

CALL CENTER LIFE



Çalışan bağlılığında kariyer fırsatları ve esneklik öne çıkıyor.

Teknolojinin içine doğmuş, teknoloji kullanımını bağımlılık olarak değil günlük hayatın bir parçası olarak gören Z jenerasyonun iş hayatına katılması, şirketlerin İnsan Kaynakları stratejilerini de buna göre yeniden tanımlamalarını zorunlu kılıyor.

Sağladığı genç istihdamıyla öne çıkan çağrı merkezi sektörü; istekleri, beklentileri ve iş yapış şekilleriyle öncekilerden farklılık gösteren bu çalışan profilinin en yoğun olduğu sektörlerin başında geliyor. Çağrı Merkezleri Derneği'nin araştırması, 2018 yılında 96.000 müşteri temsilcisinin hizmet verdiği sektörde, çalışanların yaş ortalamasının 27 olduğunu gösteriyor.

Bu yönüyle, çalışan bağlılığını oluşturabilmek için, onları motive eden faktörleri iyi analiz ederek, İK stratejilerini buna göre yorumlamak ve uygulamak çağrı merkezleri için büyük önem taşıyor.

Gösterdiği çaba karşılığında mutlaka takdir edilmeyi bekleyen bu jenerasyondan sadık ve başarılı bir çalışan topluluğu oluşturabilmek için yaratıcılığı engelleyen yapılardan uzaklaşarak İK stratejilerini bu yeni çalışma disiplinine uygun hale getirmek gerekiyor.

Bir yandan sektörün en büyük sorunlarından biri olmaya devam eden turn-over faktörünün aşılması, diğer yandan esnek çalışma koşulları, sosyal, kültürel ve yan haklar, yaratıcılığı destekleyen iş ortamı, fiziksel koşullar gibi konularda talepkar olan bir neslin beklentilerini karşılayabilmek, çağrı merkezleri için İK politikalarını her zamankinden daha karmaşık hale getiriyor.

Müşteri mutluluğu, çalışanları mutlu etmekten geçiyor.

Kendilerinden kusursuz müşteri deneyimi sunması beklenen çalışanları bu yönde motive etmenin tek yolu öncelikle kusursuz çalışan deneyimi sunmaktır. Diğer bir deyişle müşteri mutluluğunun ilk adımı çalışanları mutlu etmektir.

Kusursuz çalışan deneyimi ise, fiziksel çalışma koşulları, şirket içi iletişim kültürü, kararlara katılım, yaratıcılığın ve gelişimin desteklenmesi, şirket içi sosyal yapılar, güven, adalet, şeffaflık gibi çok boyutu olan bir süreci kapsıyor.

Çalışanlara kendilerini ifade edebilecekleri, kendi yeteneklerini keşfedebilecekleri bir ortam sunmak ve çalışanların kendilerini **“değerli”** hissetmeleri için şirketin ortaya koyduğu çaba, birçok problemi çözüme kavuşturacak ve kurumların rekabet ortamında bir adım öne çıkmalarına neden olacaktır.

Kariyer ve eğitim fırsatları önem kazanıyor.

Kariyer gelişimi olanakları ve esneklik, Z kuşağının işverenlerden beklentileri arasında ön sıralarda yer alıyor. Bu kuşak, yeni deneyimler kazanmak, anlamlı ve bir amaca hizmet eden işlerde çalışmak istiyor. Bunları yaparken de kendilerine zaman ayırmak, iş-yaşam dengelerini kurmak ve kişisel gelişimlerini farklı alanlarda desteklemek istiyorlar.

Yenilikçi bakış açısının hakim olduğu şirketlerde, çalışanların kendilerini ifade edebilecekleri platformlar oluşturulduğu, yaratıcılığın ve gelişimin teşvik edildiği, fiziksel koşulların kültürel, sosyal ve teknolojik imkanlarla desteklendiği görülüyor. Bu doğrultuda yöneticilerin, Z kuşağının yeteneklerinden üst düzeyde fayda sağlayabilmeleri için kaçınılmaz olan bu değişime ayak uydurmaları gerekiyor.

