



ÇM'de MT olmak kitabının güncellenmiş yeni baskıdır.

İÇİNDEKİLER

Önsöz

MT olmanın avantajları

- Çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olmak ya da olmamak

Üç bakış açısı

- Müşteri temsilcisi açısından
- Takım lideri açısından
- Şirket açısından

Sorunlara bakışımız

- Test 1 / Test 2 / Test 3

Müşteri profilleri

- 21 Müşteri profili

Kurum imajı

- Kurum imajı sizin elinizde

Sesiniz

- Sesiniz neden önemlidir?
- Sesinizi nasıl koruyabilirsiniz?

Yöneticilerle ilişkiler

- Yöneticiler ne işe yarar?
- Çalışanlar anlatıyor

Performans görüşmeleri

- Performans görüşmesi öncesi
- Performans görüşmesi sırasında
- Yüksek performans için temel bilgiler

Makaleler

- Çağrı merkezi çalışanlarının motivasyonu nasıl sağlanır?
- Çağrı merkezlerinde stresi yönetmek
- Bir kariyer seçeneği; çağrı merkezinde takım lideri olmak

Sonsöz

Çağrı merkezi komik dialogları

ÖNSÖZ

Çağrı merkezinde çalışmak iş hayatına yeni başlayan birisine kısa sürede müthiş tecrübeler kazandırır, bu yüzden ilk iş olarak başlanacak mükemmel bir iş koludur.

Ülkemizde çağrı merkezleri 1990'lı yılların ortalarında kurulmaya başladı. 1995'ten sonra Avrupa ve Amerika'daki benzerlerinden farkı olmayan çağrı merkezlerimiz 444'lü hatlarda faaliyete geçtiler. O yıllarda çağrı merkezinde çalışmaya başlayan birisi olarak söyleyebilirim ki, ilk beş yıl biraz sancılı geçti. Eski müşteri hizmetleri birimlerini, kendine özel kuralları ve uygulamaları olan çağrı merkezlerine dönüştürmeye çalışıyorduk ve bu konuda Türkçe yazılmış hiçbir kaynak yoktu. Herşeyi yabancı kaynaklardan, hatta yabancı eğitmenlerden öğreniyorduk. O yüzden de herşey onların kültürleri üzerinden bize geliyordu. Yabancı eğitim videolarında müşteri rolündekiler senaryo gereği vergi memurlarından çok korktuklarını söylüyorlar, çağrı merkezi takım liderlerinin haftanın belirli günleri işe palyaço kıyafetiyle gelmelerini öneriyorlardı (Biz tüm bu örnek ve önerileri abartılı buluyor, bolca gülüyorduk).

Sonra çağrı merkezlerimiz doğal olarak gelişti. Avrupa'da açılan yarışmalarda dereceler almaya, çok kaliteli hizmet vermeye başladılar. Ülkemizde düzenli olarak çağrı merkezlerine özel konferanslar, yarışmalar yapılmaya başlandı. Anadolu'da kurulan çağrı merkezleriyle sektör biraz daha büyüdü. Hatta çalışanların kendi haklarını savunmak için dernekler kurduğuna bile şahit olduk.

Eğitimlerde hala yabancı bilgi dağarcıkları (knowhowlar) temel olarak kullanılmasına rağmen en azından 2010' dan sonra, çağrı merkezi alanında tecrübe sahibi eğitmenler (nacizane ben de onlardan biriyim), ülkemiz şartlarına özel ve

uygun eğitimler geliştirmeye, eğitimleri bize özel anlatmaya başladılar. Ne yazık ki aradan 15 yıl geçmesine rağmen henüz bu konuda kitaplar yazılmaya başlamadı. Ben bu kitabı yazmaya başladığım günlerde, Çağrı Merkezleri Terimleri isimli bir kitap Vodasoft Genel Müdürü Sayın Zekeriya Arslan tarafından yazılmıştı. Bu kitabın sonundaki teknik terimlerin açıklamalarını da Çağrı Merkezleri Terimleri sözlüğünden aldım ki bu da gerçek bir mutluluktu. Yine son birkaç yıldır, iş dünyasına yönelik dergilerde de çağrı merkezleri özel sayıları oldu ya da çağrı merkezleriyle ilgili makaleler okumaya başladık, çağrı merkezi tecrübelerini anlatan müşteri temsilcilerinin yazdığı birkaç kitap gördük.

İngilizce call center yazarak 'amazon.com' da bir araştırma yaparsanız çağrı merkezleri konusunda yazılmış 40320 ürün olduğunu görürsünüz. (Yaptığım aramanın gerçek sonucu: 1-12 of 40,320 results for books call center)

Ancak çağrı merkezleri alanında Türkçe yazılmış kitap henüz bir elin parmaklarını bile geçmiyor (Türkiye'nin en büyük online kitap satış sitesinde çağrı merkezi yazıp arattığınızda karşınıza sadece 6 kitap çıkıyor).

Son on yıl içinde (2005- 2015) benim gözlemlediğim çok temel bir değişim ve gelişim gösterdi çağrı merkezleri. Çağrı merkezlerini kar eden bölümler haline getirme hedefi, özellikle bireysel emeklilik uygulamalarıyla hem çalışan sayısını artırdı hem de işin yapısını değiştirmeye başladı. Eskiden çok az yapılan dış aramalar şimdilerde daha çok yapılmaya, müşteri menuniyeti anketleri gibi işlerle de para kazanılmaya başlandı. Bu hedefler yüzünden şu an ülkemizde yaklaşık **70 bin** olan çağrı merkezi çalışanı sayısının önümüzdeki yıllar içerisinde biraz daha artacağını rahatlıkla düşünebiliriz.

Bir eğitim ve performans geliştirme danışmanı olarak, hem çağrı merkezi geçmişimden gelen tecrübelerimi, hem de eğitim verdiğim arkadaşlarımdan öğrendiklerimi, özellikle çağrı merkezinde henüz yeni çalışmaya başlayan arkadaşlarla paylaşmak, onlara bakış açıları noktasında bir nebze olsun yol göstermek istedim.

Şu an okuduğunuz kitap aslında ÇM'de MT olmak isimli kitabımın genişletilmiş baskısıdır. Bu baskıda kitabı yayımladıktan sonra dergilerde yayımlanan "Çağrı merkezlerinde motivasyon" ve "Çağrı merkezlerinde stres yönetimi" ve " Bir kariyer seçeneği: Çağrı merkezinde takım lideri olmak " başlıklı üç makalemi de ekleyerek, kitabın sonuna da komik çağrı merkezi dialogları koyarak, bu sektörde çalışan ve çalışmaya düşünen arkadaşlarıma biraz daha fazla bilgi aktarmaya çalıştım.

Çağrı merkezinde çalışmanın iş hayatına yeni başlayan birisine inanılmaz tecrübeler kazandırdığını, ilk iş olarak başlanacak mükemmel bir iş kolu olduğunu hala ve ısrarla bütün seminerlerimde ve röportajlarımda söylüyorum. Ancak gerçek bir sektör olma yolunda ilerleyen bu alanda, konuya özel daha çok kitap olmasının da gerekli olduğunu, ciddi bir Türkçe kaynak eksikliği yaşadığımızı rahatlıkla söyleyebilirim.

İlk baskının önsözünü yazdığım günden bugüne neredeyse on yıl geçti ama maalesef hala bu konuda yazılmış türkçe kaynaklar sektöre kazandırılmadı.

Önümüzdeki yıllarda çağrı merkezleri için, çağrı merkezlerine özel yazılmış, onlarca kitaptan oluşan **yerli** bir kitaplık oluşması umudumu koruyorum.

Saygılarımla.

MT OLMANIN AVANTAJLARI

ÇAĞRI MERKEZİNDE MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ OLMAK YA DA OLMAMAK

Rüzgarın yönünü değiştiremiyorsan, yelkenlerini rüzgara göre ayarla...

Xsentos

Çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olmak, hergün sabahtan akşam kadar telefonla müşterilere hizmet vermek zordur. Neredeyse aralıksız çalan telefonlar yüzünden, telefon sesine karşı bir irkilme duygusu oluşur insanda. Molalarınız belirlenmiş saatlerdedir, gün içinde 10-15 dakikalık birkaç molanız olur. Genellikle bir saat süren rahat yemek molalarına çıkamaz, aklınıza estikçe lavaboya bile gidemezsiniz. İlgili organlarınızı bu konuda terbiye etmeniz beklenir. Yoğun günlerde yemek molaları yarım saate kadar bile düşürülebilir. Bir gözünüz hep duvardaki panodadır; bekleyen müşteri sayısını, moladaki müşteri temsilcisi sayısını, hayatınızın en önemli değerlerinden biri olan servis seviyesini kontrol etmek zorundasınızdır. Hiç susmaz telefonlar. Durmadan çalarlar. Çalarlar. Çalarlar. Gelen telefon sayısının azaldığı saatlerde zaten müşteri temsilcisi sayısı da azaltılmıştır. Ya da hemen dış arama dediğimiz aramalara yönlendirilirsiniz. Gelen telefon sayısı azalmazsa, kaç görüşme yapmış olmanıza bakılmadan, büyük ihtimalle mesaiye kalmanız istenir.

Size saygıyla yaklaşır, hem kendisinin hem sizin zamanınızın değerli olduğunu bilen ve sizin ona hizmet vermek için orada olduğunuzun bilincinde olan binlerce müşteriyle görüşürsünüz. Onlardan aldığınız her bir teşekkürü sevinir, işinizi iyi yapmış olmanın rahatlığını hissedersiniz. Bu müşterilerin yanında herşey için sizi suçlayan, bağırın, hatta bazen hakaret eden müşterileriniz de olur. Hem de çoğu zaman sizinle hiç ilgisi olmadığını düşündüğünüz bir konuda, hiç duymak istemediğiniz sözler duyarsınız. Neredeyse hepsinin acelesi vardır.

Canınız sıkılır. Sinirleriniz bir yay gibi gerilir. Ama bütün bu duygulardan 10 saniye içinde kurtulmak ve bir sonraki müşteriye mükemmel ve güleryüzlü hizmet

sunmak için kendinizi toparlamanız gerekir. Bunun için çırpınırsınız. Yorulursunuz. Bir yandan da üç hatta dört farklı bilgisayar programını, bazen iki farklı ekran üzerinden, ışık hızıyla, hatasız kullanmanız gerekir.

Çağrı merkezinde çalışmak çok zor bir iş ve hiçbir iş bu kadar zor ve yıpratıcı olamaz, diye düşünürsünüz.

Zordur öyle mi? Emin misiniz?

Aslına bakarsanız diğer işlerle kıyaslandığında öyle çok farklı ve çok zor olduğunu söylemek pek doğru olmaz. Fiziksel güçle çalışılan işleri (tesisat ustası, kömür madeni çalışanı, duvar ustası, ayakkabı tamircisi...) bir kenara bırakırsanız, kıyaslayabileceğimiz diğer masa başı işlerden farklı olmadığını çabucak anlarsınız.

Bütün gün müşterilerinizle telefonla görüşüyor, onlara hizmet veriyorsunuz. Bunun da çok zor, çok yorucu, çok yıpratıcı ve stresli bir iş olduğunu düşünüyorsunuz. Üstelik aldığımız paranın, yaptığımız işin zorluğuyla paralel olmadığına inanıyor, bunları düşündükçe daha çok stres oluyor, daha çok stres içinde daha çok yoruluyorsunuz.

Peki, banka şubelerinde müşterilere, hem yüzyüze hem telefonla hizmet vermeye çalışanlar çok mu rahatlar?

Otellerde resepsiyonist ya da ön büro müdürü olanlar? İndirime girmiş yoğun bir mağazanın kasiyerinin, bir yandan telefonla elindeki ürünün indirimdeki fiyatını öğrenmeye çalışırken, diğer eliyle, elindeki diğer ürünün güvenlik kilidini çözerkenki hali?

Peki, büyük marketlerin kasiyerlerine ve onbinlerce ürünün içinde kaybolmamaya çalışan, ellerinde listeler, bilgisayar başında sayım yapan depo sorumluları? Onların işi çok mu kolay, çok mu rahat, yoksa çok mu keyifli?

Projelerini gününde teslim etmek için sabahlayan teknik resamlara, müşterilerin binbir kapisine katlanan iç mimarlara, mart ayında vergi dairesinde çalışanlara, belediyenin sorun masasında telefonlara cevap verenlere ne demeli?

Çağrı merkezlerinde çalışmak kolaydır, demiyorum. Çağrı merkezlerinin doğaları gereği diğer işlerden farklı olduklarını ve bazı zor yanlarının olmadığını da söylemiyorum.

Söylemeye çalıştığım şu; **hangi işi yapıyor olursanız olun, her işin zor ve yıpratıcı yanları vardır.**

Önemli nokta ise şudur; **bu yıpratıcı yanların sizi yıpratmasına ne kadar izin veriyorsunuz!**

Çağrı merkezlerimiz ilk açıldığı yıllarda herkes çağrı merkezi çalışanlarının ülkemizde hiç görülmemiş kadar kibar, nazik, sabırlı, harika, muhteşem olduğunu söylüyorlardı ve biz bununla gurur duyuyorduk. Ancak son birkaç yıldır çağrı merkezleri ve çalışanları hakkında, çoğalan bir sıklıkla, çevremden benzer cümleler duyuyorum:

- *Bazı çağrı merkezi çalışanları robot gibi konuşuyor. Seslerinde en küçük bir dostane ton yok.*
- *En küçük bir samimiyet hissetmiyorum. Bazen bir makineyle konuştuğum hissine kapılıyorum. Acele ettiriyorlar.*
- *Bazen beni aptal gibi hissettiriyorlar, istedikleri bilgiyi veremeyince sesleri değişiyor. Ben onlar kadar bilemem ki kardeşim.*
- *Yangından mal kaçırıyor gibiler. Hemen kapatmak istiyorlar, seslerinden bunu hissedebiliyorum.*
- *Beklediğim için sitem ettiğimde duymamış gibi davranıyorlar. Oysa sadece “üzgünüm” deseler yetecek.*
- *Durmadan beklemeye alıyorlar sonra da aynı şeyi söylüyorlar. Bir papağan gibi aynı şeyleri tekrar edip duruyorlar. İnsanla mı konuşuyorum, makineyle mi anlamıyorum bazen.*
- *Sanki işlerini zorla yapıyor gibiler.*

- *Biri diğere aktarıyor, o da başkasına ve her seferinde derdimi tekrar baştan anlatmak zorunda kalıyorum. Kimse sorumluluğu almıyor.*

Neden böyle?

Neden özellikle son birkaç yıldır çağrı merkezlerinde hizmet kalitesi hakkında bu kadar şikayet duyuluyor?

Neden çağrı merkezlerinde çalışmak çok özel değil?

Çağrı merkezleri sayısı arttığı için mi?

Kötü hizmet veren çağrı merkezleri kurulduğu için mi?

Yoksa ülkemizde sadece on beş yıllık bir geçmişi olan bu iş, hem kurumlar hem de özellikle çalışanları tarafından yeterince önemsenmediği için mi?

Yedi yıl boyunca ülkemizin en büyük bankalarından birinin çağrı merkezinde çalıştım. Çağrı merkezlerinin yeni kurulduğu yıllardı. Önce müşteri temsilcisi, ardından da takım lideri olarak görev yaptım. Son 10 yıldır da "Eğitim Danışmanı" olarak özellikle telefonda müşteri hizmeti veren katılımcılarla dünyanın en kapsamlı bilgi dağarcıklarını paylaşıyorum. Paylaşırken de hep aynı şeyi söylüyorum;

' İletişim teknikleri ve öğrendiğiniz her türlü bilgi ancak sizin bakış açınız doğru olduğunda işe yarar.'

Peki, nedir müşteri temsilcilerinin bakış açısı?

Ülkemizde genç yaşta, çoğu zaman ilk iş olarak çağrı merkezinde göreve başlanıyor. Müşteri temsilciliği gönüllerde yatan gerçek iş bulunana kadar çalışılacak bir görev, ya da basamak olarak algılanıyor. Bu bakış açısı yüzünden, çalışanlar geçici iş duygusuna kendilerini kaptırıp, görevlerinin değerini kendi kendilerine azaltıyorlar.

Tabii ki gönlünüzde ne yatıyorsa, ***şartlar olgunlaştığında*** o işe gitmelisiniz. Sizi kimse engelleyemez. Arzuladığınız işi yapmak için uğraşmalısınız. Ancak bu çağrı merkezlerine özel bir durum değildir.

Birkaç yıl sonra başka bir işe geçmeyi planlıyor olmanız, bugün çalışırken gününüzü doğru değerlendirmemek, işinizi doğru düzgün yapmamak anlamına gelmez (Eğer böyle davranırsanız muhtemelen gelecekte gönlünüzde yatan işi yaparken çok zorlanır, çok zaman kaybedersiniz).

Yaşadığınız her günü size değer katan bir gün olarak geçirmek sizin elinizde. Çünkü insan yaptığı işe geçici olarak baktığında, kolaylıkla işi de kaliteli yapmamaya

başlayabilir. Oysa boşa geçirdiği hergün, 5-10 yıl sonraki geleceğini etkileyecektir; çok büyük ihtimalle de iyi yönde etkilemeyecektir.

Askerlik kararımı aldırıp 6 ay sonra askeri gideceğim kesinleşince, birkaç hafta bu duyguları çok baskın bir şekilde hissetmiş, çalışmak, işe gitmek, iyi performans göstermek isteği duymamış, günü kurtarmanın yeteceğini düşünmüştüm (Aynı ruh halini başka şehre taşınma söz konusu olduğunda, yurt dışına eğitime gitme kararı alındığında, ya da söz, nişan, nikah öncesi dönemlerde bir çok arkadaşım da gördüğümü söylemeliyim). Ancak bir kaç hafta sonra fark ettim ki bu bana zarar veriyordu. Bir yolunu bulmalı ve bu duygulardan sıyrılmalıydım. Çünkü o boşa geçen günler bir daha asla geri gelmeyecekti. Çok iyi biliyordum ki insan kırklı yaşlardaki yerini aslında yirmili yaşlarında oluşturuyordu.

Bugün yaşadıklarınız geçmişte yaptıklarınızın sonucudur. Gelecekte yaşayacaklarınızı da aslında bugün oluşturuyorsunuz. 10 yıl sonra bir gece uyku tutmayıp pencere kenarında oturup iş hayatınızın kısa bir muhasebesini yaparken, 'keşke' lerle dolu cümleler kurmak istemiyorsanız, bugününüzü verimli, üretken, öğrenmeye ve yeniliklere açık, kısacası iyi değerlendirmelisiniz.

Askerlik öncesi boşa geçen o günlerden birinde yeni birşeyler yapmam gerektiğini düşündüm ve iki hafta kadar çalışarak tüm çalışanların katılacağı bir yarışma planlayıp bunu yönetime sundum. Yönetimin onayının ardından yarışmayı organize ederek, askere gitmeden önceki son 6 ayı verimli bir şekilde geçirdim. Yarışmayı planlarken, yöneticilerime kabul ettirmeye çalışırken, duyurusunu yaparken, benim koyduğum kurallara gelen itirazlarla baş etmeye çalışırken öğrendiklerim, benim için çok yararlı tecrübeler oldu.

Bu satırlara kadar birçoğunuzun '*Biliyoruz bunları, birçok kitapta zaten yazıyor ama o kadar da kolay değil işte!*' dediğinizi duyar gibiyim. 'Siz de çalışmışsınız çağrı merkezinde, ne kadar zor ve yıpratıcı olduğunu biliyorsunuz' dediğinizi de duyar gibiyim.

O zaman gelin bakış açımızı kısa bir süreliğine değiştirip, sadece işinizin olumlu yanlarına bakalım.

Gerçek iyimser, problemlerin farkındadır ama çözümleri de bilir, zorlukları görür ama üstesinden gelineceğine de inanır, olumsuzlukları yakalar ama olumlulukları da vurgular, en kötüye açıktır ama en iyiyi de bekler, şikayet etmek için nedeni vardır ama gülümsemeyi seçer. W.Arthur Ward

Telefonda müşteri hizmeti verme işinin işi yapana katacağı ***çok değerli beceriler*** vardır.

Çağrı merkezlerinde çalışanlar yaptıkları işin pozitif yanlarına ve kendilerine katacağı değerleri düşünürlerse, hem gelecekleri için yatırım yapar hem de günlerini daha verimli ve keyifli geçirebilirler mi? Ne dersiniz?

Peki nedir çağrı merkezinde çalışmanın ***avantajları*** ?

