapsamında öneri, fikir ve projelerin üretiminde yer aldınız mı?
- Yönetici takdirine neden olan yaşadığınız örnek bir olayı anlatır mısınız?
- Kişisel hedefleriniz, kariyer beklentiniz nedir, bunun için neler yapıyorsunuz?
- Mevcut göreviniz dışında kurum ve kendiniz için fayda sağlayabilecek neler yaptınız?

Referans mektubu ;

- Yönetici
- Çalışma arkadaşlar



ÇAĞRI MERKEZİNİN YÜKSELEN YILDIZLARI

En İyi Takım Lideri

Yılın Takım Lideri adayı, kusursuz bir müşteri deneyimi sağlamalı, liderliği ile çalışanlarına örnek olmalı, çalışanlarının gelişimi için itici bir güç olmalı, geliştirdiği stratejileri ve gelişim önerilerini hayata geçirerek kurumunu ileriye taşımalıdır.

Ön eleme jürisi adayları aşağıdaki kriterlere göre değerlendirecektir.

Kişiliği ve nasıl çalıştığı

- İşini seven, yaptığı işin önemini kavramış, sorumluluğunun bilincinde ve Çağrı Merkezinde çalışıyor olmakla gurur duyan
- Astarları, arkadaşları ve müşterileri tarafından sayılan
- İletişimde toleranslı, empatik, sabırlı ve paylaşımcı
- Geleneksel yönetim tarzı yerine Dönüştürücü bir yönetim tarzı uygulayan
- Minimum 2 yıl aynı kurumda veya maksimum 3 yerde ÇM yöneticilik tecrübesine sahip olmak ve ödül tarihinde halen başvuru zamanındaki kurumda çalışıyor olmak. Terfi halinde aday yarışma dışı kalacaktır.
- Çağrı merkezi geçmişi
- Müşteri memnuniyeti ve çalışan memnuniyeti konusunda kurduğu ve geliştirdiği sistemler, yaptığı çalışmalar
- Liderlik / yönlendirme becerisini ortaya koyan kanıtlar / örnekler
- Pandemi döneminde uzaktan ekip yönetimi becerisi
- Entelektüel seviyesini arttırmak ve kişisel gelişimine fayda sağlamak üzere gerçekleştirdiği aktiviteler
- Fark yaratan yönleri

Başarıları

- İş sonuçlarına yansıyan başarıları (satış artışı, karlılık artışı, motivasyon, operasyonel iyileştirme, yenilikçilik, verimlilik artırımı, maliyet düşüşü, ...), kurumunun gelişimine katkıları (örneğin yönetim modeli, kalite yönetimi, işe alma, eğitim, koçluk ve ekibinin performansını başarıya yönlendirme yaklaşımları ...)
- Çağrı merkezindeki çalışma arkadaşlarının gelişim sürecine katkısı, ekip çalışmasına yatkınlığı
- Özel projeleri / ortaya attığı ve geliştirdiği fikirleri. Bu projelerin / fikirlerin etkileri ve çağrı merkezinin bundan sağladığı yararlar.
- Ölçülebilir yönetim başarıları (360 derece değerlendirmeler, yönetim yetkinlikleri anket ve değerlendirme merkezi çalışmaları vb.)

360 derece geri bildirim

- Müşterilerinin kendisi hakkında değerlendirmeleri
- Çalışma arkadaşlarının onun hakkındaki düşünceleri
- Yönetimin onun hakkındaki düşünceleri
- Hakkında bilgi alınabilecek yönetici, çalışan, müşteri ve sektör temsilcilerinin isimleri
- Çağrı merkezi takım liderleri arasında sıvrıldığı ve fark yarattığı özellikler