

**ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ
SEVİYE 4
SINAV ŞARTNAMESİ**

Doküman No	MDL-ŞRT.13
Yayın Tarihi	01 Kas. 2019
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--

Revizyon No:	Revizyon Tarihi:	Bölüm	Açıklama:
00	-	KYS	İlk Yayın

Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı **MODEL MDL Belgelendirme ve Eğitim Ltd. Şti.**' ne aittir. Bu

HAZIRLAYAN VE KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir

1.AMAÇ VE KAPSAM

Bu dokümanın amacı, 15UY0203-4 Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi Ulusal Yeterliliği kapsamında yapılacak sınavlarda ki usul ve esasları belirlemektir. Bu alanda yapılacak sınavlar için temel şartları, yeterlilik alanını, sınav koşullarını, sınav sürelerini, başarı puanlamalarını ve belgelendirme süreci hakkında bilgilendirmeyi amaçlamaktadır.

Model MDL'nin sınav ve belgelendirme süreçlerinde ki tüm hizmet faaliyetlerini kapsar.

2.UYGULAMA ALANI

Firmanın Hizmet faaliyetlerinin tamamında uygulanmalıdır.

3.TANIMLAR

Teorik Sınav: Ulusal Yeterlilik kapsamında adayların bilgi seviyelerini ölçmek için çoktan seçmeli sorular ile yapılan yapıli sınavlardır.

Performans Sınav: Ulusal Yeterlilik adayların beceri, tutum ve davranışlarını ölçmek için uygulamalı olarak yapılan sınavlardır.

4.BAŞVURU SÜRECİ

4.1.Başvuru Talebi

Başvurunun kabul edilmesi için belge talebinde bulunan kişiler aşağıda belirtilen belgeleri temin etmek zorundadır.

- Ücretin yatırıldığına dair dekont
- Nüfus Cüzdanı Fotokopisi
- İmzalanmış Belgelendirme Başvuru Formuna

4.2.Başvurunun Kabulü

Belge talebinde bulunan kişinin belgelerinin uygunluğu kontrol edilir. Başvuruda bulunmuş kişinin belgeleri uygun olması halinde, kişi aday havuzuna kaydedilerek sınav planlaması yapılır.

HAZIRLAYAN VE KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

5.SINAV İÇERİĞİ VE SINAV SÜRECİ

5.1.Ulusal Yeterliliğin Birimleri

Ulusal Yeterlilik aŐaĐıdaki birimlerden oluŐur.

15UY0203-4 /A1: İŞ Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma, Kalite, İŞ Organizasyonu ve Mesleki GeliŐim	Zorunlu Birim
15UY0203-4 /A2: Çağrı Merkezi Yönetme Faaliyetleri	Zorunlu Birim

Belge almak isteyen aday her iki birimden de başarılı olmak zorundadır.

5.2.Teorik Sınav İÇeriği, Sınav Süresi ve Başarım Puanlaması

A1 yeterlilik birimine yönelik olarak teorik sınav, Ek A1-2'de yer alan Bilgiler Kontrol Listesine göre gerçekleştirilir. Teorik değerlendirme için adaylara en az yirmi beş (25) soruluk, beş (5) seŐenekli, çoktan seÇmeli ve her biri eŐit puan değerinde olan sorularla düzenlenmiş yazılı sınav uygulanmalıdır. Bu sınavda boŐ bırakılan veya yanlıŐ cevaplandırılmıŐ sorulardan herhangi bir puan indirimini yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir buçuk (1,5) dakika zaman verilir. T1 sınavında soruların en az %70'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde T1 sınavı ile ölçölmesi öngörölün tüm bilgi ifadelerini (Ek A1-2) ölçmelidir.

A2 yeterlilik birimine yönelik olarak teorik sınav, Ek A2-2'de yer alan Bilgiler Kontrol Listesine göre gerçekleştirilir. Teorik değerlendirme için adaylara en az yirmi beş (25) soruluk, beş (5) seŐenekli, çoktan seÇmeli ve her biri eŐit puan değerinde olan sorularla düzenlenmiş yazılı sınav uygulanmalıdır. Bu sınavda boŐ bırakılan veya yanlıŐ cevaplandırılmıŐ sorulardan herhangi bir puan indirimini yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir buçuk (1,5) dakika zaman verilir. T1 sınavında soruların en az %70'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır.