Ben bildiklerimi ve öğrendiklerimi sizin için hemen sıralayabilirim;

Dinleme becerisine sahip olursunuz.

Dinlemenin önemini ve değerini anlarsınız. Anlaşılmaq ve kendinizi ifade etmek için önce anlamak, anlamak için de önce dinlemek gerektiğinin farkına varırsınız. Sonraki yıllarda bu becerinin size ne kadar değer kattığına siz bile şaşıracaksınız. Hem iş hem özel hayatınızda sizi başarılı kılan, ilişkilerinizi geliştiren, sevilen ve sayılan birisi olmanızı sağlayan en değerli becerilerden birisidir bu. Tarihe mal olmuş ya da başarılı bütün büyük insanların biyografilerini okursanız ortak bir özellik olarak iyi bir dinleyici olmayı görebilirsiniz.

Empatik yaklaşım yeteneğiniz ve beceriniz artar.

Empatik yaklaşım becerisi gelişmiş bir çalışan hem müşterileriyle hem de çalışma arkadaşlarıyla ilişkilerinde her zaman başarılıdır (Türk Dil Kurumu empatinin Türkçe karşılığı olarak ' Duygudaşlık' kelimesini veriyor).

Başkalarının duygularını anlamayı, saygı duymayı öğrenirsiniz. İleride iyi bir eş, iyi bir yönetici mi olmak istiyorsunuz ? Başarılı olmak için en çok ihtiyacınız olan özellik bu, inanın.

Eğer başarılı olmamızın bir sırrı varsa bu,

diğer insanların görüş noktasını anlamamızda yatmaktadır. Henry Ford

Pozitif olmayı öğrenirsiniz.

İlk zamanlar sizden bu istendiği için size doğal gelmeyen bu tutum sonraki günlerde hayatınızın en önemli katma değeri olacaktır. Bu size öyle değer katar ki çevrenizde bir ışıltı yaratır. Herkes olumlu insanlarla bir arada yaşamak ister. Yöneticiler ve patronlar olumlu insanlarla çalışmak isterler. Üstelik sadece iş hayatınızda değil özel hayatınızda da herkes sizinle vakit geçirmek, size yakın olmak isteyecektir; eşiniz, akrabalarınız, arkadaşlarınız...

Çözüm odaklı olmaya başlarsınız.

Bir sorunla karşılaştığınızda ‘*Olmaz , mümkün değil, imkansız, yapılamaz* ‘ bakış açısından kurtulur, iki dakika içinde çözüm bulmak için kendinizi zorlamayı öğrenirsiniz. Her duruma/soruna önce olumsuz bakma hastalığından düşüncelerinizi kurtarır, hayata çözüm odaklı yaklaşmaya başladığınızı fark edersiniz.

Sorunun değil çözümün bir parçası olmak sizi her zaman başkalarından bir adım öne çıkaracaktır.

İyi iletişim kurabilen birisi olursunuz.

Kültür, eğitim, yöre vb. farkı gözetmeden herkesle iyi iletişim kurma becerileriniz gelişir. Kendinizi herkese ifade edebilme yeteneğiniz artar. Hem iş hem özel hayatınızda işinize çok yarayacak, kaliteli ve eğitimli bir insan olduğunuzu gösteren önemli bir göstergedir bu. Kariyerinizde yolunuzu açacak değerli bir beceridir aynı zamanda.

Neredeyse bütün sosyal ekonomik gruptan ***müşteri profili örneklerini*** kısa zamanda görebilme ve öğrenebilme şansını yakalarsınız.

İleride hangi işi yapıyor olursanız olun mutlaka müşterileriniz olacak değil mi? Müşteri profillerine göre davranmak konusunda -özellikle büyük kurumların çağrı merkezinde çalışıyorsanız-, tek başına almanız neredeyse imkansız birçok pahalı eğitimi, düzenli olarak alabilme şansını yakalarsınız.

Düzgün konuşan birisi olursunuz.

Tane tane ve anlaşılır konuşmayı öğrenirsiniz. İletişim becerileri ve diksiyon konusunda uzman ve tecrübeli kişilerden alınan eğitimlerle üst düzey bilgi ve beceri

sahibi olabilme şansını yakalarsınız. Bu sizin, hangi iş ilanlarında en çok aranan temel özelliğe sahip olmanızı sağlayan en önemli özelliktir.

Zamanını iyi yöneten birisi olursunuz.

Öyle ki işten çıktıktan sonra sokaklarda yürüyenler, akşam evdekiler, mahallede arkadaşlarınız size ağır çekimde yaşıyormuş gibi gelir. Her türlü duruma/soruna dakikalar içinde yanıt verebilme, çözüm bulabilme yeteneğiniz inanılmaz bir şekilde gelişir. Zamanın aslında ne kadar kıymetli olduğunu anlarsınız. Zamanınızı iyi planlamayı, yaşamınızı iyi organize etmeyi öğrenirsiniz. İleride kendi şirketinizi mi kurmak istiyorsunuz, en çok ihtiyacınız olan tecrübelerden birisi bu olacaktır, inanın. (Ben de 4 yıl önce kendi firmamı kurdum ve öğrendiklerimin ne kadar işe yaradığını kısa sürede gördüm. Allah isteyen herkese bunu nasip etsin ☺).

Zaman baskısı altında çalışabilme becerileriniz artar.

Modern dünyada hayatınız boyunca en çok işinize yarayacak becerilerden biridir bu. Zamana karşı iş yapmak için neler gerektiğini erkenden öğrenirsiniz. Bütün işlerde zamanını iyi yöneten bireylerin çok başarılı olduklarını herkes bilir.

Stresle baş edebilen birisi olma konusunda gerçek mesafeler kat edersiniz.

Stres konusu burada birkaç kelimeyle geçiştirilecek bir konu değil, ilerleyen sayfalarda biraz daha uzun bu konuda söyleşiriz. Ancak stresle baş edebilme becerisi hem iş hem de özel hayatınızda mutlaka edinilmesi gereken becerilerden (Belki bekarken değil ama evlendiğinizde çok işinize yarayacağından emin olabilirsiniz ☺ Bu noktada sevgili eşim ve kayınvalideme saygılarımı sunuyorum!!!).

Takipçi olmayı öğrenirsiniz.

Çünkü hemen her işte olduğu gibi çağrı merkezlerinde de takipçi olmazsanız işler yürümez. Sorumluluklarını takip eden, kaliteli bir çalışan olursunuz. Bu da sizi iyi bir profesyonel yapar. Yöneticileriniz bunu fark ettiklerinde kariyer yolunuz açılır. Daha iyi imkanlara kavuşursunuz. Bu başarı döngüsüne bir kez girerseniz gerisi çorap söküğü gibi gelecektir.

Sabırlı bir insan olursunuz.

Hatta sabrınızın sınırlarını görme fırsatını yakalayabileceğiniz durumlarla karşılaşabilirsiniz. Sabretme yeteneğiniz artar. Sonraki günlerde iş ya da özel yaşamınızda karşılaştığınız durumlar size lokum kıvamında basit olaylar olarak görünür. Başkalarını öfkeliendiren, sinirlendiren olayları siz çocuk oyuncağı olarak görmeye başlarsınız.

İyi bir takım oyuncusu olmak konusunda gerçek tecrübelerle sahip olursunuz. Takım çalışmasının ne kadar zor ama ne kadar keyifli olduğunu erkenden fark edersiniz.

Bir insanın yirmili yaşlarında ‘ İyi bir takım nedir?’ ‘ İyi bir takım için neler gerekir?’ ‘İyi bir takımın ahengini neler bozar?’ gibi iş hayatında çok hayati sayılabilecek durumlar hakkında tecrübesinin olması, ileriki yılları için çok büyük bir yatırımdır.

Titiz, disiplinli ve planlı çalışmazsanız başınıza neler geleceğini, ya başınıza geldiğinde ya da arkadaşlarınızın başına geldiğinde görürsünüz. Bu sizin ileride başınızı koruyacak çok önemli bir tecrübe olacaktır. Sizi diğerlerinden ayıran, bir adım öne çıkartacak, kariyerinizde ilerlemenizi sağlayacak özelliklerdir bunlar.

Yeni teknoloji ve prosesleri öğrenirsiniz.

Çağrı merkezleri teknolojiyi en yakın ve sıkı takip eden yerlerdir. Her türlü teknik araç ve gereci (bilgisayar programları, internet vb.) çok hızlı kullanabilme becerileriniz öylesine artar ki ,benim gibi çağrı merkezinden sonra gittiğiniz yerlerde, yıllardır çalışan insanlara, size çok basit gelen programları öğreterek havanızı atabilirsiniz.

Düzenli performans görüşmeleri sayesinde, hayatınızdaki değişikliklerin iş performansınızı nasıl etkilediğini ve etkilememesi için neler yapmanız gerektiğini, hedefle çalışmanın zorluklarını erkenden öğrenirsiniz. Gelişim alanlarınızın farkına varırsınız. Eksiklerinizi fark etmeyi öğrenirsiniz.

(Herkes kendini olduğundan daha iyi görür ve bunda da bir sakınca yoktur aslında. Ancak gelişmesi gereken alanlarımızı öğrenmek hoşumuza gitmese de bizi gelecek yıllara hazırlayan çok önemli bir ihtiyaçtır. Özellikle profesyonel hayata yeni

başlayan arkadaşlarım için çok önemli bir konu olan performans görüşmeleri konusuna ileriki bölümlerde tekrar döneceğim).

Hatasız çalışma alışkanlığını edinirsiniz.

Hatalarınızın nedenini öğrenir, hata yapmamak için neler yapmanız gerektiğini fark edersiniz. Küçük hataların büyük maliyetleri olduğunu görürsünüz. Kişisel kaliteniz için olmazsa olmaz bir özelliktir bu. Küçük hatalar konusunda bu kadar titiz davranmayı öğrenmek kariyerinizin kalan kısmında sizin için büyük bir artı puan olacaktır.

Çalışkan birisi olursunuz.

Çağrı merkezi gibi yoğun bir yerde çalıştıktan sonra başka bir işe geçince, benim gibi, ilk günler çalıştığınız ofiste kimsenin iş yapmadığını bile düşünmeye başlarsınız. Hatta günde kaç müşteri ile görüştüğünüzü söylediğinizde size şaşkın bakışlarla bakacaklarından emin olabilirsiniz. Çünkü çağrı merkezleri dışında birçok yerde işler saniyeler içinde değil saatler içinde bitiriliyor. Bu özelliğinizin ne kadar fark yarattığını, önümüzdeki yıllarda göreceğinizden emin olabilirsiniz. O günler geldiğinde bana elektronik posta atmayı unutmayın lütfen.

Kişisel kalitenizi gösterebilme fırsatlarını doğurması en muhtemel yerdir çağrı merkezleri. Birçok iş yerinde kişisel kalitenizi gösterebilme fırsatı için yıllarca beklemeniz gerekirken çağrı merkezlerinde neredeyse hergün bunun için onlarca fırsat doğar ve size sadece çalışkan olmak ve bu fırsatları kullanmak kalır.

Uzakdoğu'da yetişen bir bambu ağacı olan Moso, dikildikten sonra, beş yıl boyunca, en ideal şartlar altında dahi hiçbir gelişme göstermez.

Sonra sihirli bir el dokunmuş gibi, birdenbire günde 40-45 cm kadar büyümeye başlar ve nihayet altı hafta içinde yaklaşık 27 metrelik boyuna ulaşır.

Aslında sihir değildir yaşanan. Moso ağacının duruyormuş gibi yapıp birdenbire hızla büyümesinin sebebi, beş yıl boyunca toprağa sabırla saldırdığı yüzlerce metrelik kökleridir.

Lara Barto

Sözün özü, başka işlerde yıllarca çalışarak edinilecek tecrübeleri, birkaç yıl içinde **hem de kariyerinizin en başında** edinebileceğiniz özel yerlerdir çağrı merkezleri. Bu açıdan bakıldığında rahatlıkla size çok önemli bilgi ve beceriler katan çağrı merkezlerinde çalışmak gerçek bir avantajdır diyebiliriz.

Tabii ki siz bu pencereden bakmak isterseniz. Yok ben bu pencereyi sevmedim diyorsanız ve olumsuzluk penceresinden bakmaya devam edeceğim, yaptığım işin olumsuz yanlarını göreceksiniz ve çevremde de bu olumsuzluğu yayacağım diyorsanız, o da sizin seçiminiz.

Unutmayın, kendi kararlarınızı kendiniz alırsınız, tabii kararlarınızın sorumluluğunu da...

ÜÇ BAKIŞ AÇISI

İyi hizmet almadıklarını düşünen müşterilerin çağrı merkezlerine bakış açısını ve bazı şikayetlerini yukarıda yazdım. Gelin bir de hayatından memnun olmayan müşteri temsilcisinin gözünden bakalım çağrı merkezine. Bulaşıcı bir hastalık gibi hemen yayılan bu olumsuz düşüncelerden, bugüne kadar kulağıma bir şekilde geçen birkaçını buraya yazmak istiyorum. Birçok cümlemin, size çok tanıdık geleceğinden eminim.

MÜŞTERİ TEMSİLCİSİNİN GÖZÜNDEN

Okuldan yeni mezun oldum (Ya da henüz daha eğitimime devam ediyorum) Beni birkaç haftalık çok yoğun bir eğitimin ardından masaya oturtular. Bilgiler aklımın köşelerinde yer kapmaya çalıştı ama sanki hiçbirsey bilmiyormuş gibiydim ilk günlerde. Artık günde 100' den fazla görüşme yapmalıyım. Her işlem için belirli bir süre var. O süreyi aşmamam gerekiyor, yoksa yöneticimden uyarı alıyorum.

Normalde olması gereken müşteri temsilcisi sayısından çok daha azı var burada eminim. Bizim şirket biraz cimri. O yüzden müşteriler uzun süre hatta

bekliyorlar. Tabii bekledikçe sinirleniyorlar. Bana kalsa en az 50 kişi daha alırım buraya.

Her müşteri kendisine çok özel müşteriymiş gibi hizmet vermemi bekliyor. Tamam, eğitimde öyle öğretiler, bunu ben de çok isterim, ama pratikte işler hiç de öyle yürümüyor. Haftanın altı günü çalışıyoruz. Yoğun günlerde mesaiye kalıyoruz. Bir de hafta sonu eğitimleri olunca bütün hayatım burada geçiyor.

Herkesin işi acil. Bazı müşteriler çok sinirli. Bir teşekkür karşılık hergün birkaç hakaret işitiyorum. Güzel başladığım bir günü, sinirli bir müşteri mahvediyor. Bazen kulaklığı fırlatıp bağırarak gidesim geliyor. Zaten sabahın köründe kalkıyoruz.

Kendilerine iyi davranmadığımı mı söylüyorlar? Vallahi sabahları iyi davranıyorum ama akşama doğru – kabul ediyorum- işler değişiyor. O an diyelim ki akşam saat beş buçuk, müşteri benimle ilk kez konuşuyor ama kendisi o gün benim konuştuğum 116. kişi oluyor. Ben de insanım. Nazik olmak istiyorum ama bazen doğal olmadığı için yapaymış gibi geliyor bana. Bu sırada sesim değişiyor olabilir çünkü bir an önce evime gitmek, dinlenmek istiyorum.

Bir yerden sonra müşteriler benim için insan olmaktan çıkıp, hedefime ulaşmak için sadece birer rakam oluyorlar. Vardiya düzeninden hiç hoşlanmıyorum. Bazen o kadar düzensiz oluyor ki sosyal hayatımı organize edemiyorum. Bir de ayda kaç para kazandığımı bilerseniz!

Benimle aynı yaşta bir takım liderim var. Bence tek özelliği benden birkaç yıl önce işe başlamış olması, tabii bir de yöneticelerle iyi ilişkiler kurma becerisi var anladığım kadarıyla. Durmadan uyarılarda bulunuyor, iyi birisi ama o kadar genç ki kendimi onunla kıyaslamaktan alamıyorum.

Sabahları iki dakika işe geç gelsem uyarı alıyorum. Öğle yemeğinden 3 dakika geç dönsek uyarı alıyoruz. Ve bu bizi çok sıkıyor. Okulda / askerde daha rahattım valla.

Burası beni bitiriyor. Daha iş hayatına başlayalı iki yıl oldu geçen gün herşeyi satıp annemgilin köyüne mi yerleşsem dedim kendi kendime.

Artık akşamları evde kimseyle konuşamıyorum. Mesai olunca günde 12 saat telefonda konuşmuş oluyorum. Çenem ağrıyor arada sırada. Midem zaten berbat.

İnanın bu bir kısır döngüdür ve bu duygulara bir kapılırsanız bu olumsuz duygular sizi içine alır ve eritir. Doğru bakış açısını yakalamak, bu günlerin geleceğiniz için iyi tecrübeler olduğunu düşünmek, gününüzün de güzel geçmesiniz sağlayacaktır. Aslında bedeninizi yoranın fiziksel şartlar olduğu kadar düşünceleriniz olduğunu da unutmayın.

Size olumlu düşünmekle ilgili birkaç bilimsel kanıt da sunabilirim. Örneğin, Dr.Harry Alder şöyle diyor; ***‘Hasta olmak istemiyorum’ mesajı beyinde ‘hasta’ olarak kaydedilirken, ‘O randevuya geç kalmak istemiyorum mesajı beyinde ‘geç’ olarak kaydediliyor. ‘Randevu yerime beş dakika erken gitmek istiyorum mesajı beyinde ‘erken’ olarak kaydedilir. Sonuç olarak ne istemediğinizi değil’ Ne istediğinizi’ düşünmelisiniz. (1)***

Kolay değildir, biliyorum, ama işinize olumlu yanlarından bakmak imkansız mıdır?

Ne dersiniz?

TAKIM LİDERLERİ AÇISINDAN

Peki takım liderleri? Yani birçoğu eski müşteri temsilcisi olan takım yöneticileri. Onlar neler düşünüyor? Onların penceresinden bakınca neler görünüyor? Ben, en azından çalışırken neler düşündüğümü hatırlayıp, birkaç örnek verebilirim;

Sorumlu olduğum bir takım var! Arkadaşlarımı anlıyorum ve onlara yardımcı olmak istiyorum. Ben de yıllarca aynı işi yaptım. Ama buradan bakınca onların gördüğü manzaradan farklı görünüyor herşey.

Sadece kendi performanslarını ve rahatlarını düşünüyorlar; servise level, kaçırılan çağrı sayısı, takım performansı, çağrı tahmini, bütçe ve bunun gibi konularda çok duyarsız davrandıkları oluyor.

Takımdaki arkadaşlarımın başarısı onların olduğu kadar benim de başarıım. Tabii onların başarısızlığı, onları olduğu kadar – hatta daha fazla- beni de etkiliyor. Yani başarı ve başarısızlık hepimizin ortak sorumluluğu, dolayısıyla arada sırada bazı arkadaşlarıma uyarılarda bulunmazsam, işlerimiz aksayabiliyor. Takımdaki dengeler bozulabiliyor.

Bazen onlardan tamamen farklı sorumluluklarım olduğunu unuttuklarını düşünüyorum.

Kendi performansları ve kaliteleri konusunda bu kadar duyarsız davranmalarına inanamıyorum. Doğru bakışı yakalasalardı aslında hepimiz daha keyifli günler geçireceğiz.

Ben de herkesin yüzlerinin güldüğü bir yerde çalışmak isterim ancak bazen öyle anlamsız şeyler yüzünden sorun çıkıyor ki anlatamam. Üstlerim bana birçok konuda geribildirim veriyor. Ben de bu konuları arkadaşlarıma aktarıyorum, bazen aralarında kalıyor ve çok sıkışıyorum.

Mesailere birkaç dakika erken gelmelerinin çok önemli olmadığını söylüyorlar ama düşünsenize herkes iki dakika geç gelince birden hatta bekleyen sayısı geometrik olarak katlanıyor. Hem hedeflerimiz şaşıyor, hem müşteriler sinirleniyor, hem de erken gelenle gelmeyen arasında ciddi bir adaletsizlik oluşuyor. Bizim işimizde dakikalar çok önemli, bunun bir farkına varsalar ne güzel olur herşey.

