

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. Müşteri ile Diyalog Kurabilme Yeteneği Güçlü
- b. Diksiyonu düzgün ve aktif dinleme becerisi yüksek
- c. Yenilik, değişim ve gelişime açık (Ekipman ve teknoloji bilgisi yüksek)
- d. İş birliği ile çalışabilen, ekip bilincine sahip
- e. Sorun Çözümünün En Hızlı Sürede Yönetebilen
- f. Memnun müşteri hedefi ile işini yöneten ve müşteri odaklı
- g. Ekip içerisinde davranış ve performansı ile fark yaratabilen
- h. Görev bilinci yüksek
- i. Vizyon sahibi
- j. Duygusal kontrolü yüksek
- k. Kendini sürekli geliştirme çabasında olan (Katıldığı eğitim, seminer, gelişme açık olduğu alanları görüp bunu geliştirmeye çalışan.)
- l. Motivasyonu yüksek, empati sahibi
- J. Etkili sunum becerisi

3. İş Performansı

- a. Ürün bilgisine önem veren,
- b. İş uzmanlığı, sektör bilgisine hâkimiyeti
- c. Görüşme kalitesi (Kalite puan ortalamaları)
- d. Etkin zaman yönetimi (Görüşme sürelerinin kısa ve net olması, mola ve diğer gün içerisindeki iş planlaması)
- 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 (AHT ortalaması, anket sonuçları, kalite puanları)

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.