

Hattın ucunda eğitilmişler var

Çağrı merkezi sektörünün Türkiye’de hızlı büyümesi, sektördeki kalifiye eleman ihtiyacını da artırdı. Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD), kurduğu Gelişim Akademisi ile sektöre nitelikli eleman yetiştiriyor. İlk mezunlarını bu yıl veren akademi, eğitim alanların istihdam edimesine de destek oluyor



Eylem AKTAY
eylem.aktay@sabah.com.tr

Çağrı merkezi sektörü Türkiye’de en hızlı büyüyen sektörler arasında yer alıyor. Öyle ki 30’a yakın şehirde orta ve büyük ölçekli yaklaşık 300, toplamda ise bin tane çağrı merkezinin faaliyet gösterdiği tahmin ediliyor. Özellikle işsizlik oranının yüksek olduğu Türkiye’de gençlerin istihdamı için iyi bir çözüm sunan çağrı merkezleri günümüzde pek çok alanda katma değer üreten, Türkiye’nin en önemli sektörlerinden biri haline geldi.

Çağrı Merkezleri Derneği’nin (ÇMD) 2011 verilerine göre, tüm sektörde 55 bin kişi istihdam ediliyor. Önümüzdeki beş yıl içinde toplam 100 bin kişiye iş olanağı sağlayacağı tahmin edilen çağrı merkezlerinin oluşturduğu pazar 1.8 milyar TL’ye ulaşmış durumda.

İstanbul, Ankara ve İzmir dışında da Malatya, Sivas, Uşak, Erzurum, Erzincan, Bingöl, Gümüşhane, Afyon, Karaman, Kayseri, Düzce, Antalya ve Eskişehir gibi Anadolu’nun birçok ilindeki çağrı merkezi yatırımları artarak devam ediyor.

Uzmanlar, sektörde çalışanların yüzde 50’sini lise mezunlarının, yüzde 50’sini de üniversite ya da yükseköğretim mezunlarının oluşturduğunu söylüyor. Sektörün yaş ortalaması ise 24-26 arasında. Ayrıca tüm çalışanların yaklaşık yüzde 60’ını kadınlar oluşturuyor.

Yönetici adaylarına da açık

Sektörün bu kadar büyümesi kalifiye eleman ihtiyacını da artırıyor. Bundan yola çıkan ÇMD, kurduğu Gelişim Akademisi ile firmaların yetişmiş eleman ihtiyacını karşılayarak sektör çalışanlarının donanımlarını üst seviyeye taşımayı hedefliyor.

ÇMD Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı ve Gelişim Akademisi Proje Yöneticisi Nil Keskin Keleş, Temmuz 2010’da kurulan akademinin ortaya çıkış sürecini şöyle anlatıyor: “ÇMD Gelişim Akademisi için yola çıkarken, sektörel anlamda sunulacak en kapsamlı eğitim programını oluşturmayı hedefledik. Bunun için öncelikle ÇMD bünyesinde ‘Eğitim ve İnsan Kaynakları Komisyonu’ oluşturduk, eğitim içeriklerinin tamamı da bu komisyon tarafından onaylandı. Eğitmen olarak sektörümüzün önde gelen değerli danışmanlarıyla işbirliği yapıldı. İlk mezunları diplomalarını 2011 yılında aldı.”

Çağrı merkezi sektörüne yönelik başarı serti-



fikası ve diploması verebilen tek eğitim programı olan ÇMD Gelişim Akademisi’nin eğitimlerine hem çağrı merkezi sektöründe çalışanlar hem de sektörde görev almak isteyen herkes katılabiliyor.”

Akademide çağrı merkezi sektörüne adım atmak isteyen adaylara gerekli yetkinlikleri kazandırmak ve sektörde meslek edindirmek üzere “İlk Adım Programı” geliştirilmiş.

Nil Keskin Keleş, ÇMD Gelişim Akademisi’nde temel düzeyde yetkinliklerin kazanılmasının hedeflendiği sertifika programlarına ek olarak, belirli temel eğitimleri almış ancak yetkinliklerinin bir üst seviyeye taşınmasına ihtiyaç duyulan eğitim başlıklarını kapsayan uzmanlık programlarının da olduğu bilgisini veriyor.

ÇMD Gelişim Akademisi’ndeki yöneticilik programlarına “gelecek vaat eden yönetici adayları” da katılabiliyor.

Tüm eğitim programları için yüzde 90 oranında

devam şartı aranıyor ve eğitimler 4 ila 16 gün arasında tamamlanıyor.

Şirketlerde staj imkânı

ÇMD’nin desteğiyle Okan Üniversitesi’nde 2010-2011 eğitim - öğretim yılında Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü açılmış. Her öğretim yılında 30 öğrencinin kabul edileceği ve geleceğin yöneticilerinin yetiştirileceği bölüm, çağrı merkezi sektörüne yönelik Türkiye’deki ilk ve tek örgün eğitim programı olma özelliğini taşıyor. Eğitim süresi iki yıl olan Çağrı

Merkezi Hizmetleri önlisans programını tercih eden öğrenciler dilerlerse bir yıl İngilizce hazırlık eğitimi de alabiliyor.

Ders içerikleri ÇMD bünyesindeki Danışma Kurulu ile birlikte oluşturulan Çağrı Merkezi Hizmetleri Bölümü’nde akademisyenlerin yanı sıra sektörün önde gelen isimleri de eğitim veriyor. Nil Keskin Keleş, telefonla iletişim becerilerinden çağrı merkezi teknolojilerine kadar sektörle ilgili pek çok alanı kapsayan teorik ve uygulamalı derslerin, öğrencilerin iş hayatına en iyi şekilde hazırlanmasına yardımcı olduğunu vurguluyor. Öğrenciler eğitimleri süresince ÇMD üyesi olan şirketlerde staj yapma şansı da buluyor.

“ÇMD olarak, her geçen gün artan üye sayımızla bugün sektörün yüzde 65’ini temsil ediyoruz” diyen Keleş, ÇMD Gelişim Akademisi eğitimleri sonrasında yaptıkları sınavları başarıyla tamamlayan mezunların iş başvurularında, üye kurumların öncelik tanıdığını söylüyor. Keleş, “Kendilerini daha güvenli şekilde ifade etme fırsatına kavuşan mezunlarımız, kariyerlerine bir adım önde başlama imkânı yakalıyorlar. Üyelerimiz haricindeki kurumlardan da mezunlarımızı istihdam etme konusunda yoğun talep almaktayız” diyor.

Nil Keskin Keleş