ŞİRKET AÇISINDAN

Müşteri temsilcileri ve takım liderleri kadar şirketin de bir bakış açısı var. Gelin biraz da oradan bakınca neler görünüyor tahmin etmeye çalışalım;

Çağrı merkezimizin olması tabii ki önemli ve gerekli. Bu yüzden büyük bir yatırım yaparak çağrı merkezimizi kurduk. Bütün müşteriler doğal olarak mükemmel hizmet veren müşteri temsilcisiyle konuşmak istiyor. O yüzden de müşteri temsilcisi sayımızı ve kalitemizi her geçen gün yükseltmek durumunda kalıyoruz. Dışarıda çok ciddi ve vahşi bir rekabet var.

Yüksek bir sirkülasyonumuz var. Çağrı merkezlerinde bu doğal, biliyoruz ama işe alım, eğitim, servis , yemek derken çok ciddi masraflar oluşuyor. İşe aldığımız çalışanların bir kısmı bir yıl içinde gidiyorlar ve yerlerine yenilerini almak zorunda kalıyoruz. O yüzden elimizden geldiğince elimizdeki kaynakları iyi kullanmaya, vardiyaaları iyi ayarlamaya çalışılmasını istiyoruz.

Onlar için bütçe elverdiğince elimizden gelenin en iyisini yapmaya çalışıyoruz. Çünkü onlar bizim sesimiz. Ama sesimiz için bizim de belli bir bütçemiz var.

Hepsi çok gençler, bu bir avantaj ama enerjilerini doğru kullanmayı da öğrenmeliler. Daha doğrusu öğrettiklerimizi uygulamalılar çünkü herşeyi eğitimlerinde öğrettik.

Uzun süre çalışıp piyasaya çıkardığımız bir ürünün müşteri temsilcisinin yanlış cümleleri yüzünden reddedilmesi ya da iptal edilmesi durumu çok zararlı olabiliyor. Ya da yıllardır bizimle çalışan çok değerli bir müşteriimize yanlış cümlelerle yaklaşılması en istemediğimiz durum.

Çağrı merkezinde dakikalar bizim için çok önemli çünkü bütün planımızı bunun üzerine kuruyoruz. Çalışan birkaç dakika için onları üzdüğümüzü düşünüyor ama 50 kişi sabah işe 2 dakika geç başlayınca bu, birden 40 müşterinin hatta beklemesine, dolayısıyla müşteri memnuniyetinde azalmaya, şikayet mektuplarının artmasına, daha da ilerisi müşteri sayımızın azalmasına, pazar payımızın kaybedilmesine kadar varıyor. Bu bilinçle hareket eden arkadaşlardan kurulu bir çağrı merkezimiz olsun istiyor, elimizden geldiğince, hatta elimizden gelenin fazlasını yaparak hem müşteriler hem de çalışanlarımız için çalışıyoruz.

Üç bakış açısını da ardarda okuyunca bakış açınızın biraz daha genişlediğine eminim.

SORUNLARA BAKIŞIMIZ

TEST 1

Ailenizle kahvaltı ediyorsunuz. Kızınız bir fincan kahveyi işe giderken giydiğiniz gömleğin üzerine döküverdi. Bu olayı kontrol edemezsiniz. Ama olayın geri kalanı sizin verdiğiniz tepkiyle belirlenecek.

Lanet ediyorsunuz. Kızınızı kahveyi döktüğü için sert bir şekilde azarlıyorsunuz. Kızınız feryat figan ağlamaya başladı. Bu sefer eşinize dönüyorsunuz ve kahveyi masanın köşesine koyduğu için onu eleştiriyorsunuz. Yoğun bir ağız dalaşı yaşıyor. Adeta fırtınalar estiriyor ve gömleğinizi değiştiriyorsunuz. Geri döndüğünüzde kızınızın halen ağlamakta olduğunu, bu yüzden kahvaltısını bitiremediğini ve okul için hazırlanmadığını görüyorsunuz. Okul servisini kaçırıyor. Eşiniz acil olarak işe gitmek zorunda. Acele içinde arabanızla kızınızı okula bırakıyorsunuz. Tam gaz gidiyorsunuz. Hatta hız sınırını aşıyorsunuz, çünkü işe geç kaldınız. Eyvah polis

durduruyor. 15 dakika da orada oyalanıyorsunuz; üstüne üstlük yüklü bir trafik cezası ödeyerek okula varıyorsunuz. Kızınız “allahaismarladık” bile demeden okula koşuyor. Ofise yarım saat geç kaldıktan sonra, tam koltuğunuza yerleşirken evrak çantanızı evde unuttuğunuzu fark ediyorsunuz. Gününüz felaketlerle başladı. Bu gidişle her şey gittikçe daha da kötüye gidecek. Akşam olmasını ve eve dönmeyi iple çekiyorsunuz. Ancak bu seferde eve döndüğünüzde eşiniz ve kızınızla olan ilişkinizin yara aldığını fark ediyor ve çok üzülüyorsunuz. Neden? İşte bütün bu tatsız olayların nedeni sabah ki tepkileriniz... Neden kötü bir gün geçirdiniz? Suçlu kim?

A- Kahve **B-** Kızınız **C-** Size ceza kesen polis? **D-** SİZ?

Doğru cevap D şıkkı... Kahvenin dökülmesiyle başlayan olayları kontrol edemediniz. Orada 5 saniye içerisinde verdiğiniz tepkiler gününüzün kötü geçmesine sebep oldu. Oysa ki olması gereken ya da olabilecek olan şuydu;

Üzerinize kahve döküldü. Kızınız ağlamak üzere. Sakin bir şekilde “tamam tatlım, bir dahaki sefere daha dikkatli olsan iyi olur” dediniz. Elinize bir bez aldınız biraz temizlendiniz ve hızla odanıza gittiniz. Yeni bir gömlek ve evrak çantanızı alarak geri döndünüz. Hızlı hareket ettiniz, çünkü çocuğunuzun okul servisine binip binmediğini kontrol etmek durumundasınız. Camdan baktınız, kızınız sizi gördü, tatlı tatlı el salladı. Eşinizle öpüşerek işe gitmek üzere ayrıldınız. 5 dakika erken iş yerinizdesiniz. Arkadaşlarınızla selamlaştınız. Verimli bir iş günü geçirdiniz. Günün sonunda, patronunuz iş yerinde geçen başarılı ve mutlu bir günle ilgili size övgüler yağdırıyor...

İki farklı senaryo okudunuz. Farkı hissedebildiniz mi? İkisi de aynı başladı. Ama farklı sonlarla bitti. Neden? Çünkü siz öyle davrandınız...

*(www.inspirationalstories.com, anonim bir kaynaktan adapte edilerek çevrilmiştir,
Çev. Seden Tuya*

Hadi gelin, benzer birkaç hikayeyi de biz yazalım;

TEST 2

Sabah sabah sisteme bir dakika geç giriş yaptığınız için uyarı aldınız. İlk müşteriniz size, sizinle hiç ilgisi olmayan bir konu yüzünden bağıyor. Siz de o gün hiç iyi hissetmiyorsunuz. Uykusuzsunuz. Hem bu duruma hem de müşterinin tavrına o kadar sinirleniyorsunuz ki siz de müşteriye birazcık bağıyorsunuz. Müşteri bunun üzerine telefonu kapatıp tekrar arıyor ancak bu sefer sizi şikayet etmek için. Yöneticiniz görüşme kayıtlarını dinliyor, müşteriyi sakinleştiriyor sonra da sizi yanına çağırıyor. Birlikte kaydı dinliyorsunuz ve olumsuz geribildirim alıyorsunuz. Bu sizi daha da sinirlendiriyor. O gün konuştuğunuz neredeyse bütün müşterilere isteksizce cevap veriyorsunuz.

Kötü performansınızın sorumlusu kim?

- A- Müşteri tabii ki
- B- Takım Lideri tabii ki
- C- Ceza kesen polis ☺
- D- Siz?

Doğru cevap D şıkkı...

Sabah başlayan olaylara verdiğiniz tepkiler gününüzün kötü geçmesine sebep oldu. Oysa ki olması gereken yada olabilecek olan şuydu;

Sabah sabah bir dakika geç sisteme giriş yaptığınız için uyarı aldınız. Uyarı tamamen haklı bir uyarıydı, bundan sonra daha dikkatli olmalıyım diye düşündünüz. Hatta adaletli olduğu ve kimsenin hakkını çiğnetmediği için yöneticinizle çalışmaktan birkez daha mutlu oldunuz. Sonraki görüşmelerin birinde bir müşteriniz size, sizinle

hiç ilgisi olmayan bir konu yüzünden bağıyor. Müşterinizi dikkatle dinliyor onu anlamaya çalışıyorsunuz. Siz müşterinizi önemsedikçe, o da sakinleşiyor. Elinizden geleni yapıyor, yöneticinizden yardım alıyor ve müşteriye çok iyi bir hizmet veriyorsunuz. Bunun üzerine müşteri tekrar arıyor. Ama bu sefer sizi yöneticinize övmek ve teşekkür etmek için. Yöneticiniz görüşme kayıtlarını dinliyor sonra da sizi yanına çağırıyor. Birlikte kaydı dinliyorsunuz ve gerekli geribildirim alıyorsunuz. Gününüz güzelleşiyor. O gün konuştuğunuz neredeyse bütün müşterilere enerji dolu sesinizle mükemmel hizmet veriyorsunuz.

TEST 3

Bir müşteri telefonda sizi çok zorladı. Elinizden gelen herşeyi yapmaya çalıştınız ama geçen hafta bir gün hasta olup işe gelmediğiniz gün anlatılan bir konu yüzünden müşteriye tam hizmet veremediniz. Görüşme esnasında sesinizi de biraz yükselttiniz. Müşteri de sizi bu konuda şikayet etti. Yöneticiniz sizi çağırdı ve size uyarıda bulundu. Siz de takım liderinize hasta olduğunuzu, bu yüzden o konuyu kaçırdığınızı, sabah geldiğinizde o konuyu öğrenmek için mesajlarınızı okuduğunuzu ama tam anlayamadığınızı söylediniz. Takım lideriniz de bunun sizin sorumluluğunuz olduğunu, her ne olursa olsun böyle bir durumda yardım alabileceğinizi ama müşteriye bağırma hakkınız olmadığını söyledi. Kendiniz o kadar kötü ve gergin hissettiniz ki sonraki birkaç saat müşterilerinize kötü bir ses tonuyla hizmet verdiniz.

Kötü performansınızın sorumlusu kim?

- A- Müşteri tabii ki
- B- Takım Lideri tabii ki
- C- Ceza kesen polis ☺
- D- Siz ?

Doğru cevap D şıkkı...

Sabah başlayan olaylara verdiğiniz tepkiler gününüzün kötü geçmesine sebep oldu. Oysa ki olması gereken yada olabilecek olan şeydu;

Müşterinize hizmet vermeye çalışırken, müşterinin sorduğu konu hakkında bilginiz olmadığını fark ettiniz. Çünkü o konuda çağrı merkezine bilgilendirme yapılırken siz hastaydınız (Bu sabah ofise geldiğinizde mesajlarınız arasında o konuyu gördünüz, okudunuz, tam anlamadınız ama çok sık rastlanan bir durum olmadığını düşünerek öğle yemeğinde arkadaşlarınıza sorabileceğini düşünmüştünüz). Müşterinizi hemen yöneticinize ya da bir arkadaşınıza aktardınız. Yöneticiniz bu durum yüzünden size olumsuz geribildirim verdiğinde de, hatalı olduğunuzu, bunun bir daha olmayacağını takım liderinize söylediniz ve kendisine teşekkür ettiniz. Bir daha böyle bir durumla karşılaşmamak için izinli ya da hasta olduğunuz günlerden sonra mutlaka masanızın başına biraz daha erken gitmek ve eksiklerinizi kapatmak ve dikkatli davranmak konusunda kendinize söz verdiniz. Derin bir nefes aldınız ve bütün gün boyunca müşterilerinize mükemmel bir hizmet vermeye çalıştınız.

Sabah güne doğru tavırla başlayanlar, yaptıkları iş ne olursa olsun o günün keyfini çıkarmayı başarabiliyorlar. Buna uzmanların penceresinden bakınca neredeyse her kaynakta aynı söz karşımıza çıkıyor; Diyor ki uzmanlar; her sabah güne başlarken bir seçim yaparsınız;

A- Güzel bir gün olacak

B- Yine berbat bir gün başlıyor...

Ve gününüz sizin sabah yaptığınız bu seçimle şekillenir.

Çok sık duyduğum, bir zamanlar benim de dilimden düşmeyen birkaç cümle ;

- *Of ... Pazartesi değil mi bugün? Biter mi bu hafta ya?*

-

- *Bugün salı değil mi? Dünden beri öyle müşterilerle görüştim ki bana bir*

yıl gibi geldi? Bu hafta bitmeyecek arkadaş.

- *İnanmıyorum , daha saat 14:30. Bugün 17:30 olmayacak anlaşılan.*

-

- *Bugün bitsin başka birşey istemiyorum ne berbat gündü bugün değil mi?*

Akşam kesin başım ağrıyacak (Yazarın notu: Akşama kalmaz, serviste başlar ağrımaya .)

- *Adam deli midir nedir, aynı şeyleri söyledi durdu. Bir yandan da*

bağırıyor. Bak yine midem tutacak birazdan görürsün (Yazarın notu: Hapınız birinci çekmede değil mi? Elinizin hemen altında. Bir tane de çantanızda var ve evde ecza dolabında da iki paket yedek tutuyorsunuz. Ben de öyleydim, biliyorum ☺).

- *Dışarısını gördün mü , deli gibi yağmur yağıyor, off her taraf çamur*

olur şimdi, işe gidene kadar rezil olacak kıyafetlerim, of ya of...

- *Bu şehrin tarifiği bitmez arkadaş, sabah Levent 'de trafik bir tıkanı bir*

buçuk saat sıkıştık kaldık. Üç araç birbirine girmiş. Gitti işte bütün enerjim. Sinirden çatlayacağım ya (peki, yanınızda bir kitap olsaydı, onu keyifle okusaydınız, trafikte mecburen harcadığınız bu zaman size artı değer olarak döner miydi? Pardon duyamadım, ha arabayı siz mi kullanıyorsunuz. O zaman camları kapayın, en sevdiğiniz müzik kanalını bulun ve uzun zamandır yapmadığınız bir şeyi yaparak şarkılara eşlik edin. Sesli kitap denediniz mi, sıkışık trafikte çok işe yarıyormuş).

Tanıdık geliyor mu bu cümleler ? Aslında günümüzü biz bu hale getiriyor, biz mahvediyoruz. Birkaç sayfa önce Dr. Harry Alder 'in sözlerini eklemiştım. Siz yukarıdaki cümleleri söyledikçe beyninizde olumsuz mesajlarla dolu bir havuz oluşuyor. Sonrasında yaşadığımız her an size olumsuz gelmeye başlıyor.

Ama bunun farkına varıldığında birden herşey berraklaşıveriyor. Hayatın keyifli yanlarını görmeye başlıyoruz. Kimsenin işi çok kolay değil, her iş kendi işinde zorluklar taşır, ama o işi keyifli ya da keyifsiz hale getiren işi yapandır.

İşin konusunda seçim hakkın olmasa bile, işi yapış biçiminin konusunda seçim hakkın mutlaka vardır.

Uyanıkken yaşadığımız hayatımızın % 70'inden fazlası işle geçiyor. İşe gitmek dışında aslında boş zamanlarımızda yaptığımız birçok iş, bir şekilde iş ile ilgili. Hayatımızı neredeyse şekillendiren, ihtiyaçlarımızı karşılamak için yaptığımız işler bu kadar önemliyken bize okullarda işe ve hayata pozitif bir bakış açısını geliştirecek derslerin okutulmaması ne kadar kötü değil mi? Hele bizim ülkemiz gibi çok genç nüfusa sahip ama bir o kadar da işsizi olan bir ülkede bazen bir işe sahip olmak bile çok önemliyken, işimiz sevmek konusunda hiç eğitilmiyoruz.

Benim dedem (annemin babası) kundura ustasıydı. Bir süre önce onu anlatacağım bir öykü yazmak istedim. Yazdığım öyküde onu aşağıdaki cümlelerle anlatmıştım;

Dedem kundura ustasıydı. Hapishanelerdeki mahkumların dertleriyle ördüğü rengarenk boncuklu terlik üstlerini, boncuklu terlik haline getiren Türkiye'deki iki ustadan biriydi. Ali ustaydı. Ali usta...Bu iki kelimenin yan yanayken bir enerjisi var benim için. Tek kalfası anneannemi saymazsak bütün gün bir başına çalışan, sadece boncuklu terlik yaparak kendine küçük bir servet yapan, onu tanıdığım günden beri beyaz sakallı olan Ali usta. Elinde çekici, dudağının kenarından hiç eksik olmayan "mih" dediği küçük çivileri ve insanı bir tuhaf eden bali kokusu içinde, hiç yorulmayan, hep gülümseyen Ali usta.

...

Sabah ezanından yatsıya kadar çalışırdı dedem. Oturma odasını neredeyse bir atölyeye çevirmişti. Taburesinin önünde küçük bir masası vardı ve masanın etrafında kullandığı araç gereçler asılıydı. Herşeyin elinin altında olduğu bir metrekarelik bir alanda çalışıyordu. Zorunlu olmadıkça da kalkmazdı üç kat minder koyduğu taburesinden. Sanki hiç yorulmuyordu. Zevkle ve titizlikle yapıyordu işini. Bizim yaptığımız küçük bir hatayı gördüğünde hiç üşenmeden yaptığını bozuyor, bütün işi yeni baştan yapıyordu. Bugün şehirlerde neredeyse kimsede kalmayan bir asaletle, yaptığı işe ve kendisine saygı göstererek dokunuyordu malzemelerine. ' Ne iş yaparsan yap, ama adam gibi yap' sözünü dedemden öğrenmiştim.

Bazen dakikalarca bakakalırdım dedeme. Onun elinde en sert malzemeler yumuşuyor, en keskin bıçaklar itirazsız yolunu buluyor, kolları defalarca, yorulmadan inip kalkıyor, tek başına kocaman bir makine gibi çalışıyordu. Herşey; çekiçler, masatlar, bıçaklar, çiviler, yapıştırıcı fırçası ona itaat ediyordu. 'Usta' kelimesinin anlamını yaşatılarımın birçoğundan önce, görerek öğreniyordum.

Dedemden en çok, çalışkan olmanın, insanın yaptığı işe saygı göstermesinin, aslında kendine saygı göstermesi olduğunu öğrendim. O yüzden, her ne iş yapıyor olursa olsun, bir çalışanın aşağıdaki cümleyi asla aklından çıkarmaması gerektiğini düşünürüm. Benim çalışma masamda uzun zamandan beri duruyor.

Yaşamımızı anlamlı kılmak, özgüven, özsaygı gibi neredeyse yaşamsal duygular için belki de çalışma ortamında görünen bir yerlere asmalı aşağıdaki yazıyı.

Eğer bir insanın işi çöpçülükse, sokakları Michalengo'nun resim yapması, Beethoven 'ın bir eser bestelemesi veya Shakespeare'nin şiir yazması gibi süpürmeli . Sokakları öyle süpürmeli ki, gökte ve yerde olan herkes burada işini iyi yapan bir çöpçü vardı desin. Martin Luther King

Sabahları erken kalkmak, keyifle hazırlanıp işe gitmek, arkadaşlarımıza gülümseyen bir yüzle selam vermek aslında sahip olduğumuz çok değerli nimetler. Güzel bir gün daha başlıyor diyerek güne başlayıp, karşılaştığımız zorlukları kendimizi göstermek için bir fırsat olarak algıladığımızda hayat çok daha değerli hale geliyor. Çünkü biz ne düşünüyorsak yaşamımız da o oluyor. Yaşamımızı bizim düşüncelerimiz şekillendiriyor.

Öyle üç sayfa içinde hayatınızı değiştirebilecek sihirli kelimelerim yok. Ama bir danışman olarak eğitim verdiğim şirketlerdeki arkadaşlarıma hep aynı şeyi söylüyorum. Çalıştığım 20 yıl boyunca şunu gördüm; Yaptığımız işi zorlaştıran ya da kolaylaştıran, basitleştiren ya da karmaşık hale getiren hep kendimiz oluyoruz. Aslolan bunun farkına varmak. Ne kadar az bildiğimizin farkına varmak. Öğrenecek çok şey olduğunun ve bunun için durmadan kendimizi geliştirmek ve okumak gerektiğinin farkına varmak. Sadece farkına varmakla bile sorunlarınızın büyük bir kısmını çözebileceğinizi göreceksiniz.

O yüzden telefonda müşteri hizmeti veren bir çalışanın da diğer işlerde çalışan birisi gibi hayatı pozitif tarafından yaşamaya çalışması en doğrusu olmalı.