Teorik sınav cevap kâğitlarının puanlandırılması cevap anahtarı kullanılarak yapılır ve her bir yeterlilik birimi için aday tarafından iŐaretlenmiŐ doğru cevap sayısı tespit edilerek, veriler sınav geçme kriterlerine göre değerlendirilip sonuçlar belirlenir. Teorik sınav sonuçlarının değerlendirilmesinde doğru cevap sayısı esastır. YanlıŐ ve boŐ cevap sayısı dikkate alınmaz. SilinmiŐ ve uygunsuz iŐaretleme yanlıŐ sayılır. Her soru için yalnız bir tane doğru cevap iŐaretlenmelidir, birden fazla iŐaretleme olan sorular yanlıŐ sayılır.

HAZIRLAYAN VE KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

ZORUNLU BİRİMLER	SINAV TÜRÜ	BAŞARIM NOTU (EN AZ)	SORU SAYISI (EN AZ)	SINAV SÜRESİ (SORU BAŞINA)
15UY0203-4 /A1: İş Sağlığı Ve Güvenliği, Çevre Koruma Ve İş Organizasyonu Yeterlilik Birimi	T1	% 70	25	1,5 DK
15UY0203-4 /A2: Satış Uygulamaları Yeterlilik Birimi	T1	% 70	25	1,5 DK
SEÇMELİ BİRİMLER	Seçmeli birim yoktur.			

5.3.Performans Sınav İçeriği, Sınav Süresi ve Başarım Puanlaması

(P1)Adayın hazırlanan senaryo üzerinden çağrı cevaplamaı beklenir. Senaryo içeriği, gelen çağrıda karşı tarafın bilgi talebinde bulunduğu veya giden çağrıda bilgi talebine cevap verildiği şekilde hazırlanmalıdır. Uygulama süresi en az 10 dakika olmak üzere senaryo içeriğine göre belirlenir. Senaryo içeriği asgari uygulama süresi ile uyumlu bir kapsamda tasarlanmalıdır. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Adayın performansı, Ek A2-2'de yer alan Beceriler ve Yetkinlikler kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Adayın, performans sınavından başarı sağlamaı için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %70 başarı göstermesi gerekir. Şikâyet İçeriği Çağrı Uygulaması

(P2): Adayın hazırlanan senaryo üzerinden çağrı cevaplamaı beklenir. Senaryo içeriği gelen çağrıda karşı tarafın bir konuda şikâyetinin karşılandığı veya giden çağrıda şikâyet sürecine ilişkin bilgi iletildiği çağrı şeklinde hazırlanmalıdır. Uygulama süresi en az 10 dakika olmak üzere senaryo içeriğine göre belirlenir. Senaryo içeriği asgari uygulama süresi ile uyumlu bir kapsamda tasarlanmalıdır. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Adayın performansı, Ek A2-2'de yer alan Beceriler ve Yetkinlikler kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Adayın, performans sınavından başarı sağlamaı için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %70 başarı göstermesi gerekir Satış İçeriği Çağrı Uygulaması

(P3): Adayın hazırlanan senaryo üzerinden çağrı cevaplamaı beklenir. Senaryo içeriği giden veya gelen çağrıda karşı tarafa bir ürün ya da hizmet satışının gerçekleştirildiği şekilde hazırlanmalıdır. Uygulama süresi en az 10 dakika olmak üzere senaryo içeriğine göre belirlenir. Senaryo içeriği asgari uygulama süresi ile uyumlu bir kapsamda tasarlanmalıdır. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Adayın performansı, Ek A2- 2'de yer alan Beceriler ve Yetkinlikler kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Adayın, performans sınavından başarı sağlamaı için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %70 başarı göstermesi gerekir.

HAZIRLAYAN VE KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

BİRİMLER	SINAV TÜRÜ	BAŞARIM NOTU (EN AZ)	SINAV SÜRESİ
17UY0323-3/A2 Satış Uygulamaları	P1	% 70	15 DK
	P2	% 70	15 DK
	P3	% 70	15 DK

5.4.Kritik Adımlar

Adaylar başarılı sayılabilmesi için, başarımlar ölçütlerinde ki belirtilen tüm kritik adımlardan

BY.1 - IVR üzerinden gelen kendisine tanımlanmış temsilci grubundaki çağrıları kalite standartları çerçevesinde karşılama anonsu ile karşılar.

BY.2 - Müşterinin ihtiyacını anlamak üzere etkin bir şekilde dinler.

BY.3 - Dil kurallarına uygun, akıcı ve anlaşılır konuşma gerçekleştirir.

BY.4 - Dış aramada kalite standartları çerçevesinde açılış anonsu yapar.

BY.9 - Çağrı esnasında olumlu bir tutum geliştirerek çağrıya sabırla odaklanır.

5.7.Ölçme ve Değerlendirme

A1-Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren iki yıldır.

