

2012'DE BÜYÜME KAMUDAN GELECEK

YÜZDE 70'İ KADIN Sektörün cirosu, çalışan ve şirket sayısı her yıl artıyor. Geçen yıl 40 bin olan çalışan sayısı bu yıl 50 bine yükseldi. Bunların yüzde 70 gibi büyük bir kısmını kadın çalışanlar oluşturdu. Sektördeki şirket sayısı ise bini geçti. 2009 hariç son yıllarda yüzde 15 büyüyen pazarda, geçen yıl ise büyüme yüzde 7,6 seviyesinde kaldı. Pazarın cirosu 1,3 milyar TL'den 1,4 milyar TL seviyesine çıktı. Bu yıl sektörün ilk 10 aylık performansı göz önüne alındığında yüzde 14,3 oranında büyüyeceği öngörülüyor.

STANDARTLAR EKSİK Avrupa ile kültürel ve coğrafi yakınlık, genç ve eğitilmiş insan kaynağı, ulaşım kolaylığı, teknolojik altyapı ve uluslararası hizmet veren şirketlerin Türkiye'deki yatırımları, sektörün en önemli artıları. Dezavantajları arasında ise hizmet ve kalite standartlarının oluşturulamaması, bu konuda yasal düzenlemelerin olmaması bulunuyor. Telekomünikasyon ve finans ağırlıklı gelişen sektörde önümüzdeki dönemde büyümenin önemli oranda kamu kuruluşlarından kaynaklanması bekleniyor. Anadolu illerine yönelen çağrı merkezi yatırımlarının da teşvik kapsamına girmesi yüzleri güldürüyor.

5'E KATLANACAK 2015'e kadar sektörün hızlı büyümesini sürdürmesi ve çalışan sayısının 100 bini geçmesi bekleniyor. Teşvik uygulamalarının diğer illeri de içine alacak şekilde genişletilmesini hedeflediklerini söyleyen Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD) Yönetim Kurulu Başkanı Bahadır Pekkan, şu değerlendirmeyi yapıyor: "Gelişmiş ülkelerde bir müşteri temsilcisine 100 ila 500 müşteri düşüyor. Türkiye'de bu sayı 2 bine çıkıyor. Bu ölçüme dayanarak sektörümüzün minimum 4 ila 5 kat büyümesini bekliyoruz."

Yüzde 10 büyüyecek