Tabii bunu yaparken de en çok dikkat etmesi gereken nokta özellikle ilk günlerde kendisine öğretilen herşeyi mutlaka ama mutlaka eksiksiz uygulamaya çalışmasıdır.

O zaman gelin şu zor durumlara bir bakalım. Telefonda müşteri hizmeti verirken müşterilerimiz her zaman sakin, sevimli, anlayışlı, sorumluk almaya/paylaşmaya hazır olmayabiliyor. Bazı durumlar var ki bunlarla baş etmek için bazı teknikleri bilmek, şirketimizin bu durumlar için politikalarını oluşturmasını istemek ya da politika oluşturmaya yardım etmek durumunda kalabiliyoruz. Bu durumları biraz da eğlenceli bir dille özellikle işe yeni başlayan arkadaşlarım için anlatmaya çalıştım.

MÜŞTERİ PROFİLLERİ

***Not:** Aşağıdaki maddelerde A ve B seçeneklerinden her zaman **B seçeneği doğrudur.** Bu kitabın yazarı olarak mizah amacıyla yazılmış A şıklarını uygulayanlarla ilgili hiçbir sorumluluk alamam. Sonra ‘ Ama siz yazmışsınız biz de uyguladık’ olmasın:))*

1- Konu dışında konuşanlar

Zamanları kısıtlı olmayan, konuşmayı, sohbet etmeyi seven, konuşurken daldan dala atlayan müşteriler. Genellikle emekli olan ve istediği işlem için sizin

ortalama 2 dakika harcamanız gerekirken, ilk iki dakikada konuya bile gelmekte zorlanan müşterilerimiz.

Öğleden sonra yaşadığı durumu anlatmaya sabah yataktan kalkışını anlatarak başlar. Sonra nasıl yola çıktığını, yolda başına neler geldiğini, nasıl zorlandığını, havanın ne kadar berbat olduğunu, şubedeki, bayideki çalışanın saçının ne kadar kötü tarandığını anlatır. İzin verirsiniz ülke meselelerine, oradan damadının hayırsızlığına, oradan da İstanbul'a 3. köprü yapılışına geçer.

Bu durumda;

- A- Müşterden izin alıp kendinize bir çay alabilir ve müşterinizle uzun süren sohbetler yapabilirsiniz. Tabii ki mükemmel müşteri memnuniyeti amacıyla ...
- B- Kibarca asıl konu ile ilgili sorular sorarak konuşmayı kontrol etmeye çalışabilirsiniz.

2- Kabalaşanlar

Ne güzeldir ki ülkemizde ağza alınmayacak küfürlerle müşteri temsilcileriyle konuşanlara çok az rastlanıyor. Bu durum için mutlaka şirketin bir politikası olması gerekiyor tabii ki. Ama kabalaşarak öfke kontrolünü kaybedip hakarete varan kelimeler kullananlara maalesef çok sık rastlıyoruz. Tanımadığı, asla tanımayacağı bir insana iş ile ilgili bir konuda, insanlar neden hakaret ederler bilemiyorum. Elbette psikolojik / sosyolojik bir sebebi vardır. Ama bizim telefonda hizmet verirken terapi için yeterli süremiz olmuyor. Zaten bu konuda ehliyetimiz de yok. İşler bazen zamanında olmayabiliyor. İstenmeyen bir sürü aksaklıkla karşılaşabiliyoruz. Aslında bu kişiler de gün içinde onlarca kez böyle bir durumla kendi işlerinde karşılaşabiliyorlar.

Bu durumda;

- A- Kötü sözler dağarcığınızı karşınızdakiyle yarıştırabilir, kazanınca kendinize bir kahve ısmarlarsınız. Yaşasın müşteri temsilcileri!
- B- Kaba sözleri asla kişisel algılamaz ve her zaman çözüm odaklı yaklaşılmaya çalışır ve profesyonelliğinizle gurur duyarak kendinize bir kahve ısmarlayabilirsiniz. Yaşasın profesyonellik !

3- Kendilerine özel indirim, eşantyon vs isteyenler.

Her türlü kampanya sonrası bütün sevimlilikleriyle arayan ve kendilerine, çocuklarına, yeğenlerine firmanın yeni reklam oyuncağından rica eden bu müşterilerin bazıları çok ısrarcı olabiliyorlar. Hatta istediğini alamayınca hırsına yenik düşüp kabalaşanlar bile olabiliyor.

‘Ben sizin şirketinizle şu kadarlık iş yapıyorum üç kuruşluk bir ...’yı bana vermiyorsunuz, ayıp size yahu ‘ diyorlar (Tanıdık geliyor mu? Gelmiyorsa da firmanızın ilk kampanyasını bekleyin, göreceksiniz...).

Bu durumda;

- A- Ağzının payını verir, hem şirketinizle çalıştığına hem de şikayet için size düştüğüne pişman edersiniz.
- B- Bu durum için kampanya öncesi oluşturulan cümle kalıplarını kullanır ve müşteri memnuniyeti sağlamaya çalışırsınız.

Yazarın önemli notu: Bu durum için şirketin kampanya öncesi açık bir şekilde politikayı ve müşterilere söylenecek cümle kalıplarını oluşturması gerekmektedir.

4- Kendilerine avantaj sağlayan eski uygulamaların devamını isteyenler

Uygulamadan kaldırılan eski bir kampanyanın kendisine uygulanması konusunda ısrar eden müşterilerin bir kısmına bunu anlatmak bazen zor olabiliyor. Kampanyayı duymadıklarını, kendisinin bilgilendirilmediğini vb. nedenlerle kendisine eski uygulamadan hesaplama yapılması gerektiği konusunda çok ısrarcı olabiliyorlar. Örneğin firma kampanya yapıyor, ocak-şubat ayında buzdolabı yanında set üstü elektrik ocağı hediye ediliyor, müşteri martın ilk haftası ürünü alıyor ve kendisine set üstü ocak hediye edilmesini istiyor.

Bu durumda;

- A- Müşteriye bağırarak ‘Elektrik ocağında yanasın e mi? ’ diyerek rahatlarsınız.
- B- Bu durumu sakın ve güvenli bir sesle net ve açık bir şekilde ifade eder, yine olmazsa yöneticinize ya da ilgili birime aktarırsınız.

5- Gürültülü yerlerden arayanlar

En sık rastlanılan durumlardan biri bu. Evdeki çocukların çığlıkları, iş yerindeki makinaların gürültüsü, yoldan geçen kamyonların sesleri gibi birçok sebep yüzünden müşteriyi anlamakta zorlanıyor, daha sessiz bir yerden aramasını

rica ediyorsunuz ancak müşteri buna bağırarak karşılık verebiliyor. Zamanı olmadığını, siz bunu söylerken zamanının harcandığını söylüyor, çünkü o sizi duyabiliyor.

Bu durumda;

- A- Müşteriyle görüşme yapmayan arkadaşlarınızı başınıza toplar, müşteriye tekrar arar ve siz müşteriyle konuşurken arkadaşlarınızın gürültü yapmasını isteyerek müşteriye aynı hisleri yaşatırsınız. Bkz: Empatik yaklaşımın yanlış kullanımı.
- B- İletişim teknikleri ve empatik yaklaşım bu konuda imdadınıza yetişecektir. Öğrendiklerinizi uygularsınız.

6- Taciz edenler

Seyrek de olsa karşılaştığımız bu durum için şirket politikası şart. Bu işin cilvelerinden deyinip geçmemek en iyisi. Gerekli tedbirler ve uygulamalar yönetim tarafından yazılı hale getirilmeli...

7- Direk yöneticiyle görüşmek isteyenler

Yaşadıkları kötü tecrübeler veya iyi tecrübeler sebebiyle sadece yöneticiden hizmet almak isteyen müşteri grubu. Bu müşteriler daha önce aradıklarında birkaç müşteri temsilcisinden hizmet alamayıp yöneticiye aktarılmış ve yönetici işini birkaç dakikada halletmiş. Bu yüzden hiç vakit kaybetmemek, kötü anlar yaşamamak için direkt yetkili istiyor. Yine aynı şekilde eski aramalarının birinde bir yönetici ona o kadar iyi davranmış ki, işe yeni başlamış, tecrübesiz birine laf anlatmaktansa, daha tecrübeli ve yetenekli olduğunu düşündüğü bir yöneticiyle işini halletmek istiyor. Bu açıklamaları bilerek uzun uzun yazdım çünkü eğer bu müşterilerle konuşurken olaya bu yönden bakarsanız o zaman müşterinizi ikna etmeniz çok daha kolay olacaktır.

Bu durumda;

- A- **‘Benim bu dünyada hiç adım anılmayacak mı, hiç yerim olmayacak mı?’** diye başlayan cümleler kurup hüzünlenir, bu dünyadaki yerinizi sorgular, masanıza **‘Kaderimse çekerim’** yazısını büyük harflerle yazıp asarsınız.
- B- Bu durumu ne kadar yetenekli, bilgili ve sorumluluk bilinci gelişmiş bir çalışan olduğunuzu göstermek için size sunulmuş **altın bir fırsat** olarak

görürsünüz. Seçilecek uygun cümle kalıpları ve kelimelerle müşterinize yöneticiye aktarılmadan da hizmet vermek mümkün, biliyorsunuz.

8- Çok yaşlı olduğu için sıkıntısını/talebini anlatamayanlar

Yaşlı oldukları için derdini anlatamayan müşteriler bir o kadar da alıngan olabiliyorlar. Unutkanlık nedeniyle ya da gözleri iyi göremediği için olanlara tam hakim olamıyorlar. İşler ters gittiğinde sizin onlara yardımcı olmanızı rica ediyorlar.

Bu durumda;

- A- Kişinin önemli bir müşteri olabileceği ve birgün kendinizin de yaşlanacağı gerçeğini görmezden gelerek müşteriyle bir güzel dalga geçerek gününüze renk katabilirsiniz.
- B- Sabırla dinleyip durumun ne olduğunu kavrar, zor bir durumun üstesinden geldiğiniz için kendinizle gurur duyarsınız.

9- Hızlı ya da şiveyle konuşarak, kekeleyerek derdini anlatamayanlar

Bu müşterilerimiz yukarıdaki sebeplerden kendilerini ifade etmekte zorlanıyorlar. Tam da bu noktada eğitilmiş ve kendini yetiştirmiş birisi olarak daha özenli ve dikkatli bir şekilde davranmak gereklidir. Sağlıklı bir iletişim kurmaya çalışmak için özel bir çaba sarfederek yeteneğinizi ispatlayabilirsiniz. Yunus Emre'nin bir dörtlüğü buraya çok yakışacak sanırım. Çünkü gerçekten eğitilmiş insanların kalitesi böyle durumlarda ortaya çıkar. Çünkü, onlar nerede durmak, nerede espri yapmak , ne ile eğlenmek gerektiğini bilirler.

İlim ilim bilmektir

İlim kendin bilmektir

Sen kendini bilmezsen

Bu nice okumaktır

Yunus Emre

10- Yan kuruluşlar nedeniyle sizi suçlayanlar

Şirketinizin çalıştığı kargo şirketini, ulaşım şirketini şikayet etmek için sizi arayan, sizin bundan sorumlu olduğunuzu söyleyen, o şirketlerle görüşüp sonuç alamayınca da (siz kibarsınız diye) bütün öfkesini size döken müşteriler. Maalesef bu durumlarla çok sık karşılaşıyoruz.

Bu durumda;

- A- ‘Siz çocuğunuza kızınca gidip komşunun çocuğunu mu azarlıyorsunuz beyefendi?’ şeklinde bir soruyla müşterinizin aklını karıştırabilirsiniz.
- B- İletişim teknikleri, dinleme becerileri ve diğerleri. Yine eğitimlerde öğrendiklerinizi kullanma zamanı.

11- Şirketin reklamını beğenmeyenler

Şirketin reklamını beğenenler olduğu kadar beğenmeyen ve sizi bu yüzden suçlayanlara, bağırarlara da rastlıyoruz. Herkes dünyaya kendi penceresinden baktığı için bize çok sevimli ya da sempatik gelen bir görüntü başkasını yaralayabiliyor, üzebiliyor ya da kızdırabiliyor. Hele büyük kurumların hizmet konusunda iddialı sözler sarfettikleri reklamlardan sonra sıradan bir aksaklıkta bile bunu reklamla karşılaştırıp, ‘Reklamınızda atıp tutuyorsunuz ama bakın şu kadarlık işi bile zamanında yapamıyorsunuz!’ serzenişini sıklıkla duyabilirsiniz.

Bu durumda;

- A- ‘Beyefendi, o zaman siz açın bir reklam şirketi, bir sonraki reklamı size yaptırırım, ne diyim ki ben size başka! ’ diyerek müşterinin kariyer tercihini sorgulamasını sağlarsınız.
- B- Elimizden geldiğince müşterinize güven vermeye çalışır, mümkün olduğunca müşterinizi memnun etme yoluna gidersiniz. Talebini alır, müşterinize onun fikirlerini önemseydiğinizi gösterirsiniz.

12- Ürünü kötü kullanıp suçu ürüne atanlar

Satın aldıkları ürünün kullanma talimatını okumadan ya da ürünü hor kullanarak ürünün bozulmasına sebep olduktan sonra, ürünün değiştirilmesini isteyip bu konuda ısrar edenler. Böyle durumlarda mümkün olduğunca müşteri memnuniyeti amaçlı hareket etmekte fayda olduğunu tecrübeler bize gösteriyor. Çünkü bu tip müşteriler ürünün iyi üretilmediğine ve bozulmasına bunun sebep olduğuna o kadar inanıyorlar ki çevrelerine de bu konuda kötü

reklam yapabiliyorlar. Tamir edilen ürünle beraber gönderilecek küçük bir hediye için çok faydalı olabileceğini biliyoruz. Ancak müşteri temsilcisi olarak bu konuda insiyatif kullanma şansımız çoğu zaman olmuyor.

Bu durumda,

- A- Müşteriye ‘Biraz sakarsınız herhalde. Neden kimsenin değil de sizin satın aldığınız ürün bozuluyor. Ne yaptınız, üzerinde mi zıpladınız. Allah allah ya. ’ deyin ve sonrasını, müşterinin karşılığını, bağışmalarını iyi takip edin. Sizin için iyi bir tecrübe olacaktır😊.
- B- Hemen müşteriye hayır demeden önce, iyi dinleyip, neler yapılabileceği araştırmak, sonuç olumsuz olsa da müşteri memnuniyetini artıracaktır. Siz zaten iyi bir iletişimcisiniz, bunun üstesinden kolaylıkla gelebilirsiniz.

13- Yenilerle konuşmak istemeyenler

Yıllardır düzenli olarak çağrı merkezini arayan ve hızlı bir şekilde hizmet almaya alışmış müşteriler yeni bir arkadaşla karşılaştıklarında bunu hemen hissediyorlar. Çünkü doğal olarak yeni başlayan arkadaşlar yıllardır bu işi yapan eskilere oranla biraz daha yavaş yapıyorlar işlerini. Bazıları da bunu sözcüklere döküyor ve genellikle şöyle söylüyor ‘ Arkadaşım bak sen yenisin herhalde beni eski birine bağla. İşim acele. ’

Müşteri tarafından bakıldığında, gerçekten de zamanı az, sadece birkaç dakika boş vakti olan bir müşterinin böyle bir serzenişte bulunması da çok mantıksız olmasa gerek.

Empati girmeli devreye. Böyle söyleyen müşteri aslında yeni başlayan arkadaşına birşey söylemiyor, Söylediği şu : İşim acele, zamanım kısıtlı çok hızlı hizmet almak istiyorum. Yeni bir arkadaşına sözüm yok ama benim işim çok önemli.

O zaman ona hızlı hizmet vermenin yollarını aramalı. Kendi adıma, yeni başlayan arkadaşların sistemi hızlı bir şekilde kullanmaya başlayana kadar belirli işlemleri yapmaları öneririm. Bu iyi bir yöntem ve birçok çağrı merkezinde uygulanıyor. Çağrı merkezlerindeki teknoloji de bunun için uygun. Yine de her şirket kendi çözümünü çok rahatlıkla bulabilir.

14- Cep telden arayıp konuşurken tünele girenler

Bazı müşterilerimiz cep telefonundan ararken aynı zamanda seyahat ediyorlar. Eskiden cep telefonları her yerden çekmezdi, artık o sorun kalmadı ama hala konuşurken tünele girdiğinizde cep telefonu çekmiyor. Bazı işi acil müşteriler de ısrarla cep telefonundan, seyahat ederlerken arıyorlar.

Bu durumda;

- A- Tünellerin içine de baz istasyonu kurulması konusunda imza toplayabilirsiniz.
- B- İletişim yeteneğinizle müşteriniz tekrar armaya ikna eder ya da müşteriyi bir süre sonra siz tekrar arayabilirsiniz.☺

15- Alkollü müşteriler

Maalesef bu durumla da karşılaşyoruz. Ya alkollü oldukları için eski bir konu yüzünden tekrar bağıyorlar, ya da sizinle uzun uzun, tatlı tatlı, ‘ Bak şimdi güzel kardeşim benim’ diye başlayan sohbetler yapmak istiyorlar. Şişede durduğu gibi durmuyor, bilirsiniz.

Söyleyeceğim tek şey şirket politikasının uygulanması, cümle kalıplarının hazırlanması ve sınırların belli olması.

16- İsmi vermeden şikayet edenler

Bir sır perdesinin ardından bazen sinirli bazen gizemli ses tonlarıyla şikayet eden, kurumunuza ait önemli bir bilgi vereceğini söyleyen ya da kabalaşan müşterilere de rastlayabiliyoruz.

Bu durumda;

- A- Kısık sesle yanıt vererek müşterinizin bir korku filmi platosunda yaşadığı hissini pekiştirirsiniz.
- B- Şirketinizin bu durum için belirlediği politikayı uygularsınız.

17- Sözleşmedeki maddeleri asla kabul etmeyip, neredeyse evlerine şahsen hizmet getirilmesini bekleyenler

Bu müşterilerimiz nedense imzaladıkları belgeleri yok sayarak kendilerine kuraldışı, özel hizmet verilmesini istiyorlar.

Bu durumda;

- A- ‘Adresinizi bir teyit edelim, akşam tüm departman olarak bilgisayarlarımızla size gelir, işinizi hallederiz Mehmet Bey, hatta yirmi dört saat nöbetçi bırakalım sizin salona biz, ne dersiniz?’ diyerek mükemmel müşteri hizmeti verme cümlesinin anlamını genişletirsiniz.
- B- İletişim teknikleri ve zor insanlarla başa çıkma becerileri...

18- Patronla arkadaş oldukları için iş yapılmazsa sizi tehdit edenler

Patronun kardeşinin kapı komşusu, şöförünün eşi, aile dostu, geçen yaz aynı otelde kalıp masa olmadığı için patronunuzla aynı masada yemek yiyen, bir seminerde kendisiyle tanışmış olan, evlerine damacana su götüren, damadının kardeşi, kuzeninin halası ve halanın oturduğu tüm apartman halkı gibi özel durumları olan özel müşteriler...

Bu müşterilerimiz patronla olan bu yakın! bağları nedeniyle kendilerine özel hizmet verilmesini talep ediyor, verilmezse sizi kovdurtmakla tehdit ediyorlar.

Çağrı merkezleriyle alakalı işlerde yaklaşık on yıldır çalışan ve ülkemizdeki neredeyse bütün büyük çağrı merkezlerini az çok bilen birisi olarak hiçbir patronun böyle bir sebepten kimseyi işten çıkardığını görmedim ve duymadım. Arada sırada genel müdürler ve patronlar bazı özel müşterileri için işlemlerin biraz daha öncelikli olmasını isterler ki bu çok doğaldır ve her yerde böyledir ancak böyle özel müşterilerin bu müşterilerle hiç ilgisi yoktur. Çünkü onlar sizi aramazlar, direkt patronla ya da genel müdürle görüşürler.

Bu durumda;

A- Peki sen benim kim olduğumu biliyor musun? Sorusuyla müşterinizi şaşırtabilirsiniz. Ancak dikkat edin. Peki kimsin sen diye sorduğunda da bir cevabınız olmalı. Dedem Çanakkale de savaştı demek en azından güncelliğini yitirmiş bir öncelik kazandırır size.

B- Böyle bir istekle gelen müşteriler aslında biraz çaresiz müşterilerdir. Kendi adıma bu müşterilere kendilerini iyi hissetmeleri için elimden geldiğince tüm bilgi ve inisiyatifimle yardımcı olmaya çalıştım. Gerçekten yardım aldığını görünce bir daha bu yola başvurmadıklarını da gördüm.

