



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