



Teleperformance Türkiye Operasyon Direktörü Handan Özdoğan, şirketlerin çağrı merkezlerini neden tercih ettiğini ve başta gençler olmak üzere, çalışan bağlılığını sağlamanın yollarını anlattı.

Çağrı merkezi sektörü genç nüfusun büyük ilgi gösterdiği iş imkanları ve coğrafyadan bağımsız hizmet modelleriyle Türkiye'nin en hızlı büyüyen sektörleri arasında yer alıyor. Ancak Z kuşağı olarak da bilinen, dijital bir dünyada yetişmiş genç neslin istihdama katılmasıyla birlikte, çalışan bağlılığını sağlamak için şirket ve çalışan arasındaki dengeleri yeniden tanımlamak ve kurum politikalarını gözden geçirmek gerekiyor. Teleperformance Türkiye Operasyon Direktörü Handan Özdoğan, şirketlerin çağrı merkezlerini neden tercih ettiğini ve başta gençler olmak üzere, çalışan bağlılığını sağlamanın yollarını anlattı.

İnsanlar neden çağrı merkezi sektörünü tercih ediyor? Sektörü özellikle gençler için cazip kılan unsurlar nelerdir?

Geçmiş yıllarda çağrı merkezi dendiğinde aklımıza ilk gelen şey bir marka ile bir sorun yaşadığında aradığın yerdin. Her zaman bundan daha fazlası olan bu merkezler günümüzde ciddi boyutta istihdam yaratan müşteri deneyim merkezlerine dönüştü. Sektörel farkındalığın yaratılması ve çok fazla kişiye kariyer imkânı sağlanması ile bilinirlik artırılırken hem müşterilerin hem de tüketicilerin artan beklentileri, etkileşime verilen önem ve teknolojik gelişmeler bütünlüklük çok kanallı müşteri deneyim merkezlerine dönüşmemizde rol oynadı. Türkiye çağrı merkezi sektörü 2018 verilerine göre yaklaşık 100.000 kişinin üzerinde çalışana istihdam sağlanmaktadır. Çalışan profiline baktığımızda oldukça genç bir kitleyi görüyoruz ki bu kadar çok genç kitle ile çalışmak sektörün daha canlı kalmasını sağlıyor. Çağrı merkezleri, lise veya üniversiteden yeni mezun olan arkadaşlarımızın kendilerini daha iyi tanımları, ifade etmeleri, aldıkları kişisel gelişim ve kariyer eğitimleri ile kariyer yollarını belirlemeleri ve yaratıcılıklarını kullanabilmeleri için çok uygun bir seçim.

İş yerinde çalışan bağlılığını sağlamanın yolları nelerdir? Teleperformance bu konuda neler yapıyor?

Hemen hemen tüm kurumsal firmalar çalışan bağlılığını ölçmek için "memnuniyet anketleri" yapar. Bu herkes tarafından bilinen ve belki de uygulanan standart bir yöntemdir. Bu anketler sonucunda firmalar bazı aksiyonlar alır. Biz de Teleperformance Group olarak her sene, bağımsız bir araştırma firması tarafından düzenlenen "Çalışan Memnuniyet Anketi" yayınlıyoruz. Çalışanlarımız, doğru sorularla hazırlanan anket sayesinde şirketimizi 360 derece değerlendirme fırsatı yakalıyorlar. Her sene tamamen şeffaf değerlendirilen ve raporlanan anket sonuçlarını çalışanlarımızla paylaşıyor, beyin fırtınası yapmak için her seviyeden çalışanın katılımı ile fokus grup toplantıları düzenliyoruz. Bu toplantılar sayesinde senelik aksiyon planımızı çalışanlarımızla birlikte oluşturuyor ve çok yakından takip ediyoruz. Bizi diğer firmalardan ayırtıran, güçlü kılan ve fark yaratmamızı sağlayan olgu şirket misyonumuzu ve kültürümüzü benimsemiş olup, tek bir amaca koşmak ve çalışanlarımızla duygusal bağ kurmaktır. Çalışan bağlılığını yaratmak için çalışan ile gerçekten bir ilişki kurmak ve bu ilişkiyi devam ettirebilmek çok önemli. Bir nevi evlilik gibi de düşünebiliriz. Çalışanlarımızla etkileşimde olmak, onları dinlemek, problemlerinin kök nedenini