19- Faturaya, faize, hesaplamalara, işlem ücretlerine her şartta itiraz edenler, ödememek için bin dereden su getirenler.

‘ Soygun canım bu ’ şeklindeki cümle başını, her cümlenin başı olarak kullanan bu müşterilerimiz de sıklıkla çağrı merkezlerini arıyabiliyor.

Bu durumda;

A- Evet ama düzen böyle, herkes herkesi soyuyor zaten, bizden bile alıyorlar aynı ücreti diye başlayan siyasi bir cümle ile müşterinizi yanınıza çekebilir, empati yeteneğinizi sergilersiniz. Bkz: Empatik yaklaşımın yanlış kullanımı.

B- Size öğretilenleri uygular, uygun cümle kalıplarını kullanır, elinizden geleni yaparak müşterinizi memnun etmeye çalışırsınız.

20- Herşeyi bilenler (Genellikle eskiden o işi yapmış olanlar)

Yaptığınız işi bir zamanlar yapanlar ya da yaptığınız işi yapan bir tanıdığı olanlar (Dayısının oğlu çağrı merkezinde çalışıyormuş ondan duymuş...). Bu müşterilerimizden bazıları ‘ Ben kül yutmam, beni kandıramazsınız ’ tavrıyla bazen çok zorlayıcı olabiliyorlar.

A- Kibar bir şekilde ‘ O zaman gelin siz yapın işlemi, ben de sizi arayıp deli edeyim, ne dersiniz? ’ dersiniz çok şık olabilir.

B- Sakin ve güvenli bir ses tonuyla bilginizi ve becerinizi kanıtlamak için bu fırsatı değerlendirir, gerektiğinde yardım almaktan çekinmez, bu durumu harika bir tecrübe, bilgilerinizi sınamak için iyi bir fırsat olarak değerlendirirsiniz.

21- Cepten arayıp, beni arayın diyenler

Bir kez öyle gerektiği için (ya duyamadığımız ya cep telefonu iyi çekmediği ya da ulaşılabilir başka kayıtlı telefon olmadığı için...) müşteriyi cepten aradınız, şimdi her seferinde sizi arayıp, ‘ kontörüm bitiyor, siz arayın beni ’ , diyor.

- A- Bizim de bütçemiz bitti vallahi. Hem geçen sefer biz aramıştık , bu sefer de siz arayın. Hep bize, hep bize olmuyor böyle, şeklinde bir serzenişte bulunabilirsiniz.
- B- Hemen yöneticinize durumu aktarır ya da şirket politikanıza göre söylenmesi gereken cümleleri müşterinize aktarırsınız.

Ve daha burada yer veremediğim birçok müşteri profili ile karşılaşacaksınız ya da zaten karşılaştınız. Dikkatinizi çekmiştir B şıklarındaki seçenekler birbirine çok benziyor. Dönüp dolaşp aynı yere geliyoruz. Sakin, güvenli bir tarzınız ve doğru, pozitif bir bakış açınız varsa yaptığımız iş size kolay gelecektir, emin olabilirsiniz. Doğru bakış açısıyla, yaşadığımız her anı size değer katan, sizi geliştiren bir an haline getirmek size kalıyor.

KURUM İMAJI SİZİN ELİNİZDE

- *Neresi dedin? Ha anladım, şu köşede yeni açılan marketten bahsediyorsun. Hani girişte kırmızı halı sermişler. Aman gitme sakın oraya. Bakma sen kırmızı halı sermelerine, ben geçen gün gittim, kasada bir kız var, suratsızın teki. Somurtmuş oturuyor orada. Zorla yapıyor işini sanki. Tabii canım, ABC*

markete git, orada fiyatlar aynı, biraz yürüyorsun ama en azından çalışanlar güler yüzlü.

- *Vallahi biz ev kredisini Lale Bankasından aldık. Önce, eve yakın diye Devetabanı bankasına gittik. Bekledik durduk, yüzümüze bile bakmadılar. Sonra Lalebank'ın Çağrı merkezinden birisiyle konuştum, Tuğba diye bir kızcağız. Nasıl tatlı tatlı anlattı, herşeyle ilgilendi. Aradı, sordu. Faizi aynı ve hizmetleri harika. Bence sen de oradan al kredini.*

- *Mutlu kasap mı? Sakın gitme oraya. Yeni bir adam almışlar oraya adam kasap değil başka birşey. Yarım kilo kıymayı yarım saatte veriyor. Bir gözü işte diğeri televizyonda. 'İşim acele' dedim ne dedi bana biliyor musun? 'Herkesin işi acele teyzecim'. 'Ay bi de teyze dedi bana utanmaz'*

- *Fiyat konusuna sen karar ver ama benim aldığım makinanın en büyük özelliği servis hizmeti kardeşim. Daha doğrusu serviste çalışanlar. Bizim bu muhite bakan bir çocuk var, ben böyle çalışkan, böyle terbiyeli, böyle temiz bir adam görmedim. Eli de müthiş çabuk. Adamın sözlüğünde hayır yok. Ne yapıyor ediyor hallediyor işimi. Bazen bir telefonla herşeyi hallediyorum.*

Eminim yukarıdakine benzer cümleleri hergün çevrenizde duyuyor hatta benzer cümleleri sıklıkla sizler de kuruyorsunuz. Çünkü şirketler hakkındaki imajı genellikle o şirketin çalışanları belirler. Hele hizmet sektöründen bahsediyorsak ürün çoğu zaman bir adım geride kalır.

Çalışanlar tek başlarına koca şirketi temsil ederler. Bunu herkes bilir. O yüzden şirketler çalışanlarını özenle seçerler. Başka bir deyişle tek başlarına koca şirketi temsil etmelerini bekledikleri için seçerken titiz davranırlar. Bu yüzden **birkaç aşamalı mülakatlardan geçtiniz**. Dolayısıyla bir şirkette telefonları cevaplayan kişi tek başına şirketin imajı, müşteri kaybı ya da kazancı sorumluluğunu üstlenme bilinciyle hareket etmelidir.

Müşteri size bakarak firmanın tamamını değerlendirir. O halde çalıştığınız her an firmanızı temsil ettiğinizi unutmamanız gerekir. Bu bilinçle hareket etmeyi

öğrenmek gerekir. Siz artık şirketinizde çalışan yüzlerce kişinin ve onların ailelerinin temsilcisi oldunuz.

Bir bakıma şirketiniz için önemli bir çok değer, sizin iki dudağınız arasında. Bu bilince sahip, yüksek kalitede işler üreten çalışanlar olmak da *sizin elinizde*. Aldığınız eğitimlerdeki bütün konuları önemseyerek, iyi bir profesyonel olmak için elinizden geleni yaparak, hem kendi yararınızı hem de şirketinizin yararını düşünerek hareket ederseniz, böyle bir çalışan olabilirsiniz.

Ne dersiniz, boş sözler mi bunlar? Yüzyıldır bu konularda kitaplar yazanlar hep aynı şeyleri söylüyorlar.

Kaliteli bir insan olun, diyorlar.

Çevrenize pozitif enerji verin,

Duygularınızı yönetmeyi öğrenin,

Zamanınızı iyi kullanın,

Çalışkan, tutkulu ve yeniliklere açık olun,

Kendinizi geliştirin,

Bol bol kitap okuyun, diyorlar.

Güzel geleceğinizi ancak böyle kurabilirsiniz.

SESİNİZ NEDEN ÖNEMLİDİR?

Sesiniz, telefonda hizmet verirken sizin o anki ruh halinizi yansıtan yegane aracınızdır. Yüzyüze iletişimde beden dili öne çıkarken telefonla iletişimde sesiniz, ses tonunuz öne çıkar. Karşınızdaki kişi üzerinde iyi bir etki bırakmak için sesinizi çok iyi kullanmalısınız. Eğitimlerde bununla ilgili uygulamalar yapar ve başka

kişilerin ses kayıtları dinletilerek o kişi hakkında zihinlerinde oluşan resmi anlatmalarını isteriz. Bütün katılımcılarımız da konuşan kişinin ruh halini her seferinde doğru tahmin ederler. Buradan yola çıkarak telefonda hizmet verirken seslerinin müşterilerinin zihninde kendi resimlerini oluşturacağını unutmadan hizmet vermeleri gerektiğini anlatırız.

Unutmayın sesiniz o anki ruh halinizi olduğu gibi yansıtır.

Peki kendimizi iyi hissetmediğimiz zamanlarda ne yapacağız?

Aramızda profesyonel olarak oyunculuk eğitimi almış çok az arkadaşımız vardır. Onlar belki becerebilirler ama böyle anlarda ruh hallerini karşı tarafa profesyonel olarak hissettirmeden telefon görüşmelerini yürütmek bizim için neredeyse imkansızdır.

Aslında canınız sıkıldığında, moraliniz bozulduğunda, konuşmak istemediğiniz anlarda yaptığımız tüm konuşmalarda müşterileriniz sizin o anki ruh halinizi anlıyor, duygularınızı biliyorlar. Kötü hissettiklerinde ise ülkemizde henüz şikayet etme kültürü tam yerleşmediği için, bazen de duygusal nedenlerle her seferinde sizi şikayet etmiyorlar. Ancak emin olun telefonu kapattıktan sonra mutlaka söyleniyorlar. Sonra akşam eşlerine, ertesi gün arkadaşlarına da şirketiniz hakkında kötü izlenimlerini aktarıyorlar.

Kendinizi kötü hissettiğinizde eğer fiziksel bir rahatsızlığınız varsa bunu mutlaka yöneticinize bildirin. O size yardımcı olacaktır. Ancak fiziksel bir durum yoksa, o zaman kitabın en başında anlattığım ‘ Bakış açısı’ kısmına tekrar dönmenizi öneririm. Siz de çok iyi biliyorsunuz ki kendilerini iyi motive etmiş, olayların pozitif yönlerini görmüş kişilerin canları kolay kolay sıkılmaz, moralleri kolay kolay bozulmaz. Onlar her zaman enerji doludur. Onlar için her an değerlidir. Her anın kıymetini bilirler ve işlerine kendilerini vererek çalışırlar. Fırsatları kaçırmak istemezler.

SESİNİZİ NASIL KORUYABİLİRSİNİZ?

Sesinizle ilgili bir diğer durum daha var; o da fiziksel olarak sesinizle ilgili yaşadığımız sorunlar. Çağrı merkezinde çalışan arkadaşlarımızın bir kısmının sesle ilgili problemler yaşadığını biliyoruz. Aslında bunun sebebi hergün yüzlerce telefona

bakmak değil, sesimizi doğru kullanmayı ve sesimizi dinlendirmeyi bilmemek (Üzülerek söylemeliyim ki, bazı şirketlerin çalışanlarını çok uzun- hasta edecek kadar uzun- telefonda konuşmak zorunda bıraktıklarını biliyorum. Ancak çağrı merkezleri konusu ülkemizde önemsenip, bu konuda bilimsel araştırmalar yapılmaya başlandığında, bu konuda gerekli adımların atılacağından eminim. Kendi adıma ben danışmanlık hizmeti verdiğim firmalarda bu konuda her zaman görüşmelerimi bildiriyor, haftalık çalışma saatlerinin belirli bir saati aşmaması gerektiğini ısrarla söylüyorum).

Ses tonu ve ses enerjisi çağrı merkezlerinde görüşmelerdeki performansımızı belirleyen en önemli kriterlerdir.

O halde sesimiz için işimize olan bakış açımızı geliştirmek dışında neler yapabiliriz? İnternette kısa bir turun ardından aşağıdaki bilgilere çok kısa sürede ulaşabilirsiniz ama siz zahmet etmeyin diye ben sizin için özetliyorum.

Uzmanlara göre sesimizi korumak için çok sıcak içecekler içmemek, soğuk günlerde boğazımızı korumak, çok yoğun çağrı aldığınız günlerde boğaz pastili kullanmak, bol bol su içmek, iş dışında çok yüksek sesle konuşmamak (maça gidince saatlerce bağırarak tezahürat etmemek) gerekiyor. Özellikle su içmek konusunda çok hassas olmanızı öneririm. Çünkü susuz kalan bir vücut stresli olmaya başlıyor. (Sekiz saat konuşuyorsanız en az bir litre su içmelisiniz, diyorlar.)

Ama şunu da unutmayın lütfen; gergin ve stresli olduğunuzda sadece sesiniz değil bütün vücudunuz rahatsızlanır. Çünkü direnciniz azalır. Vücudunuz ve sesinizle ilgili organlarınız dış etkilere karşı daha zayıf tepki verir. Dolayısıyla işinizi iyi öğrenir, doğru bakış açısını yakalarsanız, sesinizin de akşamları çok yorulmadığını göreceksiniz...

Sigara kullanımının sese verdiği zarar tartışılmaz boyutlarda. Duman ses kanalı boyunca iltihaplanmalara ve ödeme yol açıyormuş. Ayrıca gırtlak kanserinin başlıca nedenlerinden. Sigara kullanmayanlar için bile sigara dumanı bulunan ortamlardan kaçınmak çok önemli.

Alkol kullanımı damarlarda ve mukozada olumsuz değişikliklere yol açmış ve vücudun su seviyesini düşürmüştü. Bazı ilaçların kullanımı da seste bozulmalara yol açabilmekteymiş. Genellikle antihistaminik, antibiyotik ilaçlar boğazda kızama, mukozada kuruluk ve kuru öksürüğe neden olurlarmış.

Gece geç saatlerde yemek yeme alışkanlığı mideye olduğu kadar boğazda tahrişe sebep olarak sese de zarar verirmiş.

Havanın nem oranının düşük ya da yüksek oluşu geçici olarak ses bozukluklarına sebebiyet verebilirmiş. Eğer bu esnada sesimizi zorlamazsak ortamdan çıktuktan kısa bir süre sonra bu durum düzelirmiş.

Mevsim hastalıkları, yorgunluk, uykusuzluk, hormonlar ve vücudun su ihtiyacının karşılanmaması gibi faktörlerde ses üzerinde etkiye sahiplermiş.

Sesin yaşlanması her zaman yaşla doğru orantılı değilmiş.

Unutmayın geleceğinizi aslında bugün şekillendiriyorsunuz. Sahip olduğumuz ses hayatımızın her anında bize yardımcı olan bir olgudur. Uzmanlar ses bozuklukları ve hastalıklarının sebebinin çok ama tedavisinin az olduğunu söylüyorlar.

Sadece bugün çağrı merkezinde çalışırken değil hayatımızın tüm alanlarında sağlıklı bir sese ihtiyacımız var. Sesinizi koruyun.

YÖNETİCİLERLE İLİŞKİLER

YÖNETİCİLER NE İŞE YARAR?

Henüz okuldan yeni mezun oldunuz. Bundan önce hiç iş tecrübeniz yoktu. Çok gençsiniz. O yüzden ilk yıllarda yöneticilerinizle iletişim kurarken nasıl davranacağınız konusunda sıkıntılar yaşamanız çok doğal. Ancak doğru pencereden bakarsanız ilişkilerinizi yönetebilir, kendinizi çok daha iyi hissedebilirsiniz.

Yöneticileriniz aslında sizin her zaman çok iyi, çok verimli, çok çalışkan olmanızı isterler ve siz böyle olduğunuzda bununla gurur duyarlar. Çünkü bir parça da kendi payları vardır sizin yüksek performansınızda. Aynı şekilde siz kötü performans

gösterdiğinizde kendilerini bundan sorumlu tutarlar ve kendilerine öğretilen yöntemleri uygulayarak sizin daha başarılı olmanız için çabalarlar. Bundan kesinlikle emin olabilirsiniz. Çünkü hiçbir yönetici beraber çalıştığı takım arkadaşının kötü performans göstermesinden mutluluk duymaz. Duyamaz. Tabiata aykırı bir durumdur bu. Kişisel görüşlerini bir kenara bırakarak objektif bir bakış açısıyla tüm arkadaşlarına eşit mesafede durmaya çalışır. Herkese bütün bildiklerini öğretmek ister. Kolay ulaşılabilir ve her zaman göz önünde olmaya çalışır.

Bu söylediklerim size çok mu iyimser geldi? Bazı yöneticilerinizin bazı arkadaşlarınıza farklı davrandığını mı düşünüyorsunuz? Size kişisel bir kin mi besliyor? Takımdan iki kişiye farklı mı davranıyor? Kendini saklıyor, ihtiyacınız olduğunda ortadan kayboluyor öyle mi? Size her zaman olumsuz durumları söylerken, diğerlerine hep olumlu mu yaklaşıyor? Siz ona yakın durmadığınız için sizi takımdan dışlamak istediğini mi düşünüyorsunuz?

Yalnız değilsiniz... İş hayatına başladığım ilk yıl ben de zaman zaman böyle hissetmişim. Ama sonra, olaylara doğru yaklaşımın çok işime yaradığını fark ettim. Aslında doğruyu söylemek gerekirse, bu konuda yardım aldım. Bölümümde çok yakın bulduğum, uzun yıllardır çalıştığım kurumda çalışan, çok tecrübeli bir yöneticimden bana yardımcı olmasını istedim. Birkaç gün beraber öğle yemeklerinde sohbet ettik. Eski hikayeleri dinleyince ve yöneticilerin ne iş yaptıklarını daha ayrıntılı öğrenince bakış açım çok değişti.

Bir çalışan ilk yıllarında kolaylıkla yöneticileri hakkında yanlış düşünceler besleyebiliyor. Hatta daha da ileri gidip bir süre sonra sevdiği yöneticiyle çalışırken iyi performans, sevmediği yöneticiyle çalışırken kötü performans gösteriyor. Yani kariyerini, yani geleceğini, yani hayatının yönetimini yöneticisinin karakterine ve yöneticisine olan sevgisine bırakmış oluyor.

Bu konularda yazılmış tüm kitaplarda hep aynı nokta üzerinde durulur ve şöyle denir;

Hayatınızın yönetimini başkasına bırakmayın. Yöneticileriniz sizin için çok değerli kaynaklardır. Onların bilgilerinden ve tecrübelerinden yararlanın. Onları gözleyin. İyi taraflarına özenin, kötü taraflarını görüyorsanız bunları ilerde yönetici olduğunuzda yapmamayı öğrenirsiniz.

Size bu konuyu daha iyi anlatabilmek için çağrı merkezlerinde çalışan arkadaşlarımla görüştüm. Onlar bana yaşadıkları durumları aktardılar. Önceki ve sonraki düşüncelerini söylediler. Ben de not aldım. İsimleri değiştirerek beş

arkadaşımın çağrı merkezine başladığı ilk zamanlarda ve ilerleyen günlerdeki düşüncelerini buraya aktarıyorum.

ÇALIŞANLAR ANLATIYOR;

Murat, 24 yaşında, iki yıldır çağrı merkezinde çalışıyor.

Sanırım ilk günlerdi. Takım liderim akşam çıkış öncesi 2 dakika erken sistemden çıktığım için beni uyardı. Ve ben hemen **şöyle düşündüm**; ‘ Aaa taktı bana ya, herkes kaç dakika önce çıkıyor. Dün Ayşen 6 dakika önce çıktı. Tabii ben yumuşak huyluyum ya yükleniyor bana. İlk günlerde beni ezmeye çalışıyor, kesin.

Sonra zaman geçtikçe aslında işimizde dakikaların ne kadar önemli olduğunu çok iyi kavradım. Sadece bana değil takımdaki tüm arkadaşlarıma seyrek de olsa yeri geldiğinde uyarılarda bulunduğun gördüm. Aslında kimseye bu konuda çok sık uyarıda bulunmuyordu çünkü herkes zaman kullanımı konusunda kendisini geliştirmişti.

Sonra **şöyle düşünmeye başladım**: Doğru söylüyor, ben de onun yerinde olsam ben de uyarırdım. Çağrı merkezinde benim en önemli sorumluluğum bu. Zamanlama konusunda mutlaka kendimi geliştirmeliyim. Bu ilerleyen yıllarda da çok işime yarayacak bir disiplin.

Serap, 26 yaşında, 4 yıldır çağrı merkezinde çalışıyor.

(Bir yıl önce takım lideri seçildi.)

