



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