



Yıllık çağrı miktarı: 1 milyar adet Kişi başına günlük çağrı ortalaması: 70 Ortalama maaş: 1000-1500 TL

# 40 bin genç 1 milyar 'çağrı'ya bakıyor

Bir firmanın 4 kişiyi işten çıkarması gözleri çağrı merkezlerine çevirdi. Çalışan koşullardan şikâyetçi, firmalar "Sektörü kötülemek yanlış" diyor.

**NURİYE DOĞU / ŞÜKRÜ OKTAY KILIC**

Çalışma koşullarının giderek ağırlaşması ve Burger King Çağrı Merkezi çalışanlarından 4 kişinin 'sendikali olma' iddiasıyla işten çıkarılması gözleri çağrı merkezlerine dikti. Yılda 1 milyar çağrıya yanıt veren çalışanlar, uzun mesai ve çalışma koşullarından şikâyetçi. Çalışanların eylemlerine sosyal medyada da destek geldi. Tüketicinin 'Sipariş yok, destek var' çağrısı Twitter gündeminin ilk sırasına oturdu. Burger King ise yaptığı açıklama ile tüm iddiaları reddetti. Çağrı merkezlerinde yaşanan

tüm sıkıntılara ve iddialara rağmen sektörün Türkiye'deki büyüklüğü 1.4 milyar TL'ye ulaştı. Sayıları 1300'ü bulan merkezlerde 40 bin genç, yılda 1 milyar 'tüketici çağrısı'na yanıt veriyor. Son 5 yılda 200 milyon dolarlık yatırım yapılan çağrı merkezleri gözünü Doğu'ya dikti. Merkezler için Bingöl, Diyarbakır, Sivas, Erzurum, Erzinan, Malatya gibi iller öne çıkıyor. Anadolu'da 9300 gence istihdam sağlanıyor. Yılda yüzde 16,3 büyüyen sektör 2015'e kadar 85 bin kişiyi istihdam sağlamayı hedefliyor.

**Çağrı Merkezleri Derneği** Başkanı Bahadır Pekkan çağrı merkezinde çalışmanın zor bir iş olduğunun altını çizerek son yaşanan olaylarla birlikte tüm sektörün böyle algılanmasından şikâyetçi. Çağrı merkezlerinin doğası gereği sürekli iletişim gerektirdiğini belirten Pekkan, "Çalışma saatleri, yemek ve molaları iş kanununa göre düzenleniyor. Birkaç olay nedeniyle sektörü kötülemek çok yanlış" diyor.

## Burger King: İddialar asılsız

Çağrı merkezi çalışanlarının '11 saat çalışıyoruz, hamburger yemek zorunda bırakıyoruz' iddiasını, Burger King yazılı açıklama ile yanıtladı: "Eski çalışmamızın ortaya attığı iddialar çok ağır ve kabul edilemez suçlamalar içeriyor. Mesai saatlerimiz, Eylül 2008'deki çalışan oylaması ile düzenlendi. Çalışanlar, haftalık 45 saat çalışma sürelerini, 4,5 gün çalışıp, 2,5 gün izin kullanarak dolduruyor. Yeme-içme ihtiyaçlarını kendi markalarımızdan karşılamamız kadar olağan bir durum yok. Çalışan isterse başka restoranlarda yiyebilir. Yemek molası 30 dakika. Ayrıca, günde 3 kez 10'ar dakika dinlenme süresi var. Elektronik sistemle takip edilen işe gelişlerde sadece sözlü uyarı yapılıyor."