tespit edip doğru çözümlerle yaklaşmak ve onları motive etmek bu işin temel parçaları. Ancak kilit noktaların “Duygusal bağlılık yaratmak”, “Etkili ve güçlü liderler ile çalışmak” ve “Tek bir amaca/hedefe koşmak” olduğunu düşünüyorum. Etkin ve açık iletişimin önemine inanan bir şirket olarak, işimizin gizli kahramanları olan çalışanlarımızı yöneticilerimizle bir araya getirecek ve çalışanlarımızın tüm soru ve önerilerini direkt olarak üst yönetim ile paylaşabileceği iletişim platformları oluşturuyoruz. Her seviyeden çalışanın katılabildiği bu seanslarda Genel Müdürümüz, Genel Müdür Yardımcılarımız ve operasyon direktörlerimizle birebir sohbet etme fırsatları yaratıyoruz. Çalışanlarımızın fikir, düşünce, talep ve şikayetlerini dinliyor, çözüm üretmek için aksiyon planlarını birlikte oluşturuyoruz. Sürekli iletişimi desteklemek adına e-posta, intranet, duyuru panoları gibi iletişim kanalları üzerinden şirket haberlerinin, basın bültenlerimizin, ailemize yeni katılan üyelerin, terfi eden çalışma arkadaşlarımızın, çalışanlarımıza özel indirim kampanyalarının, etkinliklerimizin, turnuvalarımızın ve daha birçok bildirim günlük duyurusunu yapıyoruz. Çalışan bağlılığında kariyer planlaması ve eğitim fırsatları ön plana çıkıyor. Teleperformance’ta öğrenme ve kendini geliştirme hiç bitmiyor. Sürekli kendini geliştirmek, Teleperformance içinde bir şirket kültürüdür. Bilgi güvenliği, stres yönetimi, zaman yönetimi, proje yönetimi, ileri Office programları, istatistiksel analiz, iletişim becerileri, koçluk gibi sunduğumuz çeşitli yetkinlik eğitimleri ile çalışanlarımız kariyer basamaklarını hızla tırmanıyor. Bu eğitimlerin yanı sıra, Teleperformance Grup tarafından operasyon ve destek ekipleri için geliştirilen kariyer eğitim ve gelişim programı JUMP ile Teleperformance çalışanlarının potansiyel yetkinlikleri ortaya çıkarılarak doğru bir kariyer yönlendirmesi yapılıyor. Müşterilerimize eşsiz deneyimler yaşatırken eğlenmeyi ve sosyal sorumluluğu tabii ki unutmuyoruz. Özel günlerde düzenlenen şirket içi etkinliklerimizin yanı sıra, yıllık değerlendirme toplantıları ve şirket partileri düzenliyoruz. Bu sene kurmuş olduğumuz sosyal kulüplerimiz sayesinde sağlıklı yaşamı destekliyor, çalışanlarımızın tatlı rekabetine ortak olmak adına turnuvalar organize ediyor, iş stresini geride bırakmak ve biraz rahatlamak için geziler düzenliyoruz. Ayrıca, 2011 yılından bu yana devam eden sosyal sorumluluk projelerimizle, Teleperformance Group’un “Dünya Vatandaşı” girişiminin bir parçası olmaya devam ediyoruz. Çalışanlarımız ve çalışanlarımızın aile ve arkadaşlarının katılımıyla genişleyen büyük bir gönüllü ordusuna sahibiz. Bütün bu girişimlerimiz sonucunda pozitif, yüksek bağlılık sahibi, kendini şirketin değil ailenin bir parçası olarak gören, enerjisi yüksek ve tutkulu çalışanlara sahip olmamız kaçınılmaz..

Z Kuşağı çalıştığı yerde neler arıyor? Teleperformance dijital yaşan bu nesli iş yerinde nasıl karşılıyor? Ne imkanlar sunuyor?

Henüz Y kuşağına alışırken Z kuşağı ile çalışmak çok heyecan verici ve bir o kadar da zorlayıcı. Z kuşağı kendine güveni çok yüksek, hızlı ve analitik düşünme yöntemleri çok gelişmiş, yaratıcı ve kariyer yolunda hızlı ilerlemek isteyen bir jenerasyon. Özgür ve bağımsız oldukları için çalıştıkları yerde fikirlerini rahatça ve yargılanmadan ifade edebilecekleri ortamlar arıyorlar. Aynı zamanda renkli kişilikleri sebebiyle özgün ve teknolojik ortamlar onlar için önemli bir hale geliyor. Her şeyden önce kendilerini geliştirecek şirketlerin parçası olmak istiyorlar. Teleperformance olarak Z kuşağı ile çalışmayı çok seviyoruz. Bu jenerasyonun kendilerini ifade edebilecekleri platformlar yaratarak onlarla sürekli iletişimde kalıyor, onları dinliyor, fikirlerini önemseyip uyguluyoruz. Onlarla iletişimimizde onların kullanmayı sevdiği kanallarda onların iletişim dilinden konuşuyoruz. Kendilerini geliştirmeleri için hem yetkinlik hem de kişisel gelişim eğitimleri sunuyoruz.

Çalışan performansını nasıl ölçümlüyorsunuz?

Çalışan performansını ölçmek için her pozisyona ve görev tanımına bağlı olarak hazırladığımız performans karnelerini kullanıyoruz. Bu karneler sayesinde sayısal ve yetkinlik bazlı, aylık, 3 aylık ve yıllık ölçümler yapıyor, değerlendirmelerimiz sonucunda çalışanımıza geribildirimde bulunuyoruz. Olumlu yönlerini takdir ediyor, kendini geliştirmesi gereken adımları belirliyoruz. Takip programlarımızla devamlılığı sağlıyoruz.

Bu performansı ve çalışan motivasyonunu etkileyen ana unsurlar nelerdir? Siz bu konuda nasıl adımlar atıyorsunuz?

Çalışan performansını ve motivasyonunu etkileyen en önemli unsurların başında çalışanın işi yapabilmesi için gerekli donanım, eğitim ve yetkiye sahip olması geliyor. Bunun dışında fiziksel çalışma ortamı da çalışanlarımız için oldukça önemli bir yere sahip. Teleperformance olarak bu konuda oldukça iddialı ve renkli bir yapıya sahip olduğumuzu gururla söyleyebilirim. Eğitim ve gelişim programlarımız ile çok fazla çalışanımıza yetkinliklerini geliştirmek için yatırım yapıyoruz.

Çalışanların mutluluğu ve motivasyonu iş süreçlerine nasıl yansıyor? Bu konuda paylaşabileceğiniz ilginç hikayeler var mıdır?

Mutlu çalışanlar mutlu müşteriler, mutlu müşteriler de mutlu iş ortakları yaratır inancımızla Türkiye'de 70'den fazla markaya hizmet sağlıyoruz. Yaptığı işi seven, çalıştığı firmayı ailesi gibi gören, oldukça eğitilmiş ve deneyimli etkileşim uzmanlarının benzersiz başarılar yaratması tesadüf değildir.

Çağrı merkezi sektöründe yaşanan dijitalleşmeye uzun zamandır bu sektörde olan çalışanlar nasıl ayak uyduruyor? Teleperformance bu konuda neler yapıyor?

Dijitalleşme oldukça geniş bir kapsam. Şirketlerin neyi, ne ölçüde dijitalleştirebileceğini iyi analiz etmeleri gerekiyor. Teleperformance'ta çalışanlarımızın fiziksel ya da yazılımsal çalışma ortamlarını ve müşterilerimizin iş süreçlerini kolaylaştıracak dijital çözümler sunuyoruz. Rekabette bizi bir adım öteye taşıyan ve operasyonel performansı artıracak CRM önerilerimiz ve yazılım çalışmalarımız mevcut.