

ÇMD Gelişim Akademisi, çağrı merkezi sektörüne diplomalı takım liderleri kazandı

Çağrı Merkezleri Derneği'nin sektörde görev yapanların bilgi birikimlerini bir sonraki seviyeye taşımak ve ihtiyaç duyulan alanlarda eğitim vermek hedefiyle hayata geçirdiği Çağrı Merkezleri Derneği Gelişim Akademisi eğitimleri devam ediyor. 30 Mayıs tarihinde başlayan ve DHL Express, Turkcell Global Bilgi, RGN Çağrı Merkezi gibi Türkiye'nin önde gelen çağrı merkezlerinin katıldığı Takım Lideri Temel Sertifika Programı mezunlarını verdi. Etkili sunum becerileri, yüksek performanslı takımlar oluşturma, etkin çağrı merkezi teknikleri, yetkinlik bazlı mülakat teknikleri ve daha birçok konuda eğitim alan mezunlar, sertifikalarını geniş katılımlı bir törenle aldı.



Sektörün geneline yönelik yüksek birikimli çalışanlar yetiştirilmesini hedefleyen ÇMD Gelişim Akademisi'ne hem kurumsal hem de bireysel başvurular kabul ediliyor. İstanbul dışından gelen talepleri de kabul eden ÇMD Gelişim Akademisi'nin sunduğu eğitim programları aracılığıyla katılımcılara mesleki yetkinlik eğitimleri veriliyor. Sektörün önde gelen eğitmenleri tarafından sunulan programlar sektördeki kurumların büyük ilgisiyle karşılaşıyor. Eylül ayında başlayacak ÇMD Gelişim Akademisi eğitimleri için başvurular 26 Ağustos tarihine kadar www.cagrimerkezleridernegi.org/gelisim-akademisi adresli web sitesinden yapılabilir.

Ülkemizin en hızlı büyüyen sektörleri arasında bulunan çağrı merkezi sektörüne yönelik yatırımların önümüzdeki 5 yıl içinde artmaya devam edeceği öngörülmüyor. Bugün itibariyle toplam 40.000 kişiye istihdam sağlayan çağrı merkezi sektörünün 2015 yılına dek 45.000 kişiye daha iş olanağı sağlayacağı tahmin ediliyor. Sektör yalnızca İstanbul'da değil, Anadolu'da da önemli yatırımlara sahne oluyor ve istihdama katkıda bulunuyor. Bakanlar Kurulu kararıyla teşvik kapsamına alınan çağrı merkezi sektöründe faaliyet gösteren ve 4. Bölge'de yer alan çağrı merkezlerinde şu anda yaklaşık 4.000 kişi görev yaparken, 2015 yılında bu rakamın

%270 oranında artış göstermesi bekleniyor.

Çağrı Merkezleri Derneği Yönetim Kurulu Başkanı (Turkcell Global Bilgi Genel Müdürü) Bahadır Pekkan, "Çağrı merkezi sektörü sürekli gelişen dinamik bir yapıya sahip ve bu dinamik yapı içinde en çok ihtiyaç duyulan kaynağın eğitilmiş ve donanımlı işgücü olduğunu görüyoruz. ÇMD Gelişim Akademisi eğitimleri aracılığıyla sektördeki ihtiyaca yanıt vermeyi amaçlıyoruz. Bu eğitimlerin sektörün geneline yönelik son derece olumlu yansımalarını gözlemliyoruz. Eğitimlere katılan firmaların verimlilikleri artarken, müşterilerine sundukları hizmet kalitesi de hızlı bir yükseliş gösteriyor. Sektördeki yatırımlar artış gösterip ülkemizin pek çok ilinde çağrı merkezleri kuruluyor, bu nedenle de yetişmiş ve nitelikli eleman ihtiyacı daha da büyük önem kazanıyor. ÇMD Gelişim Akademisi, bu anlamda sektörümüz için büyük değer yaratacak bir noktada konumlanmış bulunuyor," dedi.

ÇMD Gelişim Akademisi'nin eğitim programlarına hem kurumsal hem de bireysel olarak başvurulabiliyor. Kurumlar, verimliliklerini ve bilgi birikimlerini artırmak için çalışanlarını ÇMD Gelişim Akademisi eğitimlerine yönlendirebiliyorlar. Bireysel katılımcılar ise ÇMD Gelişim

Akademisi'nde aldıkları eğitimler sayesinde, ihtiyaç duydukları bilgilerle donanmış olarak sektöre adım atma olanağına kavuşuyorlar. Kurumsal başvurularda öncelikle ilgili firma yöneticisinden detaylı bilgiler alınarak eğitim programının daha sağlıklı bir şekilde yapılandırılması da sağlanıyor.

ÇMD Gelişim Akademisi'nde; Çağrı merkezi müşteri temsilcileri için,

- Çağrı Merkezi İlk Adım Programı
- Temel Sertifika Programı
- Uzmanlık Diploma Programı

Çağrı merkezi takım liderlerine yönelik olarak,

- Temel Sertifika Programı
- Uzmanlık Diploma Programı

Çağrı merkezi süpervizörleri için Uzmanlık Diploma Programı

Çağrı merkezi müdürlerine yönelik özel olarak yapılandırılmış Uzmanlık Diploma Programı sunuluyor.

ÇMD Gelişim Akademisi eğitim programları, ÇMD Eğitim ve İnsan Kaynakları Komisyonu'nun deneyimli üyeleri tarafından belirlenmiş bulunuyor. ÇMD Gelişim Akademisi'nde tüm eğitim programları için %90 oranında devam şartı aranıyor. En az 12, en fazla 16 kişilik sınıflarda verilen eğitimler 4 ila 16 gün arasında tamamlanıyor.