



ÇAĞRI MERKEZİ TAKIM LİDERİ SEVİYE 5 BELGELENDİRME PROGRAMI

BELGELENDİRME PROGRAMININ KODU ADI	03 15UY0204-5 ÇAĞRI MERKEZİ TAKIM LİDERİ SEVİYE 5 REV01
BELGELENDİRME PROGRAMININ AMACI	Çağrı Merkezi Takım Lideri Yeterliliğinin amacı; -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	15UY0204-5/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite, İnsan Kaynakları Süreçleri ve Mesleki Gelişim 15UY0204-5/A2 Çağrı Merkezi Yönetme Faaliyetleri Çağrı merkezinde çalışan yöneticilerin 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 DÖKÜMANLARI	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 TÜRÜ	Yazılı sınavı, iki bölümden oluşur. Çoktan seçmeli sorular Ayrıca,2 bölümden oluşan Performansa dayalı sınavlara tabi tutulur.



ÇAĞRI MERKEZİ TAKIM LİDERİ SEVİYE 5 BELGELENDİRME PROGRAMI

YETERLİLİK SINAV SÜRESİ	Teorik Sınav süresi toplam 85 dakikadır. Performansa dayalı sınav süreleri en az 15 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.
PROGRAMIN KARAR VERİCİSİNİN NİTELİKLERİ	Karar vericinin en az önlisans derecesine sahip olup ayrıca aşağıdaki niteliklerden birini sağlamış olması beklenir; - Çağrı Merkezi sektöründe en az 5 yıl görev yapmış olup bu sürenin en az 2 yılında takım lideri, operasyon yönetimi, eğitim, kalite veya insan kaynakları yöneticisi/uzmanı olarak çalışmış olmak, - Üniversitelerin ilgili alanlarında (çağrı merkezi hizmetleri, insan kaynakları, işletme, psikoloji gibi) öğretim üyesi veya öğretim görevlisi olarak en az 2 yıl çalışmış 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	Değerlendiricinin en az önlisans derecesine sahip olup ayrıca aşağıdaki niteliklerden birini sağlamış olması beklenir; - Çağrı Merkezi sektöründe en az 5 yıl görev yapmış olup bu sürenin en az 2 yılında takım lideri, operasyon yönetimi, eğitim, kalite veya insan kaynakları yöneticisi/uzmanı olarak çalışmış olmak, - Üniversitelerin ilgili alanlarında (çağrı merkezi hizmetleri, insan kaynakları, işletme, psikoloji gibi) öğretim üyesi veya öğretim görevlisi olarak en az 2 yıl çalışmış 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	15UY0204-5 Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi Sev.5 Rev 01 Ulusal Yeterliliğinde yer alan ; 15UY0204-5/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite, İnsan Kaynakları Süreçleri ve Mesleki Gelişim teorik sınav 15UY0204-5/A2 Çağrı Merkezi Yönetme Faaliyetleri teorik ve performans sınavında yer alan Bilgi Gereksinimlerine (BG) göre sınav konuları belirlenmiştir.
YETERLİLİK SINAV ESNASINDA KULLANILABİLECEK	1. Sınav kâğıdı, 2. Sınav salonu kapısına asmak üzere sınav alanı formu,



ÇAĞRI MERKEZİ TAKIM LİDERİ SEVİYE 5 BELGELENDİRME PROGRAMI

METARYALLER	3. Kamera, 4. Office Uygulamaları yüklü Bilgisayar, 5. Ekran Kayıt Programı,																								
YETERLİLİK İÇİN UYGULANACAK SINAVIN SORU SAYISI	15UY0204-5/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite, İnsan Kaynakları Süreçleri ve Mesleki Gelişim 30 Soru 15UY0204-5/A2 Çağrı Merkezi Yönetme Faaliyetleri:26 Bu birimle ilişkilendirilmiş performansa dayalı sınavlar, Konuşma Kalitesi Değerlendirme Uygulaması (P1):5 Performans Kriteri Performans Değerlendirmesi Geribildirim Uygulaması (P2):4 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>15UY0204-5/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve İşyeri Kalite Politikaları</td><td>30</td><td>3.33</td><td>100</td></tr><tr><td>15UY0204-5/A2 Çağrı Merkezi Yönetme Faaliyetleri</td><td>26</td><td>3,84</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>Konuşma Kalitesi Değerlendirme Uygulaması (A2-P1)</td><td>5</td><td>20</td><td>100</td></tr><tr><td>Performans Değerlendirmesi Geribildirim Uygulaması (A2-P2)</td><td>4</td><td>25</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 başarılmaması 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	15UY0204-5/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve İşyeri Kalite Politikaları	30	3.33	100	15UY0204-5/A2 Çağrı Merkezi Yönetme Faaliyetleri	26	3,84	100	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	SORU SAYISI	PUAN	TOPLAM PUAN	Konuşma Kalitesi Değerlendirme Uygulaması (A2-P1)	5	20	100	Performans Değerlendirmesi Geribildirim Uygulaması (A2-P2)	4	25	100
YETERLİLİK BİRİMİ ADI	SORU SAYISI	PUAN	TOPLAM PUAN																						
15UY0204-5/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve İşyeri Kalite Politikaları	30	3.33	100																						
15UY0204-5/A2 Çağrı Merkezi Yönetme Faaliyetleri	26	3,84	100																						
YETERLİLİK BİRİMİ ADI	SORU SAYISI	PUAN	TOPLAM PUAN																						
Konuşma Kalitesi Değerlendirme Uygulaması (A2-P1)	5	20	100																						
Performans Değerlendirmesi Geribildirim Uygulaması (A2-P2)	4	25	100																						



ÇAĞRI MERKEZİ TAKIM LİDERİ SEVİYE 5 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 Takım Lideri belge kullanım süresi 5 yıldır.
YETERLİLİK BİRİM BAŞARI BELGESİ GEÇERLİLİK SÜRESİ	Çağrı Merkezi Takım Lideri birim başarı belge geçerlilik süresi 2 yıldır.
YETERLİLİK BELGESİ SAHİBİNİN GÖZETİMİNDE UYGULANACAK PERFORMANS İZLEME METODU VE BELGE SAHİBİNİN GÖZETİM SIKLIĞI	-



ÇAĞRI MERKEZİ TAKIM LİDERİ SEVİYE 5 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 belgeleendirme 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 "15UY0204-5 Çağrı Merkezi Takım Lideri Seviye 5 Rev01 M03" olarak kullanılmış olup NBC sistemi içinde dokümanlar revize edildikçe değiştirilecektir.