Z kuşağının şirketlere getireceği en önemli avantajlardan biri ise, teknoloji konusundaki yetenekleri. Çalışanlarına uygun çalışma koşullarını sağlayabilen şirketler bu gençlerin teknolojik anlamdaki yeteneklerinden faydalanarak avantaj yaratma şansına sahip olabiliyorlar. Aynı zamanda Z kuşağının diğer kuşaklara kıyasla yeniliklere açık, çeşitlilik içerisinde uyumlu çalışma potansiyeline sahip bir kuşak olması da günümüzün iş dünyasında önemli avantajlar sağlıyor.

Güven ve hakkaniyet duygusu, çalışan bağlılığını güçlendiriyor

Great Place to Work Enstitüsü tarafından yapılan araştırmaya göre; Çalışan bağlılığı açısından en önemli faktörler arasında ilk sırayı ücret ve yan haklar, ikinci sırada yönetici

desteği, üçüncü sırada ise çalışanları etkileyen kararlarda hakkaniyet hissini sağlamak yer alıyor.

Bu dosyamızda, kurum kültürüne bağlı, daha başarılı, üretken ve yaptığı işi önemseyen bir çalışan profili oluşturmaya yönelik çalışmalarını sorduğumuz İnsan Kaynakları ve çağrı merkezi yöneticilerine göre, çalışanların yöneticileri ile iletişim kurabilecekleri, kendilerini açıkça ifade edebilecekleri bir ortamda çalışmaları, kariyer ve gelişim fırsatları öncelikli alanlar olarak öne çıkıyor.

Ayrıca, Z kuşağı gelişmeye ve sürekli öğrenmeye önem verdiği için, yöneticilerle aralarındaki iletişim kanallarının açık olması ve yöneticilerinin onlara geri bildirim vermesi kurum bağlılıklarını artıran etmenlerden biri olarak görülüyor.

Bilgiye erişme gücü açısından diğer kuşaklara göre daha şanslı olan ve girişimcilik yönüyle Z kuşağından daha aktif yeni bir neslin yakında iş hayatına katılacağı düşünöldüğünde, şirketler için üretkenliği artıracak yapılar dizayn etmek ilerleyen dönemlerde daha çok önem kazanacak.



Seçil Olcaydu, Callart, Eğitim ve Gelişim Uzmanı
Z kuşağı çalıştığı destek, koçluk ve yönlendirme istiyor.

Çağrı Merkezi işi yapıyoruz duygusal olarak iniş çıkışları fazlasıyla yaşıyorlar. Personelimize öncelikle arkadaşça bir çalışma ortamı sunuyoruz. Tüm fikirlere açığız, herhangi bir talepleri olduğuunda bunu rahatlıkla sunabiliyorlar ve muhakkak değerlendirmeye alıyoruz. Hepsinin kariyer yolu açık yükselme düşüncesi onların performansını olumlu yönde etkiliyor ve en önemlisi onların performansını ödüllendiren bir prim sistemimiz bulunuyor. Herkes kendi potansiyeli ölçüsünde kazanıyor bir sınır yok. Bunun haricinde

çalışanlarımızdan oluşan bir motivasyon ekibimiz bulunuyor. Aylık düzenledikleri etkinlikler oluyor biz de maddi manevi etkinliklerin yürütölmesine yardımcı oluyoruz.

Z kuşağı çalıştığı yerde destek, koçluk ve yönlendirme istiyorlar. İnsan ögesine değer verip yöneticilerinden dürüstlük ve iyi bir rehberlik bekliyorlar. Fikirlerine değer verdiğimizizi gösterip onlara saygı duyuyoruz. Güncellik onlar için çok önemli. Yaptığımız organizasyonlarda en uygun teknolojileri kullanıp kendimizi her daim güncel tutmaya özen gösteriyoruz. Yüz yüze iletişimimizi güçlendirecek bağlantılar kurup feedbacklerimizi verebileceğimiz bir ortam yaratıyoruz.

Performans sistemimizde herkes kendi performansını kendisi takip edebiliyor.

