

BAŞKANDAN MESAJ...



Bahadır Pekkan
ÇMD Yönetim
Kurulu Başkanı
www.cagrimerkezleriderneği.org

Merhaba,

Çağrı Merkezleri Derneği olarak 2008 yılı Kasım ayında sektörümüzün gelişimine katkı sağlamak hedefiyle çıktığımız yolda 3 yılı geride bıraktık. Bugün geldiğimiz noktada 33 üye kurum ile sektörün %65'ini temsil eder konuma ulaşarak, kuruluş hedeflerimiz doğrultusunda hızla ilerliyor olmaktan büyük memnuniyet duymaktayız.

Devam eden projelerimizin yanı sıra 2012 yılında; dernek içindeki komisyonlarımızın belirledikleri ana gündemler üzerinde çalışarak, yeni ve çok önemli gelişmelere imza atmaya devam edeceğiz. Hızla gelişen sektörümüzün kuşkusuz bazı düzenlemelere ihtiyacı var. Bu nedenle gelecek dönemlerde özellikle sektörel regülasyonlar kapsamında; hizmet standartları, mesafeli satışlar, izinli pazarlama konularında ilgili kamu kurumları ile yakın temaslarımızı sürdürüyoruz. Derneğimizin süreçlere yine dahil edilmesiyle birlikte, bu kapsamda önereceğimiz iş modellerinin ve süreçlerin dikkate alınmasını sağlayacağız. Amacımız kamuoyunun da bilinçlendirilmesi ile, vatandaşın yanısıra hem çalışanların hem de sektördeki firmaların yarar görecekları sonuçlar alınması.

Diğer yandan ülkemizin yakın coğrafya üzerinde bölgesel güç olma potansiyeli hususunda, devletin ilgili kurumlarını detaylı olarak bilgilendirmek gibi önemli bir gündemimiz daha var. Çevre ülkelerdeki fırsatları doğru değerlendirerek, ülke ekonomisine sağladığımız katkıyı artırmayı ve Türkiye'nin bu bölgelerde daha aktif yer almasını istiyoruz. Bu kapsamda odaklanılacak ülkelere uygun stratejilerle ve insan kaynağına yatırım yapılması ile, uzun vadede Türkiye'nin çok önemli gelişmeler kaydedeceğine inancımız sonsuz.

ÇMD olarak aramıza katılan her yeni üye kurum ile daha geniş bir aile olmanın mutluluğunu yaşıyoruz. Son dönemde, aramıza yeni katılan Tepe Servis ve Yönetim A.Ş.'ye "Aramıza Hoşgeldiniz" diyoruz.

YENİ ÜYELERİMİZ

ÇMD üyesi olarak gücünü hedefleyen firmaların sayısı artmaya devam ediyor. **Tepe Servis ve Yönetim A.Ş.**'nin de aramıza katılması ile demeğimize üye olan kurum sayısı 33'e ulaştı.



ÇMD'DEN HABERLER...

EN15838 Standardını ÇMD'den Alan Firmaların Sayısı Hızla Artıyor



Avrupa Standardizasyon Komitesi (CEN) tarafından hazırlanmış olan ve ülkemizde ÇMD tarafından hayata geçirilerek yaygınlaştırılan EN15838 "Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Belgelendirilmesi" denetim sürecini RGN Çağrı Merkezi de başarı ile tamamlayarak belge almaya hak kazandı ve ÇMD tarafın-

dan sertifikalandırılan kurumlar arasında yerini aldı.

Çağrı merkezleri için özel hazırlanmış bir içeriğe sahip olan EN15838 Standardı uluslararası geçerliliğe de sahip bulunuyor. ÇMD ve Bureau Veritas'ın birlikte yürüttüğü belgelendirme süreci için başvurular ÇMD'ye yapılıyor.



Sektörel Etkinliklerde ÇMD Standı Yoğun İlgi Gördü

Çağrı Merkezleri Derneği; 28 Eylül 2011 tarihinde Ankara-Swissotel'de Kamu Çağrı Merkezlerinin 2023 Vizyonu Konferansı, 18 Ekim'de Haliç Kongre Merkezi'nde Kamu Call Center Zirvesi ve 25-26 Ekim 2011'de Lütfi Kırdar Kongre Merkezi'ndeki Çağrı Merkezi Fuarı'na katılım gösterdi.

Ulaştırma Bakanı Sn.Binali Yıldırım ve BTK Başkanı Sn Tayfun Acarer ile birlik-

te birçok üst düzey kamu yetkilisinin hazır bulunduğu Ankara Kamu Çağrı Merkezi 2023 Vizyonu Konferansı'nın açılış konuşması ÇMD Yönetim Kurulu Başkanı Bahadır Pekkan tarafından yapıldı.

Çağrı merkezi sektörü hakkında kamuoyunu ve değişik paydaşları bilinçlendirmeyi misyon edinen Çağrı Merkezleri Derneği, düzenlenen sektörel etkinliklerde stand açarak hazır bulundu.

ÇMD Gelişim Akademisi Yeni Dönem Eğitimleri Başladı



Çağrı Merkezleri Derneği bünyesinde gerçekleştirilen ÇMD Gelişim Akademisi'nde yeni dönem takım lideri eğitimleri 15 Kasım 2011 tarihinde başladı.

Ocak ayında tamamlanacak Takım Lideri Temel Sertifika Programı dahilinde katılımcılar; etkili sunum becerileri, yüksek performanslı takımlar oluşturma, etkin çağrı merkezi teknikleri, yetkinlik

bazılı mülakat teknikleri ve daha birçok konuda eğitim almaktalar.

ÇMD Gelişim Akademisi eğitimleri İstanbul dışındaki illerde de verilebilmektedir. ÇMD Gelişim Akademisi 2012 yılı ilk dönem eğitimleri için başvurular Ocak sonuna kadar <http://www.cagrimerkezleriderneği.org/gelisim-akademisi/> adresli web sitesinden yapılabiliyor.

ÇMD Organizasyonunda Yeni Atamalar Gerçekleşti

Sektör temsilcisi olarak hızla yoğunlaşan faaliyetlerine paralel olarak ÇMD içindeki idari ve organizasyonel yapıda da yeni düzenlemeler yapıldı. Bu düzenlemelere bağlı olarak demek içinde;

Demet Koçkal, "Operasyon Yönetmeni"
Eda Dağdelen, "Operasyon Yönetmen Yardımcısı"
Gamze Karadeniz "Uzman Yardımcısı" görevine atanmıştır.