Sanırım çağrı merkezindeki ikinci ayımdı. Takım liderim mesaiye kaldığımız bir akşam, müşterilerle konuşurken sesimin yeterince enerji dolu olmadığını söyleyerek bana yazılı bir mesaj gönderdi. Bu duruma o kadar sıkıldım ve sinirlendim ki anlatamam. Evet, sesim yeterince iyi değildi ama ben de sabahtan beri kaç müşteriyle konuşmuştum sanki bilmiyordu. Özellikle seçmişim gibi bütün zor müşteriler de o gün bana gelmişti. Hiç anlamıyorlar beni, diye düşünmüştüm. Çağrı merkezinde çalıştığım için pişman olmuştum sanki. Moralim çok bozulmuştu.

Sonra şöyle düşünmeye başladım; takım liderim doğal olarak görevini yapıyordu. Aslında bana uyarıda bulunması öncelikle benim yararına bir durumdu. İyi hizmet vermediğim bir müşteriden gelecek bir şikayet mektubu benim kariyerimi ve performans puanımı etkileyecekti. Hem, çok yorgunum dediğimde, bana her zaman bir kaç dakikalık izinler veriyordu. Çok geç saatlerde yatıyordum o günlerde. Bir profesyonel olarak erken yatmak ve fiziksel ihtiyaçlarımı tam olarak gidermek konusunda pek başarılı değildim. O günlerde ablamı gözlemledim. O da haftada iki gün mesaiye kalıyordu ama hayatından memnundu. Üstelik işten sonra arkadaşlarıyla bile buluşuyordu. Çünkü erken yatıyor, beslenmesine çok dikkat ediyor ve sağlığına özen gösteriyordu. Böyle bir durumla karşılaşınca takım liderime teşekkür etmeyi öğrendim. Tabii neredeyse iki yıldır böyle bir durumla hiç karşılaşmadım.

Mehmet Ali, 25 yaşında, 3 yıldır çağrı merkezinde çalışıyor.

Sanırım çağrı merkezindeki altıncı ayımdı. Öyle olmalı çünkü bu anlatacağım olaydan bir hafta sonra performans görüşmesine girmiştım. Artık stajerliğim bitmişti ve işimi çok iyi yapıyordum. Takım liderim benden bir rapor hazırlamamı ve perşembe günü teslim etmemi istedi. Ancak işi cuma gününe zor yetiştirebildim. Yetiştirmek amacıyla acele ettiğim için birkaç küçük hata yapmışım. Takım liderim de raporu inceledikten sonra bana olumsuz bir geribildirimde bulundu. Hemen **şöyle düşünmüştüm**; Allah allah ya kaç gündür onca işimin arasında benden istediği dosyayı hazırladım, teşekkür alacağıma uyarı alıyorum. Rapor çok güzel oldu, herşeyi tam yaptım, sadece bir iki küçük hata var. Bir iki küçük hata yüzünden sekiz sayfalık rapor ve onca emeğim boşa gitti neredeyse. Batsın bu dünya. Batsın, ben de içinde batayım. Kimseye yaranılmıyor.

Ancak zaman geçtikçe küçük hataların nasıl büyük sonuçları olabildiğini görüp o günlerde takım liderim beni uyardığı için kendimi şanslı saymaya başladım. Çünkü o günden beri ne iş yapıyor olursam olayım mutlaka son bir kez kontrol ediyorum. Hatta bazen iki kez kontrol ediyor, küçük de olsa hiçbir hata olmamasına çalışıyorum. O gün öğrendiklerim bugün başarılı olmamı sağladı. Şimdi ne zaman yöneticimden herhangi bir uyarı alsam o günü anımsıyorum ve kendisine teşekkür ediyorum.

**Kemal 27 yaşında, 3 yıldır çağrı merkezinde çalışıyor.
(Takım lideri mülakatlarına hazırlanıyor!)**

Sanırım çağrı merkezinde ikinci yılımın başlarıydı. Takım liderim bana yeni kampanyayla ilgili, takım arkadaşlarımdan çok daha fazla bir iş yükü vermişti. Aslında “yüklemişti” desem daha doğru olur. Hatta beni kenara çekip, bana çok güvendiği için bunu yaptığını söylemişti. Bu yüzden birkaç akşam mesaiye kalmamızı istedi. Benim de o hafta çok önceden planladığım işlerim vardı; bir doğumgünü partisi ve bir tiyatro bileti... **Şöyle düşünmüştüm;** *Tabi canım biz insan değiliz ki, sadece yaşayan tek hücreli organizmalarız, bizim sosyal hayatımız olamaz. Hem neden takımında onca kişi varken bütün angaryalar bana veriliyor. Sorunca, sen iyi iş çıkarıyorsun ondan, diyor. İyi iş çıkarıyorum diye bütün takımın işini ben yapıyorum. Onlar gezsün tozsün, ben çalışayım.*

Bugünlerde böyle bir durumla karşılaşınca şöyle düşünüyorum. Profesyonel olmanın bazı zor yanları var. Yöneticinin en güvendiği çalışan olmak her zaman avantajlıdır. Çünkü hem kariyerinizde hem de kişisel gelişiminizde mesafe kaydetmek için fazladan sorumluluklar almak gerekiyor. Sosyal hayat tabii ki çok önemli ama zamanımı iyi planlarsam hepsine yeterince vakit ayırabilirim. Hiçbir iş angarya değildir. Eğer ortada bir iş varsa birisi onu mutlaka yapacaktır. Bu ben olursam herkesten çok daha önce ve daha çok konuda tecrübe sahibi olabirim.

Sevcan, 24 yaşında, 4 yıldır çağrı merkezinde çalışıyor

İlk performans görüşmemde yöneticim bana son bir aydır performansında belirgin bir düşüş olduğunu söylemiş, bir an önce toparlanmamı istemişti. O zaman **şöyle düşünmüştüm;** Evet düşük performans gösteriyorum çünkü bir aydır yeni taşındığım evle ilgili bir sürü sorun yaşıyorum. Aslında yeni taşınmadığım ev demeliyim. Hiçbir iş zamanında olmadı, benim de bütün düzenim bozuldu. Aklım hep evle ilgili işlere takıldı. Boyası, badanası, tesisatı derken yeni ev çok vaktimi ve enerjimi aldı. Biraz anlayış bekliyorum ama burası çağrı merkezi, burada en az olan şey bu. Aylarca iyi performans gösteriyorsun sonra bir ay birazcık sesin değişiyor hemen uyarıyorlar. Esir kampı sanki.

Ama şimdi şöyle düşünüyorum; aslında performansımın bu kadar yakından takip edilmesi geleceğim için çok büyük bir avantaj. Çünkü son birkaç yıl içerisinde özel hayatımdaki hangi durumların iş hayatımı etkilediğini çok iyi gördüm. Çünkü insanın ruh hali sesine olduğu gibi yansıyor ve çağrı merkezinde de durmadan sesimizi dinliyorlar. Bir profesyonel özel hayatını iş hayatına, iş hayatını da özel hayatına yansıtmadığı kadar profesyonel oluyor, artık bunu biliyorum. Önümüzdeki yıllarda belki çok daha sıkıntılı ya da karmaşık durumlarla karşılaşabilirim. Evlilik, çocuk sahibi olma, maddi krizler... Artık hayatımı nasıl organize etmem gerektiği ve özel hayatımın işe nasıl yansıdığını bilen birisi olarak bunlarla baş edebileceğime eminim.

İş hayatında kimseyi çok sevmek ya da çok seviyormuş gibi yapmak zorunda değilsiniz. Ancak herkesle arkadaş olmalı, ilişkilerinizi iyi tutmalısınız.

Her durumdan ve olaydan kendinize ders çıkarmayı, geleceğiniz için yatırım yapmayı öğrenmelisiniz. Bu, herşeyden önce sizin hayattan ve yaptığınız işten zevk almanızı mutlu, üretken ve başarılı olmanızı sağlar. Özellikle iş hayatındaki ilk yıllarınızda yukarıdakine benzer hikayeler yaşamanız çok doğal. Zaman içinde tecrübeleriniz ve gözlemleriniz arttıkça her zaman daha iyiye gideceğinizden emin olabilirsiniz. Yöneticinizle olan ilişkilerinizde doğru tutumları seçerseniz, başarılı ve mutlu bir gelecek sizi bekliyor olacaktır.

PERFORMANS GÖRÜŞMELERİ

PERFORMANS GÖRÜŞMESİ NE DEMEKTİR?

Çağrı merkezlerinde çalışırken belki de ileriki yıllarda en çok işinize yarayacak tecrübeyi kazanacağınız anlar performans görüşmeleriniz olacak. Özellikle büyük çağrı merkezlerinde sıklıkla ve düzenli olarak yapılan performans görüşmeleri sayesinde, kendi performansınızı yönetmeyi genç yaşta öğrenme şansınız var. Büyük kurumlarda bazen üç ayda bir yapılan ama genellikle 6 ya da 12 aylık zaman dilimlerinin değerlendirildiği bu görüşmelerden kendinize geleceğiniz için çıkaracağınız çok ders vardır.

Gelin önce performansın kitaplardaki tanımına bakalım:

Performans değerlendirme, bir yöneticinin önceden saptanmış standartlarla, personelin işteki performansının değerlendirilmesi sürecidir. Ya da bireyin

görevindeki başarısı, işteki tutumu ve davranışları, ahlaki durumu ve özelliklerini ayrıntılayan ve bütünleyen, kısaca bireyin kuruluşun başarısına olan katkılarını değerlendiren planlı bir araçtır. Performans değerlendirmesi; çalışan ile yönetici arasında ortak bir çalışmaya, bilgi alışverişine, hem hatalar hem de başarılar açısından sorumluluğunun paylaşılmasına, eğitim ve gelişmesine olanak sağlayan dinamik bir sistemdir.

Yani iyi birşeydir. Herkes için; sizin için, yöneticiniz için, kurum için çok yararlıdır. Gelişiminiz için bir ihtiyaçtır. O yüzden performans görüşmelerinizi çok önemseniz ve çok iyi hazırlanmanız gerekir. Performans görüşmesinin avantajlarını şöyle sıralayabilirim;

Performans görüşmesi sizinle yöneticiniz arasında öncelikle sizin **güçlü yönlerinizi** ve **gelişiminizi konuşmak**, spesifik geribildirim almak için görüşme ortamı yaratan çok önemli bir görüşmedir.

Aynı zamanda siz de düşüncelerini aktarabilir ve yöneticinize geribildirim vermiş olursunuz. Çünkü bunun için bir ortam yaratır.

Gelecek dönem için gelişim fırsatlarını ve eğitim ihtiyaçlarınızı ortaya çıkararak, hem sizin hem de yöneticinin planlama yapması ve hedef oluşturması için gerekli ortamı ve verileri sağlar.

Sizin için gelişiminizi değerlendirebileceğiniz uzun süreli bir konuşma ve tartışma ortamı oluşturma fırsatı sağladığı gibi motivasyonel ortamı sağlamak için yardım etmek amacıyla anahtar davranışların üzerinde durma fırsatı da verir.

Daha açık bir anlatımla aslında kurumun ihtiyacı gibi görünen, kurumun çalışanlarına eksik yönlerini gösterip daha iyi verim almasını sağlamak için yapıldığı düşünülen/sanılan performans görüşmeleri, bence tam aksine neredeyse tamamen çalışanın yararına yönelik bir uygulamadır (Kurum bu görüşmelerden doğal olarak fayda sağlar). En azından ben performans görüşmelerine her zaman bu pencereden baktım ve çağrı merkezinde çalışırken de arkadaşlarıma her zaman bu pencereyi önerdim.

Çağrı merkezinde çalıştığınız günden bugüne hiç performans görüşmesi yapılmadan iki yıl geçirdiğinizi düşünelim. Peki, performansınızı nereden bileceksiniz? Güçlü yönlerinizi ve yaptığınız güzel işleri ne zaman anlatacak,

kendinizi nasıl ifade edeceksiniz? Performans görüşmesi yapılmazsa gelişim alanlarınızı nasıl bilebilirsiniz? Ya da yeterince bilebilir misiniz?

Tabi ki ideal olan, bu görüşmeleri nasıl yürütüleceğini bilen, bu konuda eğitim almış bir yöneticiyle, gerçekten önemsenerek yapılan performans görüşmeleridir.

Sizin şirketinizde böyle olmadığını mı düşünüyorsunuz?

Performans görüşmeleri adil bir şekilde yapılmıyor mu?

Performans formlarındaki kriterler sizce anlamlı ya da uygun değil mi?

O zaman ne duruyorsunuz, doğru ve kazanan ifadelerle bir fırsatınız bulup bunu yöneticilerinize aktarabilirsiniz. Hatta bu konuda bir araştırma yapabilir, gelişim önerilerinizi, kanıtlarıyla beraber ard arda sıralayacağınız bir çalışma yapabilir ve gayri resmi ya da resmi olarak yöneticinizle bunu paylaşabilirsiniz. Sorunun değil çözümün bir parçası olmaya çalışabilirsiniz. Büyük kurumlarda yıllık düzenlenen çalışan memnuniyeti anketlerindeki serbest alanlara düşüncelerinizi doğru ifadelerle yazdınız mı? Yoksa anketi aceleyle doldurup önemsemediniz mi?

Bu kadar avantajı olan performans görüşmelerine mutlaka iyi hazırlanmanız gerekir. Bu öncelikle sizin yararınızdır. Performans yönetiminizi kimsenin eline bırakmamız, önce kendi gelişiminize sizin sahip çıkmamız gerekir. Yaklaşık 5 yıl boyunca çağrı merkezinde çalışan arkadaşlarımla yüzden fazla performans görüşmesi yaptım. Ne yazık ki bu görüşmelerin sadece birkaçında, birlikte çalıştığım arkadaşım geçen dönemiyle ilgili elinde bir dosya ile hazırlanmış olarak görüşmeye geldi. Bunun dışında hiçbir hazırlık olmadan, sadece akıllarında kalan, çoğu zaman ispat edemeyecekleri görüşme örnekleri üzerinden performansları hakkında görüş belirttiler. Doğal olarak da görüşme bittiğinde bütün iyi niyetime ve çabama rağmen kendilerini iyi hissetmedikleri zamanlar oldu.

PERFORMANS GÖRÜŞMESİ ÖNCESİ

Çağrı merkezinde çalışan bir müşteri temsilcisi olarak performans görüşmelerine hazırlanırken dikkat etmeniz gereken ve size önerebileceğim noktalar şunlar:

- Performans formunuzu iyi inceleyin. Kriterlerin açıklamalarını iyi okuyun. Anlamadığımız zihninizde canlanmayan konularda yöneticinizden size bunu açıklamasını isteyin.
- Çok başarılı geçtiğini düşündüğünüz görüşmelerinizin tarihlerini ve saatlerini not almayı alışkanlık haline getirin ve bunun için kendinize bir defter alın. Örneklerinizi toplayın. Böylece performans görüşmenizde güçlü yanlarınızı belgeleriyle anlatabilirsiniz.
- Varsa önceki dönem performans formlarınızı inceleyin. Söyleyeceklerinizi görüşmeden birkaç gün önce listeleyin. Sonra bir daha listeleyin, sonra bir daha listeleyin. Her seferinde eksik ya da fazla birşeyler bulacaksınız emin olabilirsiniz.
- Gelişim gösterdiğiniz alanlar hangileri? Nasıl bir gelişim gösterdiniz? Bu konuda nasıl çabaladınız? Neleri yapabildiniz, neleri hala geliştirmeye çalışıyorsunuz? Bu konulardan emin olun. Kendinizi iyi tahlil etmeye çalışın.
- Üzerinde çalıştığımız konular nelerdi? Hangi sorumlulukları aldınız? Yürüttüğünüz projeler ya da size verilen küçük de olsa işleri nasıl tamamladınız? Size fazladan hiç bir sorumluluk verilmedi mi? Neden? Bu konuda ne düşünüyorsunuz? Bu konularda söyleyeceklerinize hazırlanın. Varsa elektronik postayla gelen tebrik mesajlarınızı, teşekkür fakslarınızı sıralı ve düzenli olarak dosyalayın.

- Edindiđiniz yeni beceriler neler? Örneğin, yeni bir program mı öğrendiniz? Ya da bir eğitime mi katıldınız, bunları yazmayı unutmayın.
- Őirketinize, takımınıza somut katkılarınız nelerdi? Hiç somut katkınız olmadı mı? Neden böyle düşünöyorsunuz?
- Sizin yarattığınız / bulduğunuz ve hem takım hem kurum için yararlı olan ve kullanılan önerileriniz nelerdir? Hiç öneri geliştirmediniz mi? Neden? Kısa ve öz bir şekilde bunları anlatmaya hazırlanın.

Kötü performans gösterdiğiniz zamanlar oldu mu?

Nedenleri nelerdi?

Böyle zamanlarda nasıl davrandınız?

PERFORMANS GÖRÜŞMESİ SIRASINDA

Bunların yanında görüşme sırasında da nasıl hareket edebileceğiniz konusunda size birkaç ip ucu verebilirim;

- Yöneticinizin söylediklerini iyi dinleyin. Gerekiyorsa mutlaka not alın. Görüşmeyi kendiniz için bir fırsat olarak görün. Olabildiđince çok fayda çıkarmaya çalışın.
- Fikir ayrılıklarından korkmayın. Bazen size beyaz olarak görünen bir durum dışarıdan kirli beyaz hatta kahverengi görünüyor olabilir. Bundan da ders çıkarmayı öğrenebilirsiniz. Demek ki beyaz olarak yaptınız ama dışarıya beyaz olarak yansıtamadınız. Bu görüşme sizin performansınız için yapıyor, yöneticinizle aranızda geçen bir maç değil.

Kazandığınızı sandığınız anlarda aslında kaybediyor olabilirsiniz.

- Yapıcı olun. Hoşunuza gitmeyen sözler karşısında sakın ve güvenli tarzınızı korumayı öğrenmelisiniz. Söylenilen her söz aslında sizin için söyleniyor.

Görüşmeyi kurumun yapmak zorunda olduğu bir uygulama diye algıyorsanız görüşme kurumun yapmak zorunda olduğu, hiçbir işe yaramayan bir fazlalık olur.

Düşünceleriniz ne ise, yaşamınızda odur.

- Asla kendinizi başkalarıyla kıyaslamayın. Görüşme sizin performansınız üzerine yapılıyor. Unutmayın kötü örnek örnek olmaz. Başkalarının kötü performansı asla sizin kötü performansınıza gerekçe olamaz. ***Herkes kötüydü ama ben daha az kötüydüm*** ya da ***benden kötülerini de var*** demek, kendinizi savunduğunuzu sandığınız bir anda size anlamlı gelebilir! Ama şimdi okuyunca çok anlamsız ve saçma geliyor değil mi?
- Mutlaka yazılı bir performans gelişimi eylem planı oluşturun. Ve bir sonraki performans görüşmenize kadar onu evinizin hiç uğramadığınız bir köşesinde küflenmeye bırakın. Sonra da çöpe atın. Şaka yapıyorum tabi ki...Hareket planının yazılı olduğu bölüm her zaman elinizin altında olmalı, sıklıkla tekrar okunmalı, kendinizi değerlendirmelisiniz.
- Düşük performansınız devam ederse başınıza neler gelebileceğini unutmayın. Bu sizin kariyeriniz. Sizin hayatınız. Önce siz kendinizi önemsemeyi öğrenin.

Gelişiminiz için fikirlerinizi ve kendi önerilerinizi belirtin.

- Performans gelişiminize duyduğunuz ilgiyi belirtin ve elinizden geleni yapacağınızı söyleyin. Sonra da bu dediklerinizi yapmaya çalışın. Sadece söyleyip görüşmeden sonra bir daha üzerinde düşünmezseniz, günü kurtarır ama geleceğinizin parlaklığını azaltırsınız.

Görüşmeniz güzel geçti. Yöneticinizden çok yararlandınız. Gelişim alanlarınızı gördünüz. Güçlü yönlerinizi gördünüz. Peki gelecek dönemde daha iyi performans göstermek için neler yapabilirsiniz?

YÜKSEK PERFORMANS İÇİN TEMEL BİLGİLER

Birçok değerli kaynaktan bulabileceğiniz temel noktaları burada da belirtmek isterim.

- ***Yapacağınız işi gerçekleştirirken çıkabilecek aksilikler hakkında öngörülü olun.*** Bunu eğitimlerde, ya da çalışırken her zaman duyduunuz ve öğrendiniz. Peki öyle davrandınız mı? Davranmamanız sorun değil ama bunu görmezlikten gelmek ve sorunun farkında olmamak büyük bir sorundur. Bu konuda geri bildirim alırsanız buna sevinin. Demek ki bu noktayı yeterince önemsemediniz.
- ***Hata insancadır. Herkes hata yapar.*** Ancak size düşen hata ve eksikliklerin yalnızca sonuçlarını değil, sebeplerini de ortadan kaldırmaktır. Yöneticiniz sizinle konuşurken bunu aklınızdan çıkarmayın.
- ***İşinizi tamamladıktan sonra mutlaka kontrol edin.*** Küçük bile olsa her türlü hatanın önemli olduğunu unutmayın. Bir müşteri talimatı, faksı, şikayeti aldınız ve başka birimlere göndermeniz gerekiyor diyelim, mutlaka göndermeden önce son birkez kontrol edin. Bir mesaj mı yazıyorsunuz, yazmayı bitirdikten sonra birkaç dakika bekletip tekrar okuyun ve tüm hataları, anlatım bozukluklarını, imla hatalarını düzeltin. Özellikle duygularınızın yoğun olduğu, az da olsa duygusal kontrolünüzü kaybettiğinizi hissettiğiniz anlarda yazdığınız mesajlarınızı bir süre bekletmeden asla göndermeyin. Özellikle kızgınlık anlarında yazdığınız mesajları birkaç saat sonra okuduğunuzda, kendi yazdığınız metne bakıp ' Kim yazdı ki bunu, biraz abartmış' diyeceğinizden emin olabilirsiniz.
- ***Gerekliyse kontrol listesi kullanın.*** Özellikle karmaşık durumlarla karşı karşıya kaldığınız zaman, hata yapmamak için yapacağınız işleri adım adım yazarak bir liste yapmak çok işe yarar. ***Hedefiniz her zaman sıfır hata olmalıdır.***

- ***Her zaman en iyisini yapmaya çalışın.*** Kendinizi aşmaya çaba gösterin. Bu sizin işinize ve kendinize ne kadar değer verdiğinizi gösterir. O zaman arkadaşlarınız size güvenirler. Tabii yöneticileriniz de. ***Bu da sizi özel yapar.***
- ***Hatalarınız için bahaneler bulmayın, onları kabul edin.*** Hata yaptıktan sonra sadece çocuklar, çocuk oldukları için başkalarını suçlarlar.
- ***Kişisel kalitenize özen gösterin.*** Henüz yirmili yaşlardasınız. Hergün sizin için bir fırsat. Giyiminize, konuşmanıza, büyüklerin deyimiyle' oturmanıza, kalkmanıza, gülmenize... ' dikkat edin. Çünkü onlar geçmiş tecrübelerinden biliyorlar ki insan kıyafetiyle ağırlanır, karakteriyle uğurlanır (Zamane gençleri bu konularda biraz özensiz davranıyor dediklerinde, henüz, yaşça büyük yakınlarınıza hak vermiyor olabilirsiniz. İnanın on yıl sonra aynı cümleleri siz de kuracaksınız. Bu döngü yüzyıllardır böyle devam ediyor).

Bahçenizdeki zararlı otların yapraklarını koparmanız yeterli değildir, aynı zamanda köklerini de çıkarmalısınız.

Özellikle yeni başlayan arkadaşlarıma önerebileceğim önemli bir nokta daha var; performans görüşmenizle ilgili hiçbir ayrıntıyı arkadaşlarınızla paylaşmayın. Çünkü kim, hangi kriterden, kaç puan almış yarışması yapılmıyor. Eğer görüşmenin ayrıntılarını birbirinizle paylaşırsanız, sanal bir dünyada sıkışıp kalırsınız. Daha açık bir anlatımla şunu söylemek istiyorum, diyelim ki Ahmet ve Ayşe ile performans formlarınızı karşılaştırdınız ve ikisinden de iyisiniz. Buradan yola çıkarak çok başarılı olduğunuz sonucuna varırsanız, gelişim alanlarınızı görmezlikten gelme tuzağına yakalanırsınız. Yani siz, Ahmet ve Ayşe'den oluşan üç kişilik sanal bir ortamda kendi kendinize bir dünya kurmuş olursunuz. Çağrı merkezinde çalıştığım yıllarda buna benzer çok durumla karşılaştım. İlk yıl puanları ortalamanın altında kalan birçok arkadaşım gelişimlerine önem verdiler ve ikinci yıl, birinci yıl puanları kendilerinden

yüksek olan birçok arkadaşımı geride bıraktılar. Yüksek olanlarsa kendilerine o kadar güvendiler ki, gelişimlerini durdurdular ve doğal olarak geri kaldılar.

Aynı şekilde eğer Ahmet ve Ayşe'den düşük puanınız varsa, yine sanal bir dünyada kendinizi boş yere üzmüş olacaksınız.

Performans görüşmeleri kişiye özeldir. Sadece sizi ilgilendirir.

Son olarak tekrar hatırlatmak isterim; unutmayın performans görüşmesine siz değer vermezseniz başkalarından değer vermesini istemeniz haksızlık olur.

Geleceğinize sahip çıkın.

SON SÖZ

Eminim sizin de elektronik posta adresinize sıklıkla zincir mesajlar geliyordur. Ben bu mesajların bir çoğunu okumadan siliyorum. Birçoğu çok özensizce hazırlandığı , içinde bir çok imla hatası olduğu için beni rahatsız ediyor. Bir kısmında anlatılmak istenen konu ya da hikaye çok iyi olmasına rağmen, bu sefer de ben o hikayeyi okuduğum an hayatımda öyle bir durum olmadığı için, hikaye bana hiçbirşey ifade etmiyor.

Ancak güzel olanlarını da saklıyorum. Kaynağını bilmediğim için buraya yazamadığım güzel bir hikaye gelmişti. Bir kelebeğin dersini anlatıyordu. Kitabı bitirirken sizinle bu öyküyü paylaşmak istedim. Eğer kitabı bu sayfaya kadar okuduysanız, bu hikaye size çok şey anlatacaktır eminim.

Bir Kelebeğin Dersi

Bir gün kozada küçük bir delik belirdi; bir adam oturup kelebeğin saatler boyunca bedenini bu küçük delikten çıkarmak için harcadığı çabayı izledi. Ardından sanki ilerlemek için çaba harcamaktan vazgeçmiş gibi geldi ona. Sanki elinden gelen herşeyi yapmış ve artık yapabileceği birşey kalmamış gibiydi. Böylece adam kelebeğe yardım etmeye karar verdi. Eline küçük bir makas alıp kozadaki deliği büyütmeye başladı. Bunun üzerine kelebek kolayca dışarı çıkıverdi. Fakat bedeni kuru ve küçücük, kanatları buruş buruştu. Adam izlemeye devam etti. Çünkü her an kelebeğin kanatlarının açılıp genişleyeceğini ve bedenini taşıyacak kadar güçleneceğini umuyordu. Ama bunlardan hiçbirisi olmadı. Kelebek, hayatının geri kalanını kurumuş bir beden ve buruşmuş kanatlarla yerde sürünerek geçirdi. Ne kadar denese de asla uçamadı.

Adamın iyiniyeti ve yardım severliği ile anlayamadığı şey, kozanın kısıtlayıcılığının ve buna karşılık kelebeğin daracak bir delikten çıkmak için göstermesi gereken çabanın, Tanrı'nın kelebeğin bedenindeki sıvıyı onun kanatlarına göndermek ve bu sayede de kozanın kısıtlayıcılığından kurtulduğu anda uçmasını sağlamak için seçtiği yol olduğuydu. Bazen yaşamda tam olarak ihtiyaç duyduğumuz şey çabalardır. Eğer tanrı yaşamda herhangi bir çaba olmadan

ilerlememize izin verseydi o zaman bir anlamda sakat kalırdık. O zaman olabileceğimiz kadar güçlenemezdik. Asla uçamazdık.

Bu kitapta size çağrı merkezinde çalışmak ve müşteri temsilcisi olmak konusunda düşüncelerimi aktarmaya çalıştım. Umarım özellikle yeni başlayan arkadaşlarıma biraz olsun yol gösterebilmişimdir. Çağrı merkezinde temel olarak bir müşteri temsilcinin bilmesi gereken bazı terimleri de ayrıca ekliyorum.

Uzun, sağlıklı, başarılı bir gelecek sizi bekliyor.

Görüşmek umuduyla.

Dostçakalın.

MAKALELERİM

ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞANLARININ MOTİVASYONU NASIL SAĞLANIR?

Aralık ,2006- Kariyer.net dergisi

Çalışan motivasyonunu sağlamak çağrı merkezlerinin en önemli sorunlarından biri. Tek bir telefon görüşmesiyle en kaliteli ve en hızlı hizmeti sunması hedeflenen çalışanlar için ücretlerden vardiyalı çalışma hakkına, eğitimlerden iç mimariye kadar birçok faktörün dikkate alınması gerekiyor.

Ülkemizde çağrı merkezleri ilk on yıllık emekleme sürecini sıkıntılarla olduğu kadar Avrupa çapında başarılarla da doldurdu. İlk yıllarda çok pahalı olan teknik altyapı enstrümanları bugün yaygın ve ucuz hale geldi. Ancak özellikle çalışanların şikayetleri her geçen gün artıyor. Bu noktada işveren ve çalışanlar açısından ideal bir çağrı merkezi nasıl olmalı sorusu akla geliyor. Hem kurum, hem çalışan, hem de müşteri açısından memnuniyeti nasıl sağlayabiliriz? Özellikle yurt dışı uygulamalarına bakarak ülkemizde ideal bir çağrı merkezini kurmak ülkemiz şartları düşünüldüğünde, sadece maddi şartlar yüzünden değil aynı zamanda tecrübesizlik yüzünden zorlu bir süreç olabiliyor. Ancak kısa bir literatür taramasıyla, çağrı merkezi işine bizden onyıllar önce girmiş Avrupa ve Amerika'daki dostlarımızın tecrübelerine, yazdıkları kitaplara bakarak, geleceğimizi daha sağlam temeller üzerine kurmak mümkün.

Bir çağrı merkezinin en basitinden, tek cümlelik bir amacı vardır: En kaliteli ve en hızlı hizmeti sunmak. Tek bir telefon görüşmesiyle müşterilere istedikleri tüm hizmeti vermeye çalışırlar. Amaç bu olduğunda birçok etkenin en ideal şekilde oluşturulması, birçok teknik uygulamanın da en ideal şekilde yürütülmesi gerekir. Tam da bu noktada, en hızlısı olayım derken görüşme kalitesinden, en kaliteli hizmeti vereyim derken de hızınızdan taviz vermemek için belki de çağrı merkezine özel oluşumlarla yeniden yapılanmak gerekecektir.

Amerika'daki Purdue Üniversitesi yayınlarından 2005 yılında yayımlanan *Cases in Call Center Management: Great Ideas (That) Work* isimli ve Richard Feinberg, Ko de Ruyter and Lynne Bennington tarafından hazırlanan çalışmada şöyle bir paragraf var: “Çalışan motivasyonunu sağlama çağrı merkezlerinin en önemli sorunlarından biri. Aslında bu sadece çağrı merkezlerinin sorunu değil, küçük ya da büyük ölçekli birçok işletmenin sorunu. Kötü haber şu ki bu problemin öyle hemen uygulanabilecek basit bir çözümü yok. Ancak iyi haber de var, o da işe yarayan birçok yöntem olduğu. Öncelikle çalışanlar için neyin önemli olduğunu bildiğimizi söylemeliyiz. Eğer onlar için neyin önemli olduğunu bilerseniz, çözüm yollarını üretebilirsiniz. Amerika’da yapılan ulusal çaplı anketlerden çıkan sonuçlara göre müşteri temsilcileri;

- İşin içinde olmak, her türlü durum hakkında bilgi sahibi olmak ve mümkün olduğunca karar mekanizmasında söz sahibi olmak istiyorlar.
- Takdir edilmek istiyorlar. Yaptıkları zor ve stresli iş karşılığında güzel sözler duymak istiyorlar.
- Gelecek istiyorlar. Kariyer yolları, gelecekte alacakları eğitimler, gelişim alanlarının tespit edilmesi, kurumun diğer bölümlerine geçebilmek için yolların açık ve yazılı olması ve en önemlisi bu isteklerine saygı duyulmasını istiyorlar.

10 yıldır çağrı merkezi sektörü içinde müşteri temsilci, takım lideri, eğitim danışmanı olarak görev alıyorum. Saha çalışmaları yaptığım onlarca çağrı merkezinde gördüklerimi anımsayarak ve yukarıda Amerika’lı dostlarımızın yazdıklarına ek olarak, bizim ülkemiz için çağrı merkezlerinin ve çalışanlarının sorunlarını ve bu sorunları kısmen azaltabilecek önerilerimi ise şöyle sıralayabilirim;

- Çok çeşitli vardiyalarla çalışılmalı ve müşteri temsilcisi dilediğini seçme hakkına sahip olmalı. Günlük 10 saatlik vardiya müşteri temsilcisi isterse ve yönetici onay verirse olabilmeli ve mutlaka 8 saatin ardından bir tam saat mola verilmeli.
- Müşteri temsilcilerinin kendilerini ifade edebilecekleri platformlar oluşturulmalı.
- Çağrı merkezi şehrin merkezinde ulaşımın çok kolay olduğu bir yerde olmalı. Öyle ki günde sadece bir kez sabah ve akşam gidiş-dönüş servisi kullanılmalı. Bunun dışında part time çalışanlar ya da mesaiye kalanlar kolaylıkla toplu taşıma araçlarını kullanabilmeli.

- Teknik altyapı gelen çağrıları en ideal şekilde dağıtacak şekilde olmalı. Belirli saatlerde çalışan müşteri temsilcilerine daha fazla yük binmesi önlenmeli.
- Ücretlendirme saat ücreti üzerine performans puanı karşılığı ve haftaiçi, hafta sonu, akşam, gece, resmi tatil seçeneklerine göre farklı saat ücreti uygulaması şeklinde düzenlenmeli, sabit maaş uygulamasından vazgeçilmeli. Uzmanlaşmış gruplar oluşturulmalı ve bu gruplar performansa göre seviyelendirilmeli. İçeriden seçilecek takım liderleri 1.seviye müşteri temsilcileri arasından özenle (testler, örnek durum canlandırmaları ve eğitimlerin ardından) seçilmeli. Kısaca çağrı merkezlerinin öncelikle kendi içinde profesyonelce oluşturulmuş insan kaynakları uygulamaları ve kariyer yolları olmalı.
- Performans sistemi ayrıntılı ve adaletli olmalı. Çarpaz dinlemeler, dinlenen çağrılardan gelen puan, zaman kullanımı, karşılanan ya da aranan çağrı sayısı gibi öğelerle profesyonelce oluşturulmalı.
- İç eğitimler ve dışarıdan alınan eğitimlerle sürekli eğitim uygulaması yapılmalı. İşe alım sürecinin ardından 2 sene eğitim almayan bir müşteri temsilcisinin her geçen gün daha iyiye gitmesini istemek istenilen sonucu vermeyebilir.
- Takımlar arası rekabet mutlaka olmalı ve mutlaka başarılı takımlar maddi olarak (prim, tatil gibi) ödüllendirilmeli.
- Çağrı merkezinin iç mimarisi duvarların renklerine kadar profesyonel yardım alarak düzenlenmeli.
- Part time çalışma seçeneğine daha fazla yer verilmeli. Tabii bu durumda part time müşteri temsilcilerinin günlük gelişmeleri uzaktan da takip edebilmeleri için web sayfaları, SMS, bina girişine konulacak elektronik bilgi boardları gibi seçenekler değerlendirilmeli / oluşturulmalı.

Önümüzdeki on yıl içinde ülkemizin en çok gelişecek ve en önemli iş kollarından biri haline gelecek çağrı merkezleri konusunda eminim yakında Türkçe yazılmış araştırma sonuçlarını ve kitapları okumak keyfine de sahip olabileceğiz.

ÇAĞRI MERKEZLERİNDE STRESİ YÖNETMEK

Şubat 2008, Kariyer.net dergi

Çağrı merkezleri, gezegenimizin en stresli işler sıralamasında ilk sıralarda yer alıyor. Bu alanda yaşananlardan, tüm diğer meslekler de kendine dersler çıkarabilir. Çünkü Hans Selye'nin dediği gibi; “Neyle karşılaştığımız değil, nasıl karşıladığımız önemlidir.” Akın Başal- Yazar, eğitmen

Çağımızın üzerinde en çok konuşulan konularından biri olan stres yönetimi, çağrı merkezlerinde çalışan motivasyonu söz konusu olduğunda en önemli başlıklardan biri olmuştur. Çağrı merkezi yönetimleri, müşterilerine telefonla hizmet veren temsilcilerinin ses tonlarının her zaman canlı olmasını ister. Aksi takdirde temsil ettikleri firmanın imajının birkaç dakika içinde hiç istenmeyen noktalara taşınacağını bilir. Bu nedenle telefon telinden müşteriye akacak duyguların yardımseverlik dolu, içten, samimi ve gülümseyen bir tonda olması için elinden geleni yapmak durumundadır. Tam bu noktada çalışanlarının stres seviyelerini optimum seviyede tutmaya çalışmak, bir numaralı öncelik olmaya başlar. Yaklaşık 7 yıl büyük bir çağrı merkezinde görev yapmış, bu yüzden de çağrı merkezlerinde stres yaratıcılarıyla şahsen karşılaşmış eski bir müşteri temsilcisi/takım lideri ve çağrı merkezlerine eğitim veren bir eğitim danışmanı olarak, dikkat edilmesi gereken temel noktaları, insan kaynakları penceresinden bakarak şöyle sıralayabilirim:

1- Stres nedir?

Stresin mücadele edilmesi gereken değil yönetilmesi gereken bir olgu olduğunu herkese ezberleterek başlamak – eğitimler, bilgi notları vb.-

bence en önemli noktadır. Stres konusunda çalışanlar ne kadar bilgili olurlarsa o kadar iyi bir öz-yönetim gösterirler.

2- Peynir ve zeytin

Çağrı merkezlerinde çalışanların stres yönetimi söz konusu olduğunda ilk dikkat etmeleri gerekenin kahvaltı olduğu çok açıktır. Ülkemizde çağrı merkezlerine genellikle ilk iş olarak başlanıldığı düşünülürse, iş hayatı konusunda tecrübesiz çalışanların bu konuya çok dikkat etmelerini sağlamak, aslında onlara yol göstermekle yükümlü insan kaynakları ve yöneticilerin işiymiş gibi görünüyor. Çünkü günün herhangi bir saatinde zor bir müşteri ile karşılaşma olasılığı bir hayli yüksek olan bu işte, güne iyi bir kahvaltı ile başlanmazsa, zor müşteriler sonrası kendini kötü ve tükenmiş hissetmeleri çok şaşırtıcı olmayacaktır.

3- Tereyağlı iskender

Haziran ayında öğle yemeğinde bir buçuk İskender kebab yiyen bir çalışanın öğleden sonra 75 telefon görüşmesini enerji dolu yapmasını beklemek, yazın kar yağması kadar sıradışı bir durumdur. Çağrı merkezi çalışanlarının, öğle yemeklerinde mümkün olduğunca sebze ve meyve ağırlıklı, hafif yiyecekleri tercih etmeleri gerektiğini mutlaka ama mutlaka biliyor olmaları gerekir. Bu olimpiyatlarda 5000 metre finalinden önce bir atletin ağır ve yağlı yemekler yiyerek midesini doldurması ve ardından madalya almasını beklemesiyle neredeyse aynı durumdur. Hafif bir öğle yemeği ardından gün içindeki atıştırmaların da çalışanların kendilerini iyi hissetmelerini sağlama konusunda çok önemli yeri var. Çağrı merkezi yönetimi, çikolata ve bisküvi otomatlarını dinlenme alanlarına yerleştirmek gibi basit önlemler alabilir.

4- H2O

Susadım diyorsanız vücudunuza çok kötü davranıyorsunuz demektir. Çünkü susamak vücudunuzun alarm vermesidir. Vücudunuzda su bitmiştir ve bu yüzden beyninize sinyaller gidiyordur. Susuzluğun insanı gergin ve sinirli yapması, öfke eşliğini düşürmesi bilimsel bir gerçektir. O zaman yapılması gereken, müşteri temsilcilerini “susadım” demeyecek kadar düzenli olarak su içmeleri konusunda teşvik etmek olmalıdır.