Çalışma hayatındaki değişiklikler, çalışma koşullarının zorlaşması, rekabetin artması nedeniyle ve nitelikli personele yükselme şansı verilebilmesi için performanslarının ölçümlenmesi şart. Biz bunu nasıl sağlıyoruz? Öncelikle belirlemiş olduğumuz ortak bir performans sistemi var. Bu performans sisteminde kimse kimsenin rakibi değil. Her ekibin kendi dinamiği ölçüsünde hedefleri, ay sonunda ulaşması gereken satış adetleri var. Bu skala doğrultusunda herkes kendi performansını kendisi takip edebiliyor. Gelişim gerektiren yönleri var ise yine bunları takım liderleri ve diğer uzman kadromuzun desteğiyle gidermeye çalışıyoruz.

Çalışan mutluluğu ve motivasyon, sevgi, güven ve şeffaflıkla doğru orantılı

Aslında ben bu kavramın birbiri ile bağlantılı olduğunu düşünüyorum, yani mutlu olduğumuzda motivasyonumuz artıyor, motivasyonumuzu arttırdığımızda mutlu olmamız kolaylaşıyor. Mutluluğumuz ve motivasyonumuz sevgi, güven ve şeffaflıkla doğru orantılı elbette. Biz bu ortamı çalışanlarımıza sağlayabilmek için her türlü imkanı sağlamaya çalışıyoruz. Ayrıca motivasyonlarının ve memnuniyetinin arttırılmasına yönelik uygulamalar, sürekli şirket gündeminde tutuluyor. Bu da tabi ki olumlu geri dönüşler almamızı sağlıyor. Hem şirket veriminin artması, hem de çağrı merkezi sektöründe gerçekçi sorunlardan biri olan Turnover oranının düşük olmasını çalışan bağlılığı ile sağlıyoruz.

Daha öncede belirttiğimiz gibi çalışma arkadaşlarımız gençlerden oluşuyor. Z kuşağıyla çalışıyoruz. Hepsi teknolojik gelişmelerden haberdar ve teknolojinin hayatımızı kolaylaştırmak için sağladığı dijitalleşmeye meyilli. Sektördeki dijitalleşmeyi ilk olarak uzman kadromuz yakından takip ediyor. İş hayatımıza olumlu katkı sağlayacak gelişmeler onların onayından geçtikten sonra eğitmenlerimiz tarafından diğer çalışma arkadaşlarımıza verdiğimiz eğitimlerle, feedbacklerle benimsetiliyor.



Ersin Ünlübay, Tempo Çağrı Merkezi

Önceliğimiz, çalışanlarımız için neyin önemli olduğunu iyi anlamak.

En kaliteli hizmeti en hızlı şekilde sunması beklenen çalışanlarımızın motivasyonlarını ve performanslarını yüksek tutmak, İnsan Kaynakları olarak üzerinde en çok çalıştığımız konulardan biri. Tempo'da ücret ve yan haklardan vardiya düzenine, eğitimlerden fiziksel çalışma ortamına pek çok boyutta ele aldığımız motivasyon yönetimi konusundaki önceliğimiz, çalışanlarımız için neyin önemli olduğunu iyi anlamak. Yaptığımız anketler ve odak grup çalışmaları ile düzenli olarak çalışanlarımızın ihtiyaç ve istekleri konusunda geribildirim alıyor, böylelikle çalışanlarımızın şirketimiz ve yönetimimiz hakkındaki

algılarını daha iyi anlıyoruz. Yaptığımız çalışmalar, çalışanlarımızın seslerini duyurabileceği platformlar olduğunda, karar süreçlerine katılabildiklerinde, takdir edildiklerinde, ödüllendirildiklerinde, gelişimlerine katkı sağlandığında, kariyer fırsatları olduğunda, adil ve şeffaf İK politikaları izlendiğinde çalışan bağlılığının arttığını gösteriyor.

Tempo İK olarak, Motivasyon ve Performans Yönetimi konusundaki sorumluluğumuzu yöneticilerimizle paylaşıyor ve onları bu konudaki eğitimlerle sürekli destekliyoruz. 2018 yılında e-öğrenme platformlarımızda kişi başı ortalama eğitim süremiz 8 saatti.

