DERS BİLGİ FORMU

<table>
<tr><td>DERSİN ADI</td><td colspan="4">ÇAĞRI MERKEZİ İŞLEMLERİ</td></tr>
<tr><td>DERSİN SINIFI</td><td colspan="4">11. Sınıf</td></tr>
<tr><td>DERSİN SÜRESİ</td><td colspan="4">Haftalık 3 Ders Saati</td></tr>
<tr><td>DERSİN AMACI</td><td colspan="4">Bu derste öğrenciye; çağrı merkezi temel kavramları, çağrı merkezi hizmet kuralları ve çağrı merkezinde kullanılan teknolojiler ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.</td></tr>
<tr><td>DERSİN ÖĞRENME KAZANIMLARI</td><td colspan="4">1. Çağrı merkezini kavramsal çerçevede bilerek kullanılan terimlerin anlamlarını ve çağrı merkezi hizmetlerinin faydalarını temel bilgi ve becerisiyle açıklar.
2. Çağrı merkezi sektörünün hacmi, istihdam durumu, personel yetkinlikleri, sorumlulukları ve çalışma koşullarının bilinciyle hareket ederek hizmetin başlangıcından hizmet kalitesinin ölçümüne kadar ki süreçte çağrı merkezi sektörüne genel anlamda hâkim olur.
3. Teknoloji kavramının çağrı merkezleri açısından önemini kavrayarak çağrı merkezlerinde sunulan hizmetlerde kullanılan teknolojilerin uygulanmasını yapar.</td></tr>
<tr><td>EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAM VE DONANIMI</td><td colspan="4">Ortam: Alan Ortak Atölye, Müşteri Temsilciliği Atölyesi, Organizasyon Sorumlusu Atölyesi, Çok Amaçlı Salon,
Donanım: Halkla ilişkiler alanı standart donanımları, yapılacak uygulama faaliyetine uygun ait araç, gereç, etkileşimli tahta/projeksiyon, tablet, bilgisayar, yazıcı/tarayıcı, çağrı masası (Seat) kurulumu sağlanmalıdır.</td></tr>
<tr><td>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</td><td colspan="4">Bu derste; öğrenci için açık uçlu sorulardan oluşan yazılı-sözlü yoklama ve kısa cevaplı, boşluk doldurma, doğru yanlış, eşleştirme, çoktan seçmeli testler gibi ölçme araçlarından uygun olan seçilerek kullanılabilir. Ayrıca öğrenci performansı belirlemeye yönelik çalışmalar değerlendirilirken gözlem formu, derecelendirme ölçeği ve dereceli puanlama anahtarı gibi ölçme araçlarından uygun olanlar seçilerek kullanılabilir.</td></tr>
<tr><td rowspan="4">KAZANIM SAYISI VE SÜRE TABLOSU</td><td>ÖĞRENME BİRİMİ</td><td>KAZANIM SAYISI</td><td>DERS SAATİ</td><td>ORAN (%)</td></tr>
<tr><td>Çağrı Merkezi Temel Kavramları</td><td>2</td><td>12</td><td>11</td></tr>
<tr><td>Çağrı Merkezi Sektörüne Genel Bakış</td><td>4</td><td>24</td><td>22</td></tr>
<tr><td>Çağrı Merkezinde Teknoloji Kullanımı</td><td>2</td><td>72</td><td>67</td></tr>
<tr><td colspan="2">TOPLAM</td><td>12</td><td>108</td><td>100</td></tr>
</table>

ÖĞRENME BİRİMİ	KONULAR	ÖĞRENME BİRİMİ KAZANIMLARI ve KAZANIM AÇIKLAMALARI
Çağrı Merkezi Temel Kavramları	**1.** Çağrı Merkezi Kavramı ve Terimleri **2.** Çağrı Merkezinin Bileşenleri ve Faydaları	**1. Çağrı merkezi kavramını, önemini ve çağrı merkezlerinde kullanılan terimleri açıklar.** • Kavramsal çerçevede fazla detaylara girilmeden gerekli olan tanım ve açıklamaların anlaşılması sağlanır. **2. Çağrı merkezi bileşenleri ile çağrı merkezi kullanımının insanlara ve kurumlara sağladığı faydaları sıralar** • İnsan kaynağı, süreç, strateji ve teknoloji gibi bileşenlerin açıklamasını yaptırır. • Çağrı merkezi hizmetlerinden yararlanmanın ne gibi katkılarının olduğunu belirlemesini sağlar.
Çağrı Merkezi Sektörüne Genel Bakış	**1.** Çağrı Merkezi Sektörünün Hacmi, İstihdam Durumu ve Dağılımı **2.** Çağrı Merkezlerinde Çalışanların Durumu **3.** Çağrı Merkezlerinde Telefonla İletişim **4.** Çağrı Merkezlerinde Hizmet Kalitesi ve Ölçümleme Araçları	**1. Çağrı merkezi sektörünün ekonomideki hacmini, coğrafi yönden/sektörel dağılımını ve istihdam durumunu teknolojiden faydalanarak sunum hazırlar.** • Sektörün maddi anlamda ekonomide ne kadar bir paya sahip olduğu, hangi bölgelerde çağrı merkezlerinin kaç tane olduğu ve buralardaki çalışan sayılarının belirlenmesi sağlanır. • Hangi sektörlerin çağrı merkezi hizmetlerini kullandığını organize ettirir. **2. Çağrı merkezlerindeki personelin işe alım, eğitim süreci, vardiya planlanması gibi çalışma koşullarını ve sektörde çalışanların yetkinlikleri ile etik ilkeler kapsamında sorumluluklarını açıklar.** • İnsan kaynağından ne ölçüde faydalanıldığı ve hangi koşullarda istihdam edildiğini gösteren bir araştırma yaptırır. • Nitelikli personelin görevleri ve çalışma alanlarının açıklanması sağlanır. **3. Müşteriye hizmet verirken hizmetin türüne göre telefonla iletişim kurallarını açıklar.** • Herhangi bir sorunun çözümünde, kampanya bilgilendirmesi yaparken ya da telefonda satış yaparken kullanılacak teknikleri sıralatır. **4. Müşteriye verilen hizmetin bireysel ve kurumsal bazda kalitesini ölçümleme araçlarını kullanır.** • Çağrı merkezinden hizmet alan kurumların ya da bu kurumların müşterilerinin aldığı hizmetin kalitesini ölçmede yöntemlerini seçtirir.

