

EN İYİ TAKIM LİDERİ

En iyi Takım Lideri adayı, kusursuz bir müşteri deneyimi sağlamalı, liderliği ile çalışanlarına örnek olmalı ve ilham vermeli, çalışanlarının gelişimi & motivasyonu için itici bir güç olmalı, geliştirdiği stratejileri ve gelişim önerilerini hayata geçirerek kurumunu ileriye taşımalıdır. Kurumun stratejisinin alt ekiplere aktarımı konusunda öncülük etmelidir.

Seçim Kriterleri

En iyi müşteri takım lideri kategorisi aşağıdaki temel konu başlıklarda değerlendirilecektir:

1. Deneyim
2. Kişilik özellikleri
3. İş Performansı
4. Başarılar
5. Geri bildirimler

1. Deneyim

- a. Minimum 1 yıl aynı kurumda veya maksimum 2 yerde ÇM yöneticilik tecrübesine sahip olmak ve ödül tarihinde halen başvuru zamanındaki kurumda çalışıyor olmak. Terfi halinde aday yarışma dışı kalacaktır.
- b. Çağrı merkezi tecrübesi

2. Kişilik Özellikleri

- a. İletişimde toleranslı, empatik, sabırlı ve paylaşımcı
- b. Liderlik / yönlendirme becerisini ortaya koyan kanıtlar / örnekler
- c. Entelektüel seviyesini arttırmak ve kişisel gelişimine fayda sağlamak üzere gerçekleştirdiği aktiviteler
- d. Analitik zekaya ve problem çözme kabiliyetine sahip
- e. Ekip çalışmasına yatkınlığı
- f. Liderliği ile çalışanlarına örnek ve ilham olabilen
- g. Düzgün bir diksiyona sahip
- h. Sorumluluk alıp, karar verebilen
- i. Stres ve yoğun iş temposunu yönetebilen
- j. Etkili sunum yeteneğine kuvvetli

3. İş Performansı

- a. Astarları, arkadaşları ve müşterileri tarafından sayılan
- b. Geleneksel yönetim tarzı yerine dijital döneme uygun bir yönetim tarzı uygulayan
- c. Müşteri memnuniyeti ve çalışan memnuniyeti konusunda kurduğu ve geliştirdiği sistemler, yaptığı çalışmalar
- d. Müşteri tutundurma konusunda, dijital dünyaya uygun uygulamalar /örnekler
- e. Hibrit çalışma sisteminde uzaktan ekip yönetim becerisi
- f. Çalışanlarının gelişimi & motivasyonu için çaba gösteren
- g. Yönettiği ekibin tüm iş sürecinde daha verimli çalışması için gerekli olan bilgi ve kapasiteye sahip
- h. Ekibi uyumlu bir şekilde çalışmaya yönlendirebilen

4. Başarıları

- a. İş sonuçlarına yansıyan başarıları (satış artışı, karlılık artışı, motivasyon, operasyonel iyileştirme, yenilikçilik, verimlilik artırımı, maliyet düşüşü, ...),

- b. Kurumunun gelişimine katkıları (örneğin yönetim modeli, kalite yönetimi, işe alma, eğitim, koçluk ve ekibinin performansını başarıya yönlendirme yaklaşımları ...)
- c. Çağrı merkezindeki çalışma arkadaşlarının gelişim sürecine katkısı
- d. Özel projeleri / ortaya attığı ve geliştirdiği fikirleri. Bu projelerin / fikirlerin etkileri ve çağrı merkezinin bundan sağladığı yararlar.
- e. Ölçülebilir yönetim başarısı (360 derece değerlendirmeler, yönetim yetkinlikleri anket ve değerlendirme merkezi çalışmaları vb.)
- f. Çalışan motivasyonu & tutundurma konusunda dijital dünyaya uygun uygulamaların somut etkileri (ölçümlenebilir değerlendirme sonuçları)

5. 360 derece geri bildirim

- a. Müşterilerinin kendisi hakkında değerlendirmeleri
- b. Çalışma arkadaşlarının onun hakkındaki düşünceleri
- c. Yönetimin onun hakkındaki düşünceleri
- d. Hakkında bilgi alınabilecek yönetici, çalışan, müşteri ve sektör temsilcilerinin isimleri
- e. Çağrı merkezi takım liderleri arasında sivrildiği ve fark yarattığı özellikler

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.