5- Uykusuzluk elektrik çarpması gibidir

Uykusuzluk da en az kötü beslenme kadar vücut direncini düşüren ve stres yönetimini negatif yönde etkileyen bir durumdur. Çalışanların mümkün olduğunca uyku kalitelerini düşüren nedenleri belirleyip bunları ortadan kaldırmaları için bilgilendirme/zaman yönetimi eğitimi gibi yöntemlere başvurmak gerekir. Ülkemizde çağrı merkezi çalışanlarının bir kısmının bir yandan da üniversiteye devam eden öğrenciler olduğunu düşünürsek uykularını iyi düzenlemeleri konusunda onlara fazladan destek vermek, izin günlerini ayarlamak ve gerektiğinde bu konuda koçluk yapmak çok faydalı olacaktır. Daha ileri durumlarda, uykusuzluk konusunda yardıma ihtiyacı olan arkadaşlar için profesyonellerden destek almak çok iyi bir yöntem olabilir.

6 - Ağır ağır çıkacaksın bu merdivenlerden...

İster şairin dediği gibi ağır ağır, ister hızlı hızlı çıkılsın ama merdiven çıkmadan, hareket etmeden, egzersiz yapmadan bütün gün koltuğa yapışıp oturarak, akşamları da televizyonda dizileri ve yarışma programlarını seyrederek stresle mücadele etmek neredeyse imkansızdır. Gün sonunda kısa bir dinlenmenin ardından yapılacak yürüyüşler, kısa süreli egzersizler, izin günleri yapılan spor aktiviteleri ve gerektiğinde bu konularda düzenlenecek kısa eğitimler stres yönetiminin olmazsa olmaz koşullarıdır.

7 - “Helikopter pilotları için fırlatma koltuğu icat eden Temel, bunu bir basın toplantısıyla...”

Stres yönetiminde en önemli noktalardan biri de vücudumuzu pozitif yönde harekete geçiren mizah! Bakın, Amerikalı bir uzmana göre gülerken başımıza gelenler: *“Yüz kasları gerilir, akciğerden gelen havayla diyafram titreşir, güçlü bir "ha ha ha" sesi duyulur. Gülerken gözlerden hafif bir yaş gelir; bu da gözlerin parlamasına neden olur. Beyinde ağrıları dindiren bir madde olan endorfin salgılanır. Kalp atışları hızlanır. Akciğerlerden nefes boşalımı olur. Kan basıncı gülme sırasında artar. Gülme sonrası kan basıncı seviyesi düşer ve vücutta bir rahatlama görülür. Gülerken*

kaslar da egzersiz yapar, kasılır. Ancak gülme sonrası bütün kaslar yumuşar ve vücutta bir dinlenme hissi doğar ki; bu durum da büyük bir rahatlama sağlar. ,,

8 – Kronos, acımasız tanrı

Stresin en önemli nedenlerinden birisi de zaman baskısıdır. Peki bir görüşmenin beş

on saniye ardından diğer görüşmeyi karşılamak zorunda kalan bir müşteri temsilcisi zaman yönetimi konusunda ne yapabilir? Görüşmelerini en uygun sürede kolaylıkla tamamlamak stres seviyesini optimumda tutmasını sağlayacaktır. Bunun için de görüşmeler sırasında ihtiyacı olabilecek tüm bilgileri, hesaplama araçlarını çok kısa sürede ulaşabileceği şekilde elinin altına yerleştirmek faydalı olacaktır. Bunun yanında mola ve vardiya düzeni de çok önemlidir. Mola alanlarının gerçekten insanları dinlendirecek kadar sessiz, düzenli ve temiz olması gerekir. İş saatlerinde yüksek performans için iş dışındaki yaşamlarını da organize etmek, zamanlarını etkin kullanmak konusunda da kitaplar ve eğitimler işe yarayacaktır.

9 Duygusal kontrol- Öfke yönetimi

Stres yönetimi konusunda genç bir çalışanın üzerinde en çok gelişim göstermesi gereken alan duygusal kontrolüdür. Ancak bu, bir iki öneri, birkaç ipucuyla geçirilemeyecek kadar geniş ve önemli bir konudur. İnsan kaynakları bu konularda mutlaka profesyonellerden eğitim desteği almalı ve sonuçlarını takip etmelidir. Aksi taktirde yaşananlar kurum imajını ciddi şekilde zedeleyebilir. Bütün bunlardan sonra çalışanlara çağrı merkezlerindeki stres yönetiminin temel noktalarının aktarıldığı eğitimler ve sohbetler düzenlemek de çok işe yarayacaktır.

ÇAĞRI MERKEZİNDE TAKIM LİDERİ OLMAK! BİR KARIYER SEÇENEĞİ!

Çağrı merkezinde takım lideri olmak bir kariyer seçeneği midir?

Çağrı merkezlerinde birkaç yılını doldurmuş bütün müşteri temsilcilerinin sohbetlerinde sıklıkla birbirlerine sorup tartıştıkları hatta evde aynada kendi kendilerine konuşurken dile getirdikleri bu soru aslında çağrı merkezi sektörünün de kilit alanlarından biridir.

Ben hemen sorunun yanıtını vereyim. Evet. Hem de kocaman bir evet. Neden böyle düşündüğümü açıklamadan önce, müşteri temsilcilerine neden böyle bir soru soruyorlar ona bakalım;

Bir çalışanın iş hayatındaki beklentileri sıralamasında her zaman en üst sıralarda yer alan “kariyer seçenekleri ” maddesi çağrı merkezleri söz konusu olduğunda bir parça farklılık gösteriyor. Genellikle çağrı merkezlerine kısa süreli bir ilk iş gözüyle bakılması, kendini gösteren müşteri temsilcilerinin çağrı merkezinde takım liderliği yapmaktan ziyade kendilerine daha uygun buldukları ve kalıcı olabilecekleri başka bir kariyer seçeneğinde yoğunlaşmalarına neden oluyor. Böyle düşünen bir müşteri temsilcisine söylenecek söz yok gibi görünebilir. Ancak takım lideri olmak ve diyelim dört yıl takım liderliği yapmak, kişiye ne kazandırır ona bakmakta fayda var.

Çağrı merkezi takım liderleri genellikle yirmili yaşlarının ortalarında, müşteri temsilciliği görevini başarıyla yerine getiren, yetenekli, hırslı, becerikli ve liderlik

özellikleri olan kişilerden seçiliyor. Doğal olarak öncelikle böyle bir seçim sürecinden genç yaşta başarıyla çıkmanın vereceği özgüven, kişisel gelişimde gerçekten çok önemli bir basamak.

Birçok sektörde, departman yöneticileri terfi edene ya da emekli olana kadar bekleyen, yönetici olduklarında da neredeyse yüzyüze kimseyi yönetmeden sadece imza yetkisi alan çalışanlar, yöneticilik becerilerini uzun yıllar içinde çoğu zaman düşe kalka geliştirirken, çağrı merkezi takım liderleri aldıkları eğitimler ve hergün yeni bir sürprizle karşılaşmanın vermiş olduğu eşsiz tecrübe ile kısa sürede yetkin ve başarılı bir yönetici profili oluşturabiliyorlar. Doğal olarak çalışma hayatlarının kalan 25 yılında bu yetkinliği kullanma fırsatı yakalıyorlar. Neredeyse çağrı merkezi dışında hiçbir sektörde var olmayan bu genç yaşta ekip yönetme deneyiminin kaçırılmayacak bir fırsat olduğu aşikar.

Çağrı merkezleri, teknolojiyi ve insan kaynakları uygulamalarını en sıkı takip eden yerlerden biri olduğundan, takım lideri de kendini bu alanlarda kısa sürede yetiştirme imkanı buluyor. Diğer pek çok sektörde koçluk ve performans görüşmesi yılda bir-iki kere yapıldığından, örneğin bir üretim fabrikası yöneticisinin gelişimi zaman alırken ve bu yüzden görüşmeler zor geçip canını sıkarken, çağrı merkezinde takım liderliği yapmış birisi koçluk görüşmesini günün ya da haftanın en yaratıcı ve en keyifli aktivitesi olarak değerlendirebiliyor.

Çağrı merkezi takım liderleri zaman yönetimi, problem çözme, duygusal zeka, şikayet ve itirazlara yanıt verebilme, müşteri ilişkileri yönetimi gibi kilit alanlarda eşsiz yönetim tecrübeleri ediniyorlar. Üstelik bir takımla çalışmanın, bir takımı yönetmenin, moral motivasyon sağlama tekniklerinin, -neredeyse diğer sektörlere ilham verecek şekilde uygulandığı- bir çağrı merkezinde yönetici olmanın vereceği tecrübeler, kariyerlerinde çok gerekli yolları erken yaşta kat etmelerini sağlıyor.

Çağrı merkezinde takım lideri olmak bir gün kendi yollarını çizme hayali kuran herkesin fırsat bulduğu an geçmesi gereken güzel bir köprüdür. O köprüden geçmenin vereceği tecrübe çok az yerde bu kadar kısa sürede kazanılır.

Sonuç olarak çağrı merkezinde takım lideri olmak, evet, gerçek ve kaçırılmayacak bir kariyer seçeneğidir.

KOMİK GÖRÜŞMELER

Bu son bölümde sizlere özellikle internette dolaşan yaşanmış çağrı merkezi dialogları paylaşıyorum. Gerçekten de hepimiz müşteri olarak çağrı merkezlerini aradığımızda bazen yorgunluktan bazen kafakarışıklığından kendimizi komik bir biçimde ifade edebiliyoruz. Bazen de çağrı merkezi çalışanları (bu bölümün sonunda göreceğiniz gibi) içlerinden geçen komik yanıtları yazıya döküyorlar.

İnternete bu dialogları koyan arkadaşlar isimleri belirtmediği için isimleri buraya yazamıyorum. Ama hepsinin ellerine sağlık.

- Merhaba ben Serkan, nasıl yardımcı olabilirim?
- Benim telefonda bir problem var, ATM de işlem yapamıyorum.
- Peki, ilk önce telefonunuzun menü tuşuna sonra da 5 tuşuna basın
- Evet, tamam.
- Ekranda ne var şimdi?
- Show Tv.
- ?

- İyi günler kredi kartı başvurunuz için aramıştım sizi.
- Tabii buyrun.
- Mesleğiniz nedir acaba?
- Hayat kadını!
- Özel sektör yazıyorum ben.
- O da olur !

- İyi günler, nasıl yardımcı olabilirim?
- Para çekemiyorum ben.
- Şifrenizi yanlış giriyormuşsunuz Ahmet Bey !
- Şifre mi? Benim şifrem hep aynıdır. İstanbul'un kurtuluşu

- Lütfen bana şifreyi söylemeyin efendim.
- Hah tamam hatırladım, 1956.
- Efendim o İstanbul'un kurtuluşu değil ama.
- Yaaa...Kaçtı İstanbul'un kurtuluşu?
- Efendim ben maalesef söyleyemem bunu size !
- Niye sen de mi bilmiyorsun?
- Biliyorum ama güvenlik açısından benim şifreyi bilmemem gerekiyor.
- Ben sana şifreyi sormuyorum ki, İstanbul'un kurtuluşunu soruyorum.
- Evet, ama !

- Alo ben Ahmet, ya benim bu printer çalışmıyor !
- Windowsta mı çalışıyor?
- Evet.
- Bilgisayar printeri görüyor mu Ahmet Bey?
- Evet, karşı karşıyalar.

- Güvenliğiniz için birkaç soru sormam gerekiyor? Doğum yeriniz?
- Erzurum.
- Doğum tarihiniz?
- 23 Ocak 1957.
- Annenizin evlenmeden önceki soyadı?
- Anamı karıştırmayın bu işe...

- İyi günler şimdi size güvenliğiniz için birkaç soru sormalıyım.
- Tabii.
- Annenizin son kulanma tarihi.
- Efendim?
- Beyefendi pardon annenizin kızlık soyadı ve kredi kartınızın son kullanma tarihi olacaktı, özür dilerim.

- Mezun olduğunuz ilkokulun adını alabilir miyim?
- Nerden öğrendiniz ilk okul mezunu olduğumu?

- Cep telefonu kullanıyor musunuz?
- Gazeteden kuponla almıştım on gün sonra gelecek!

- Siyah ekran çıktı efendim.
- Yazın kullanıcı adınızı.
- Yazdım.
- Parolanızı da girin.
- Tamam.
- Garip karakterler akmaya başladığında klavyeden F7 ye basın.
- Elimle mi?

- Benim sayfalarım gelmiyor!
- Şu an yurt dışına çıkışımızı sağlayan uydudan kaynaklanan bir sorun var efendim.
- Bir ilgilenirseydiniz siz...
- Şey uydu uzayda efendim.
- Ha, tamam o zaman...

- Evli misiniz?
- Hayır müzmin bekarım. Aman evladım sen sen ol sakın evlenmeyeceğim deme. Bak güzel bir işin varmış, bankada birini birini ayarla, yaşın geçmeden bir an önce evlen. Sonra bizim gibi turşunu kurmasınlar. Abla nasihati.

- Size birkaç kodlama iletceğim, Not alabilir misiniz?
- Tabii, sizin kalem kağıdınız var mı?
- Var da sizin işinize pek yaramaz!
- Harbi ya, kusura bakmayın , iyi değilim ben bugün
- Yok önemli değil.

- Ne çeşit bir bilgisayar kullanıyorsunuz?
- Beyaz.

- Bilgisayarınızın ekranında sol tarafta bulunan “ bilgisayarım” ikonuna tıklar mısınız?
- Sizin solunuz mu, benimki mi?

- Şifreniz küçük harfle “ A ,, büyük harfle „V“ ve 7 rakamı.
- 7 de büyük harfle mi yazılacak?

- Doğru şifreyi girdiğimize emin misiniz?
- Evet eminim. Hatta bunu bir arkadaşımdan gördüm.
- Peki bana şifrenizin ne olduğunu söyleyebilir misiniz?
- Beş tane küçük yıldız.

- Merhaba, ben Kamil. Bilgisayarımın disket girişinde disket takıldı kaldı, dışarı çıkaramıyorum.
- Dışarı çıkarmak için gerekli olan düğmeye bastınız mı?
- Evet bastım ama hâlâ çıkmıyor.

- Bu durum pek iyi gözüküyor, not almam lazım.
 - Aa. Bir saniye. Disketi daha takmamışım, hâlâ masamın üzerinde duruyor.
- Pardon...

- İyi günler. Yardımcı olabilir miyim?
- Merhaba, bilgisayarımın çıktığı alamıyorum.
- Ok, şimdi 'başlat'a basar mısınız ve.
- Bana teknik bilgiler söylemekten vazgeçin, ben Bill Gates değilim!

- İyi günler, yine ben Kamil. Bilgisayarımın çıktığı alamıyorum. Her seferinde tekrar deniyorum, ama karşıma 'Yazıcıyı göremiyor' şeklinde bir yazı çıkıyor. Yazıcıyı monitörün önüne kadar getirdim hala göremediğini söylüyor.

- Kırmızı renkte baskı alma konusunda bir problem yaşıyorum.
- Renkli baskı alabilen bir yazıcıya sahip misiniz?
- Aaaahh. Teşekkür ederim.

- Klavyem çalışmıyor.
- Bilgisayara bağlı olduğundan emin misiniz?
- Hayır, bilgisayarın arkasına ulaşamıyorum.
- O zaman klavyenizi elinize alın ve 10 adım geri gidin.
- Ok
- Klavye sizle birlikte geliyor mu?
- Evet.
- Bu klavyenizin bilgisayara bağlı olmadığını gösterir. Başka bir klavye var mı?
- Evet, burada bir adet daha var. Aaah, bu çalışıyor.

- Büyük bir problemim var. Bir arkadaşım bilgisayarına ekran koruyucusu koydu ama ne zaman mouse'u hareket ettirsem ekran koruyucum ortadan kayboluyor.

- İyi günler, nasıl yardımcı olabilirim?
- Hayatımda ilk kez bir e-posta yazıyorum.
- Ok, sorun nedir?
- E-posta adresini yazarken 'a' harfini buldum ama nasıl yuvarlak içine alacağımı bilmiyorum.

BAZEN İÇİMİZDEN ŞÖYLE CEVAPLAR GEÇİYOR...

.....

Tabii bir de çağrı merkezinin içinden geçen komik cevaplar var. Gerçek hayatta içimizden geçen bu yanıtları profesyonelliğimiz gereği veremesek de en azından bu bölümde mizahi bir yaklaşım olarak paylaşabiliriz.

- Maaşım yatmış mı, bakar mısınız?
- Maaş göremiyorum ama bir servet bu gün itibariyle hesabınıza yatmış...

- Orada sizin üstünüz yok mu?
- Hayır, yarı çıplamız...

- Bana müdürünüzü bağlayın onunla görüşmek istiyorum!
- İtalyanca biliyor musunuz?

- Ben şifremi tuşladım böyle bir kart yoktur dedi robot (sesli yanıt sistemi)
- Sizi korkutmak için söylemişler efemim, var kartınız...

-Bir kredi kartı başvurum vardı, kabul oldu mu acaba?

- Ne yazık ki oylamada reddedildi...

- Arkadaşlara kredi kartı geldi bana gelmedi?

- Bundan sonra arkadaşlarınızı daha dikkatli seçin bizce...

- Yani beyefendi on kere form doldurdum kredi kartı için... yine ret, Allah aşkına bu kartı alabilmek için ben naapayım siz söyleyin?

- Dua etmeyi denediniz mi?

- Kartımın limiti neden bu kadar düşük?

- Uluslararası para piyasası dengelerini bozmak istemedik.

- Yarın gidip bankadaki tüm paramı çekiyorum.

- Bunu yaparsanız tarih sizi affetmeyecektir.

- Yauv kardeşim 10 dakkadır müzik dinletiyorsunuz adama...!

- Güzel sanatların hangi dalına tahammül edebiliyorsunuz, ona göre yardımcı olalım.

- Siz bana kuryenin adresini verseniz ben gidip alsam olmaz mı?

- Aaaa..Bunu duymamış olalım.

- Borcumu iki ay ödemezsem kartım takibe girer mi?

- Girse de fazla uzağa kaçamaz.

- Ya bir kartı teslim edemediniz 10. arayışım bu sizi.

- Haklısınız, çok yıprandık ikimiz de... İişkimize ara versek ve bir süre görüşmesek!

- İnanmıyorum ...TL faiz gelmiş... Allah hepinizin cezasını versin!

- Bunun için ilgili birime e-mail yazmanız gerekiyor

EN ÇOK KULLANILAN ÇAĞRI MERKEZİ TERİMLERİ

Abandoned Call(Lost call) : Terk Çağrı. ACD kuyruğu tarafından alınan fakat bir operatöre düşürülemeden kapanan çağrılar.

ACD: Automatic Call Distribution –Otomatik çağrı dağıtımı

ACW: After call work –Çağrı sonrası iş.

Available time: Müsait süre

Available state: Bir operatörün Acd çağrısı alabilir olma durumu

ACC: Avarage call cost: Ortalama çağrı maliyeti

Avarage hold time: Ortalama bekletme süresi

Call Flow: Çağrı akışı. Çağrı merkezlerinde, gelen çağrıların karşılanması, ilgili kuyruklara yönlendirilmesi, taşırılması, bekletilmesi ve anons verilmesi, başka hatlara yönlendirilmesi gibi onlarca işleme tabi tutulabilmesidir.

Call load forecast: Çağrı yükü tahmini.

Erlang: Telekomikasyon sistemlerinde kullanılan trafik yoğunluğu birimidir. (Bu hesaplamayı bulan bilimadamının ismidir aynı zamanda.)

Erlang B: En yaygın kullanılan trafik modelidir.

Erlang C: Çağrı merkezleri, saatteki çağrı adedi, çağrıların ortalama konuşma süresi ve kuyrukta bekletilme sürelerini baz alarak kaç personele ihtiyaç olduğunu bu modelle hesaplarlar.

Incoming call: Gelen çağrı

IVR: Interactive Voice Response. Sesli yanıtlama sistemi.

Logged in: Operatörün sisteme kendisini tanımlaması durumudur.

Logged out: Operatörün sistemden çıkmasıdır.

Mute: Sessize alma. Çağrı Merkezi operatörlerinin kendi seslerinin karşı tarafa gitmemesi için kullandıkları çağrı merkezi telefon seti özelliğidir.

Queue: Kuyruk. Çağrıların operatöre düşmeden önce uğradığı mantıksal çağrı havuzudur.

Service level: Servis seviyesi. Gelen çağrıların karşılanması ile ilgili bir anahtar performans indikatörüdür.

Wallboard: Digital pano. Gerçek zamanlı bilgilerin gösterilmesi için genellikle duvara monte edilen panolardır. Kaç kişi logged in, kaç kişi molada gibi bilgiler buradan gerçek zamanlı takip edilir.