Çağrı Merkezinde Teknoloji Kullanımı	**1.** Çağrı Merkezlerinde Teknolojinin Önemi ve Katkısı **2.** Çağrı Merkezinde Sunulan Teknolojik Hizmetlerin Uygulanması	**1. Teknolojinin kavramsal çerçevede açıklanmasıyla birlikte önemi ve sektöre olan katkısını açıklar.** • Teknoloji konusunda fazla detaylara girilmeden kullanımı ve katkısı açısından gerekli olan tanım ve açıklamaların anlaşılması sağlanır. **2. Çağrı merkezlerinde kullanılan teknolojiler ile müşterilere sunulan hizmetleri örnek çalışmalarla tek tek uygular.** • Çağrı merkezlerinde verilen hizmetlerde kullanılan teknolojilerin açıklanması sağlanır. • Teknolojiden faydalanarak kurumsal ya da bireysel müşterilere verilen hizmetlerin açıklanması sağlanır. • Bu hizmetlerin şikâyet yönetimi, teknik destek, tele satış vb. gibi hizmetlerin kurulacak çağrı masalarında örnek çalışmalarla tek tek uygulanması sağlanır.

UYGULAMA FAALİYETLERİ/TEMRİNLER

Uygulama faaliyeti/temrinler; ders kazanımına uygun olarak okulun fiziki kapasitesi ve donatımı, öğrenci sayısı göz önünde bulundurularak en fazla uygulama faaliyeti/temrini yaptıracak şekilde meslek alan zümre öğretmenler kurulu tarafından seçilir. Meslek alan zümre öğretmenleri tarafından aşağıda yer alan temrinlerden farklı temrinlerin uygulanmasına karar verilebilir**.**

Çağrı Merkezi Temel Kavramları	
Çağrı Merkezi Sektörüne Genel Bakış	**1.** Sektörün hacmi ve istihdam durumu arasında bağlantı kurarak bilgisayarda sunum hazırlar. **2.** Çağrı merkezlerinde hizmet verilen sektörlere ilişkin bilgileri analiz edip değerlendirebilir. **3.** Çalışma koşullarını araştırarak organize eder. **4.** Sektör çalışanlarının taşıması gereken yetkinlikleriyle ilgili pano çalışması yapar. **5.** Telefonla iletişim kurarken dikkat edilmesi gerekenleri sıralar. **6.** Müşteri memnuniyeti kapsamında anket uygulayabilir.
Çağrı Merkezinde Teknoloji Kullanımı	**1.** Pano çalışması yapar. **2.** Pano çalışması yapar. Örnek çalışmalar yaparak müşteriye yönelik aramaları çağrı masasında uygular.

DERSİN UYGULANMASINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

- Dersin işlenişinde iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin, risk ve tehlike oluşturacak her türlü duruma karşı tedbirler alınmalıdır**.** Pano hazırlama çalışmanızda kesme ve batma ihtimali olan donanımları dikkatli kullanınız. Bilgisayar ile çalışırken ergonomik gerekliliklere dikkat ettiğinizden ve bilgisayar mesafesi oturuş ve duruş şartlarınızı doğru biçimde ayarladığınızı kontrol ediniz. Ortamda kesici, delici eşyalar olamamasına, elektrik kablolarının, elektronik aletlerin güvenli ve çalışır olmasına dikkat ediniz. Ortamda gerekli iş güvenliği

tedbirlerini alınız.

- Sınıf veya atölye ortamında uygulama faaliyetine ait bilgiler öğrencilere uygulama öncesi anlatılmalı, tüm öğrenme kazanımları için bilgi ve becerilerin öğrenciye tam olarak kazandırılması amacıyla birden fazla uygulama faaliyeti yaptırılmalıdır.
- Bu etkinliklerde düz anlatım, sunum yapma, soru cevap, örnek olay incelemesi, yaparak ve yaşayarak öğrenme, araştırma, inceleme, problem çözme, gezi yöntemi vb. yöntem ve teknikler kullanılabilir.
- Bu dersin işlenişi sırasında meslek ahlak kurallarına uymak, analitik düşünme, haklarını bilme, haksızlıklara göğüs germek, çıkarcı olmamak, hedef belirlemek, ölçülü olma, zamana riayet, yardımlaşma ve birlikte iş yapabilme, üretken olma, yeni fikirler üretmek, toplumsal ahlak, yeniliğe açık olmak, toplum bilincini geliştirmek, misafir ağırlama, güler yüzlü olma ve sözü yerinde kullanma değer, tutum ve davranışları ön plana çıkaran etkinliklere yer verilmelidir.