Kurum kültürümüzde önemseydiğimiz konulardan biri de takdir. Takdir etme konusunu prim, ücretsiz izin, hediye çekleri gibi maddi ödüllendirmelerin yanı sıra teşekkür etme alışkanlığımızla destekliyoruz. Örneğin bu sene bazı bölgelerimizde çalışanlarımızın ailelerine teşekkür mektupları ilettik ve çalışanlarımızdan güzel geri bildirimler aldık.

Eğlence ile eğitimi birleştiren oyunlaştırılmış eğitim platformları kullanıyoruz.

Z kuşağının çalıştığı kurumdan temel beklentisini çalışırken eğlenmek, sürekli öğrenmek, şeffaflık, fırsat eşitliği, kendilerini özgürce ifade edebildiği ve hiyerarşiden uzak bir iş yeri olarak özetleyebiliriz. Teknolojinin içine doğmuş bir nesil olduğu için, Z kuşağı yeni bilgi ve teknolojilere ve onun yayılma hızına diğer kuşaklara göre daha kolay adapte olabiliyor. Bu bakış açısıyla, biz de yeniliklere açık olmaya, iş süreçlerimizi daha yaratıcı hale getirmeye ve İnsan Kaynakları uygulamalarına çalışan gözüyle ve dijital bir lensle bakarak çalışan odaklı ve dijital bir İK olmaya gayret ediyoruz. Resmi, katı veya mesafeli bir kurumsal dil yerine, daha samimi ve sıcak bir iletişim dili kullanıyoruz. Teknolojik iletişimlerini destekleyecek Facebook benzeri şirket içi iletişim kanalları kullanarak kendilerini ifade etmelerine imkan veriyor, kurumsal eğitimlerin daha verimli olması için eğlence ile eğitimi birleştiren oyunlaştırılmış eğitim platformları kullanıyoruz.

Z kuşağı için iş ortamında esneklik oldukça önemli; bu sebeple, kurumsal müşterilerimizin beklentilerini karşılamak şartı ile onlara esnek çalışma ortamı tanımak adına çalışmalarımıza devam ediyoruz. TempoOda ile evden çalışma konusunda yepyeni bir konsept hazırladık.

Z kuşağı için önemli bir diğer konu iş ve özel hayat dengesini koruyabilmek. Tempo olarak, değerlerle yönetim felsefemiz, çalışan odaklı yönetim anlayışımız ve insani dokunuşu yüksek kurum kültürümüzle Z kuşağının beklentilerini karşılayabildiğimize inanıyoruz. Sektör ortalamasının altında seyreden çalışan devir oranımız bu yöndeki en önemli göstergemiz.

Mutlu çalışanlar daha üretken, daha başarılı ve şirketlerine daha sadık oluyorlar.

Mutlu çalışanlar daha üretken, daha başarılı ve şirketlerine daha sadık oluyorlar. Tempo olarak mutlu çalışanların mutlu müşteriler ve yüksek kurumsal performans demek olduğunu çok iyi biliyor ve bunu deneyimliyoruz. Pilot olarak başlattığımız “duygu durumu” uygulamamız da bu sonucu destekleyen veriler sunuyor. Gün içerisinde duygu durumlarını takip ettiğimiz çalışanlarımızın mutlu hissettiklerinde performanslarının daha kötü hissettikleri durumlara kıyasla daha yüksek olduğunu gözlemliyor, çalışanlarımızın kendilerini daha iyi hissetmeleri için anlık aksiyonlar alıyoruz.



Handan Özdoğan, Teleperformance Türkiye Operasyon Direktörü

Çalışan bağlılığında kariyer planlaması ve eğitim fırsatları öne çıkıyor.

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.

Teleperformance Group olarak her sene, bağımsız bir araştırma firması tarafından düzenlenen “Çalışan Memnuniyet Anketi” yayınlıyoruz. Her sene 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. Çalışanlarımızla etkileşimde olmak, onları dinlemek, problemlerinin kök nedenini tespit edip doğru çözümlerle yaklaşmak ve onları motive etmek bu işin temel parçaları.

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 bildirimin 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.