A2-Birimin elde edilmesi için T1 teorik sınavı ile P1, P2 ve P3 performans sınavlarının tamamından başarılı olması gerekir. Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren bir yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı olan sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez. Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren iki yıldır.

6.SINAV KURALLARI

- Aramızda gribal enfeksiyon, ateş, öksürük ve boğaz ağrısı gibi şikayetleri olanlar varsa sınav hakkınız saklı kalmak kaydıyla sınav alanından ayrılabilirsiniz. Pandemi döneminde olası salgın hastalıkların yayılmaması için MYK'nın yayınladığı rehber doğrultusunda tüm önlemler MODEL BELGELENDİRME tarafından alınmıştır.
- Sınavda kullanmanız gereken formlara bilgilerinizi okunaklı şekilde ve eksiksiz doldurmalısınız.
- Sınava giren adaylar, sınavın **ilk 10 dakikasında** ve **son 10 dakikasında** sınav alanını terk edemezler. Sınavın **ilk 10 dakikasından sonra** gelen adaylar sınava alınmazlar.
- Sınavda, cep telefonu, çağrı cihazı vb. haberleşme araçlarını kullanmak yasaktır. Lütfen mobil cihazlarınızı kapalı konuma getiriniz.
- Adayların sınav alanına delici, kesici ve yaralayıcı aletler ile ateşli silahları getirmesi yasaktır.
- Sınav süresince adaylar birbirleri ile konuşamazlar. Sınav sırasında kopya

HAZIRLAYAN VE KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

çeken, kopya veren adayların sınavları geçersiz sayılır. Sınavımız kameralar ile kayıt altına alınmaktadır.

- Sınav süresince sınav alanında içme suyu, şeker ve alınması zorunlu ilaçlar hariç yiyecek ve içecek bulundurmak, tütün ve tütün ürünlerini kullanmak yasaktır.
- Adayların sınav düzenini bozacak veya başkalarını rahatsız edecek davranışlarda bulunmaları sınav kurallarına aykırıdır. Sınav kurallarına aykırı hareket edenler sınav alanından çıkartılır ve sınavı geçersiz sayılır.
- Başvuru esnasında kritik adımlar tarafınıza bildirilmiştir. Kritik adımlardan herhangi birinden dahi başarısız olmanız halinde sınavdan başarısız sayılırsınız.
- Sağlık problemi dışında ve bizden kaynaklı verilen molalar sınav sürenize eklenecektir.
- Sınav sonrasında www.modelbelgelendirme.com web sitemizdeki bilgiler dâhilinde kuruluşumuza itiraz ve şikâyetlerinizi bildirebilirsiniz.

Sınavınızın geçersiz sayılacağı durumları okuyorum, dikkatli bir şekilde dinleyelim lütfen,

- Başvuru şartlarını taşımadığı hâlde sınava girilmesi,
- Adayların, iş sağlığı ve güvenliği kurallarını ihlal ettiği ve bu nedenle kendilerini veya sınav alanında bulunan diğer kişileri tehlikeye düşürdüğü değerlendirici tarafından tespit edilmesi,
- Adayların sınav düzenini bozacak veya başkalarını rahatsız edecek davranışlarda bulunması,
- Sınav sırasında aday/adayların kopya çektiği veya kopya verdiğinin tespit edilmesi,
- Sınav evraklarının görevlilere teslim edilmemesi,
- Adayın yerine başkasının sınava girmesi,
- Bu sebeplerin dışında sınav iptal edilir ise gerekçesi ile birlikte katılımcılara duyurulacaktır.

7. BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ

Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi (Seviye 4) mesleki yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi 5 yıldır.

8. BELGE YENİLEME YÖNTEMİ

Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur; a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü, referans yazısı/mektubu, sözleşme, fatura, portfolyo ve

HAZIRLAYAN VE KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

benzeri) sunmak, b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak. Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların Belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.

10.İTİRAZ VE ŞİKÂYET

Başvuru sahiplerinden, adaylardan, belgelendirilmiş kişilerden ve onların işverenlerinden ve diğer kesimlerden belgelendirme süreci ve kriterleri konusunda itiraz veya şikâyetlerin olması halinde, itiraz/şikâyet sahibi www.modelbelgelendirme.com web sitesinden İtiraz veya Şikâyet Formunu doldurup, imzalayarak (şahsen müracaat yapıldı ise) MODEL MDL 'ye teslim eder veya faks, e-posta vb. ile gönderir.

11.ARŞİVLEME

Bu dokümantasyon ile ilgili kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından saklanır.

11.REVİZYON BİLGİLERİ

REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	AÇIKLAMA
Revizyon 00	-	-

HAZIRLAYAN VE KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür