

Pembe Candaner :Çağrı Merkezi Sektöründe güç birliği.



Kanımca en zor mesleklerden ve sektörlerden biri olup, ülkemizde hak ettiği prestiji ve saygıyı henüz yakalayamayan ‘Çağrı Merkezleri ve Çalışanları’ cephesinde önemli ve güzel şeyler oluyor.

Hergün, binbir zorluk ve sıkıntıya rağmen, Çağrı Merkezleri ve onların güleryüzlü , sabırlı çalışanları, telefonun diğer ucunda bizim problemlerimizi çözmeye çalışıyor. Peki biz onları yeterince tanıyormuyuz? Hiç sanmıyorum. İşte size bazı sayılar, dünyadan ve bizden..

Dünyada, 119 bin Çağrı Merkezi, 8.4 milyon çağrı masası ve 11 milyon çağrı merkezi çalışanı var. Yaklaşık 320 milyar dolarlık bir pazardan söz ediyoruz. Dünya gayrisafi milli hasılasının binde altısı ‘Çağrı Merkezleri’ tarafından üretiliyor.

Türkiye’de ise 300 büyük ve orta ölçekli Çağrı Merkezi, 30 bin çağrı masası ve 35 bin çalışanı bulunuyor. Ülkemizde ise bu pazarın yaklaşık 1 milyar TL’lik büyüklüğü olduğu tahmin ediliyor. Çalışanların yaş ortalaması 26-28 arasında değişirken, sektör yüzde 70 ağırlıkla bayanlardan oluşuyor. Genelde üniversite mezunları ve öğrencilerinden oluşan bir kadro var. Toplam çalışanların yüzde 35’i de lise mezunu.

Ayrıca, son beş yıllık dönemde 17 bin 500 kişiye istihdam sağlayan sektör, 2013 yılına kadar 65 bin kişi istihdam sağlama potansiyeline sahip. Sadece, İstanbul, Ankara değil Erzurum, Diyarbakır, Uşak, Erzincan, Sivas, Gümüşhane ve Yalova gibi illerde yaratılan istihdamla birlikte bu bölgelerin ekonomisine de katkıda bulundu ve bulunmaya devam ediyor. Bu bölgelere çekilen teknoloji ve altyapı yatırımlarının yanı sıra bu illerdeki taşıma, yiyecek-içecek, ofis hizmetleri gibi yan hizmet sektörleri de bu sayede canlandı.

Yılda 500 milyon kez telefona telefona bakan Çağrı Merkezleri, hem müşteri, hem çalışan, hem buldukları bölge açısından çok değerli ve önemliler. Bunun önemini bilen sektörün önde gelen Çağrı Merkezleri bir araya gelip 'Çağrı Merkezleri Derneğini' CMD' kurdular. Başkanlığını Global Bilginin Genel Müdürü Bahadır Pekkan'ın yaptığı derneğin kurucu üyeleri şöyle; CMC, DHL, Finansbank, Global Bilgi, İKS, Koç Sistem, Vodafone, Metis ve Vodatech.

Bahadır Pekkan'ın verdiği bilgilerde dikkatimi çeken bir sayı var. Sektörde bir çağrı masasının yatırım tutarı 10 bin liraymış. Dolayısıyla yatırımlar çok pahalı. Ama çok önemli ve de gerekli. Bu kadar maliyetli çağrı merkezlerinin işi gerçekten zor. Bir taraftan müşteriyi memnun etmek, bir taraftan çalışanını memnun etmek. Bunun bilincinde olan Derneğin de asıl kurulma amacı bu. Türkiye'de çağrı merkezi sektörünün gelişimini sağlamaya, faaliyet ve etki alanının genişletmeye yönelik iş/güçbirliğini hedefleyen, referans bir kuruluş olma yönünde ilerliyorlar.

Başkanın önemle üzerinde durduğu bir diğer konu da, uluslararası standartları, çalışma koşullarını en iyi şekilde sektöre kazandırmak, Çağrı merkezi sektörü için bir bilgi ve eğitim merkezi olabilmek.

Bunları yaparken de bu işin ana ekseninde 'çağrı merkezi çalışanları' var. Derneğin çalışanlarına verdiği önemi hissetmek

gerçekten çok mutlu etti beni. Çağrı merkezlerinin en önemli sermayesi olan 'çalışanlarına' iletişim kanallarını açmış durumda. Sadece onlara değil bu sektöre emeği geçen tüm paydaşları da bünyesinde bulundurmaya istekli. Zaten ancak bu şekilde 'Dernek' amacına ulaşabilir.

Birlikten güç doğar deyip ÇMD' ne başarılar dilerim.