



ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ BELGELENDİRME PROGRAMI

BELGELENDİRME PROGRAMININ KODU ADI	02 15UY0203-4 ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ SEVİYE 4 REV01
BELGELENDİRME PROGRAMININ AMACI	*Adayların sahip olması gereken bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak, *Adayın sergilemesi gereken tutum ve davranışları belirtmek, *Adayın alması tavsiye edilen eğitimleri belirlemek, *Adayların, geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlamasına olanak vermek, * Eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans ve kaynak oluşturmaktır.
BELGELENDİRME PROGRAMININ KAPSAMI ve GEREKÇESİ	Bu program, 15UY0203-4/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite, İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim 15UY0203-4/A2 Çağrı Yönetme Faaliyetleri Sınavlarında mesleki anlamda yeterlilikleri ölçümleyerek, mesleki yeterlilikte gereken bilgi ve becerilere sahip olduğunun uygunluğunun değerlendirmesini yapmak.
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME KOMİSYONU	En az üç kişiden oluşmalı - Karar vericilerden 1 kişi - Sınav değerlendiricilerden 1 kişi - İç doğrulayıcılardan 1 kişi
BELGELENDİRME DOKÜMANLARI	Adayların belgelendirilmesinde, belgelendirme konusu ile ilgili yasal mevzuat dikkate alınarak NBC belgelendirme sistem dokümantasyonu ve ekleri kullanılacaktır
BELGELENDİRME PROGRAMI DİLİ	Sınavın dili Türkçedir
BELGELENDİRME PROGRAMINA KATILABİLMEK (YETERLİLİK) İÇİN GEREKLİ EĞİTİM VE İŞ DENEYİM ŞARTLARI	-
BAŞVURU SIRASINDA İSTENECEK BELGELER	1- Başvuru formu 2- Başvuru ücreti makbuzu/dekontu 3- Nüfus cüzdanı fotokopisi 4- Belgeli personel sözleşmesi (karşılıklı anlaşma şartlarını içeren sözleşme) 5- Özürlü adaylar için özürlülük durumunu gösteren sağlık raporu
YETERLİLİK İÇİN UYGULANACAK DEĞERLENDİRME	15UY0203-4/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite, İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim teorik sınav 15UY0203-4/A2 Çağrı Yönetme Faaliyetleri , teorik ve performans sınavı



ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ BELGELENDİRME PROGRAMI

TÜRÜ	
YETERLİLİK SINAV SÜRESİ	Teorik Sınav süresi toplam 76 dakikadır. Performansa dayalı sınav süreleri en az 10 dakika olmak üzere senaryo içeriğine göre değişir.
YETERLİLİK SINAV YERİ ve TARİHİ	Sınavlar NBC yerinde olabildiği gibi başka salonlarda veya müşteri salonlarında yapılabilir. Sınavlar NBC Sınav Organizasyon Sorumlusunun belirlediği salonda ve tarihlerde yapılacaktır. Sınav yeri uygunluğu NBC tarafından F73 formu kullanılarak yapılır
PROGRAMIN KARAR VERİCİSİNİN NİTELİKLERİ	- Çağrı Merkezi sektöründe en az 3 yıl görev yapmış olup bu sürenin en az 1 yılında takım lideri, operasyon yönetimi, eğitim, kalite veya insan kaynakları yöneticisi/uzmanı olarak çalışmış olmak, - Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) mesleki yeterlilik belgesine sahip olmak, - Üniversitelerin ilgili alanlarında (çağrı merkezi hizmetleri, insan kaynakları, işletme, psikoloji gibi) öğretim üyesi veya öğretim görevlisi olmak, Yukarıdaki özelliklere sahip olan ve ölçme ve değerlendirme sürecinde görev alacak değerlendiricilere; ilgili alanda yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından mesleki yeterlilik sistemi, kişinin görev alacağı ulusal yeterlilik(ler), ilgili ulusal meslek standart(lar)ı, ölçme-değerlendirme ve ölçme-değerlendirmede kalite güvencesi konularında eğitim sağlanmalıdır.
SINAVI DEĞERLENDİREN KİŞİNİN NİTELİKLERİ	- Çağrı Merkezi sektöründe en az 3 yıl görev yapmış olup bu sürenin en az 1 yılında takım lideri, operasyon yönetimi, eğitim, kalite veya insan kaynakları yöneticisi/uzmanı olarak çalışmış olmak, - Çağrı Merkezi Takım Lideri (Seviye 5) mesleki yeterlilik belgesine sahip olmak, - Üniversitelerin ilgili alanlarında (çağrı merkezi hizmetleri, insan kaynakları, işletme, psikoloji gibi) öğretim üyesi veya öğretim görevlisi olmak, Yukarıdaki özelliklere sahip olan ve ölçme ve değerlendirme sürecinde görev alacak değerlendiricilere; ilgili alanda yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından mesleki yeterlilik sistemi, kişinin görev alacağı ulusal yeterlilik(ler), ilgili ulusal meslek standart(lar)ı, ölçme-değerlendirme ve ölçme-değerlendirmede kalite güvencesi konularında eğitim sağlanmalıdır.
YETERLİLİK SINAV KONULARI	15UY0203-4 Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi Sev.4 Rev 01 Ulusal Yeterliliğinde yer alan ; 15UY0203-4/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite, İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim teorik sınavı, 15UY0203-4/A2 Çağrı Yönetme Faaliyetleri , teorik ve performans sınavındaki Bilgi Gereksinimlerine (BG) göre sınav konuları belirlenmiştir.
YETERLİLİK SINAV ESNASINDA KULLANILABİLECEK METARYALLER	1. Sınav kâğıdı, 2. Sınav salonu kapısına asmak üzere sınav alanı formu, 3. Kamera, 4. Bilgisayar



ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ BELGELENDİRME PROGRAMI

	5. İnternet 6. Soru senaryolarında kullanılan web tabanlı ekran																												
YETERLİLİK İÇİN UYGULANACAK SINAVIN SORU SAYISI	1. İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite, İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim teorik sınavı, : 25 SORU 2. 15UY0203-4/A2 Çağrı Yönetme Faaliyetleri: 25SORU 3. P1:BİLGİ İÇERİĞİ ÇAĞRI UYGULAMASI : 11 performans kriteri 4. P2:ŞİKAYET İÇERİĞİ ÇAĞRI UYGULAMASI : 12 performans kriteri 5. P3:SATIŞ İÇERİĞİ ÇAĞRI UYGULAMASI :12 performans kriteri																												
YETERLİLİK İÇİN UYGULANACAK SINAVIN SORU AĞIRLIKLARI VE BAŞARI NOTU	1. Bölüm : Test soruları (dört şıklı) <table><tr><th>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</th><th>SORU SAYISI</th><th>PUAN</th><th>TOPLAM PUAN</th></tr><tr><td>15UY0203-4/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite, İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim teorik sınavı,</td><td>25</td><td>4</td><td>100</td></tr><tr><td>15UY0203-4/A2 Çağrı Yönetme Faaliyetleri</td><td>25</td><td>4</td><td>100</td></tr></table> 2.BÖLÜM PERFORMANS SINAVLARI A2 BÖLÜMÜNÜN PERFORMANS İÇERİĞİ OLAN ÇAĞRI İÇERİĞİ UYGULAMALARIDIR, <table><tr><th>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</th><th>SORU SAYISI</th><th>PUAN</th><th>TOPLAM PUAN</th></tr><tr><td>P1:BİLGİ İÇERİĞİ ÇAĞRI UYGULAMASI</td><td>11</td><td>9.09</td><td>100</td></tr><tr><td>P2:ŞİKAYET İÇERİĞİ ÇAĞRI UYGULAMASI</td><td>12</td><td>8.33</td><td>100</td></tr><tr><td>P3:SATIŞ İÇERİĞİ ÇAĞRI UYGULAMASI</td><td>12</td><td>8.33</td><td>100</td></tr></table> 3.Teorik Sınav sonucunda yanlış cevaplar dikkate alınmadan en az 70 puan alanlar başarılıdır.* Başarılı olanlara NBC kararına göre belge düzenlenir. Performansa dayalı sınavlarda,Ulusal yeterliliklerde belirtilen Performansa dayalı sınavlarda başarılması zorunlu kritik adımlarında başarılı olması koşuluyla, 70 puan alan adaylar başarılıdır. *Başarılı olanlara NBC kararına göre belge düzenlenir	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	SORU SAYISI	PUAN	TOPLAM PUAN	15UY0203-4/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite, İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim teorik sınavı,	25	4	100	15UY0203-4/A2 Çağrı Yönetme Faaliyetleri	25	4	100	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	SORU SAYISI	PUAN	TOPLAM PUAN	P1:BİLGİ İÇERİĞİ ÇAĞRI UYGULAMASI	11	9.09	100	P2:ŞİKAYET İÇERİĞİ ÇAĞRI UYGULAMASI	12	8.33	100	P3:SATIŞ İÇERİĞİ ÇAĞRI UYGULAMASI	12	8.33	100
YETERLİLİK BİRİMİ ADI	SORU SAYISI	PUAN	TOPLAM PUAN																										
15UY0203-4/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite, İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim teorik sınavı,	25	4	100																										
15UY0203-4/A2 Çağrı Yönetme Faaliyetleri	25	4	100																										
YETERLİLİK BİRİMİ ADI	SORU SAYISI	PUAN	TOPLAM PUAN																										
P1:BİLGİ İÇERİĞİ ÇAĞRI UYGULAMASI	11	9.09	100																										
P2:ŞİKAYET İÇERİĞİ ÇAĞRI UYGULAMASI	12	8.33	100																										
P3:SATIŞ İÇERİĞİ ÇAĞRI UYGULAMASI	12	8.33	100																										



ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ BELGELENDİRME PROGRAMI

	*Teorik ve Performans sınavlarının tamamından başarılı olan adaylar belge almaya hak kazanmaktadır.
SONUÇLARA İTİRAZ & ŞİKAYET, CEVAP KAĞITLARININ SAKLANMASI	Aday kişisel bilgilerini belirterek itiraz nedenini NBC Belgelendirme Müdürüne yazılı olarak, sınav tarihinden en geç bir ay sonrasına kadar ulaştıracaktır. NBC Belgelendirme Müdürü itiraz ile ilgili çalışmayı tamamlar ve 1 ay içinde sonuçlandırır. Karar itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. Başvuru sahibinin NBC Belgelendirme Müdürlüğü tarafından verilen kararı uygun görmemesi halinde itirazını/şikayetini NBC Şikayet ve İtiraz kuruluna iletilir. Kurul kararı başvuru sahibi tarafından uygun görülmez ise hukuk süreci adaylar için saklı olup Ankara mahkemeleri yetkilidir. Adayın kişisel bilgileri de dahil olmak üzere, sınav kayıtları adayın sınava girdiği tarihten itibaren yasal süre ve NBC şartlarına göre saklanır.
YETERLİLİK İÇİN UYGULANACAK SINAVA TEKRAR GİRİŞ HAKKI	Sınavdan başarısız olan katılımcılar belgelendirme müdürlüğü kararı doğrultusunda ücretsiz olarak 2. bir sınav hakkına daha sahiptirler. İlk sınav hakkında başarısız olan adayların ikinci sınav haklarını katılmış oldukları ilk sınav tarihini takip eden 1 (bir) yıl içinde kullanmaları gerekmektedir. Aday, ikinci sınav hakkını, başarısız olduğu ilk sınav tarihini takip eden 1 (bir) yıl içinde kullanmalıdır. Adayın başarısız olduğu sınav tarihini takip eden 1(bir) yıl içinde belgelendirme müdürlüğü tarafından her hangi bir sınav organizasyonu gerçekleştirilmezse, belgelendirme müdürlüğü kararı doğrultusunda 2. sınav hakkını 1 (bir) yıllık sürenin tamamlanmasına müteakip gerçekleştirilecek olan 2(iki) sınav organizasyonundan birine katılarak 2. Sınav hakkını kullanmak durumundadır. İkinci sınav sonunda da başarısız olan veya 2. sınav hakkını yukarıda belirtilen şartlar kapsamında kullanmayan adaylar tekrar sınav ücreti ödemek koşuluyla sınava girebilirler. Adayın girdiği sınav, sözleşme kurallarına uymaması, yerine başka birinin girmesi, kopya çekmesi v.b konular nedeniyle geçersiz sayılır ise, yeniden başvurmadan önce en az bir yıl beklemek zorundadır.
YETERLİLİK BELGESİNİN GEÇERLİLİK SÜRESİ	Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi belge kullanım süresi 5 yıldır.
YETERLİLİK BİRİM BAŞARI BELGESİ GEÇERLİLİK SÜRESİ	Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi birim başarı belge geçerlilik süresi 2 yıldır.
YETERLİLİK BELGESİ SAHİBİNİN GÖZETİMİNDE UYGULANACAK PERFORMANS İZLEME METODU VE BELGE SAHİBİNİN GÖZETİM SIKLIĞI	-



ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ BELGELENDİRME PROGRAMI

YETERLİLİK BELGESİ DEĞİŞTİRİLMESİ	5 yıllık Geçerlilik süresi dolmamış bir belge üzerinde yer alan, belge sahibi ile ilgili bilgilerde değişiklik olması ve belge sahibinin söz konusu değişiklikleri belirten gerekli evrakla başvurması durumunda, belge ücreti alınarak belgelendirme müdürlüğü tarafından belge yeniden düzenlenir.
GEÇERLİLİK SÜRESİ DOLAN BELGELERİN YENİLENMESİNDE UYGULANACAK DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ (YENİDEN BELGELENDİRME)	Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur; a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü, referans yazısı/mektubu, sözleşme, fatura, portfolyo ve benzeri) sunmak, b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak. Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların Belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır

*Bu dokümanın ismi revizyon tarihinden önce "M02 15UY0203-4
Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi Belgelendirme Programı" olarak kullanılmış olup NBC sistemi içinde dokümanlar revize edildikçe değiştirilecektir.