Z kuşağı kendine güveni çok yüksek bir jenerasyon

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 değerlendirerek geribildirimde bulunuyoruz

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.

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.

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.



Onur Bilgi, Yemeksepeti Kullanıcı Deneyimi Direktörü
Yaratıcılıklarını ön plana çıkarmak çalışanlarımızı motive ediyor.

Yemeksepeti’nin kuruluşundan bu yana koruduğu temel strateji, yemek siparişi sürecini etkin ve mükemmel kılmak ve kullanıcı memnuniyetini her an zirvede tutabilmek. Bu nedenle bizler kendimizi “çağrı merkezi” olarak değil, “kullanıcı deneyimi ekibi” şeklinde tanımlıyoruz. Yemeksepeti; genç, dinamik, enerjik, sorumluluk sahibi insanların bir arada var olduğu bir şirket. Dolayısıyla “kullanıcı deneyimi ekibi”miz de gençlerden oluşan bir ekip.

Yemeksepeti olarak çalışan memnuniyetini çok önemsiyoruz. Çalışanların birbirleriyle kaynaşması, uzun soluklu takım arkadaşlığı, mutlu ve motive çalışanlar bizim olmazsa olmazımız.

Verimlilik her zaman çağrı merkezlerinin en önemli odaklarından biri olmuştur. Daha verimli çalışabilmek, üretkenliği artırabilmek için çaba gösteren çağrı merkezlerinin dijital dönüşüm evriminde inovasyon kaslarının geliştiğine inanıyorum. Bu sebeple Yemeksepeti olarak yeni nesil çalışan profilinin isteklerini her daim öncelik olarak benimsiyoruz. Bu kuşağın işine olan sadakatini alışlagelmiş eski moda İK kuralları ile sınırlamanın verimliliklerine olumlu yönde etki etmeyeceğini düşünüyoruz.

Rol ve sorumluluklarımızın önemli bir kısmını operasyonel işler oluşturuyor. Restoran ve kullanıcı taleplerini karşılamak dışında ekibimizi yalnızca işlerini iyi yapmayı değil, yaptıkları işi geliştirmeyi, zenginleştirmeyi odaklarına alacak şekilde yönlendiriyoruz. Böyle olunca birçok fikir geliştirilebiliyor ve yaratıcılıklarını ön plana çıkarmak çalışanlarımızı motive ediyor.

Çalışanlarımıza özgün fikirler üretebilecekleri, yaratıcılıklarını ön plana çıkarabilecekleri özgür bir ofis ortamı sunuyoruz. Bu sebeple yalnızca mesai tamamlamayı bekleyen değil, ofiste kaldığı süre boyunca orada olmaktan mutluluk duyan bir çalışan profili görmek bizim için çok değerli.

Operatörlerimizin “yalnızca siparişinizle ilgili Yardımcı olabilirim” tavrı yerine kullanıcılarla minik sohbetlerini destekliyoruz, sevdiğimiz örnekleri tüm ekiple de paylaşıyoruz. Bu da genç nesli motive eden yaklaşımlardan biri.

Z Kuşağının işine olan sadakati için de ofis ortamı büyük önem taşıyor.

Yeni nesil, önceki kuşaklara göre çalıştıkları yerlerde sosyalleşmek istiyor. Z kuşağı, uzun süre aynı işi yapmak istemiyor, çabuk sıkılıyor ve çok sık iş değiştiriyor haliyle aidiyet duygusu da daha zor oluşuyor.

Biz start-up ruhunu koruyarak dinamik kalan ve bu dinamizmi bünyesindeki genç çalışan profiliyle yansıtan bir şirketiz. Bu sayede her dönemde, genç düşünen, yeniliklere açık, ileri görüşlü fikirlerle yol almayı başarabildik.

Yemeksepeti olarak yeni nesil çalışan profilinin isteklerini her daim öncelik olarak benimsiyoruz.

Z kuşağı için ofis ortamı, çalışırken verimliliği sağlamanın yanı sıra şirket tercihi yaparken bile belirleyici bir etken oluyor. Bu kuşağın işine olan sadakati için de ofis ortamı büyük önem taşıyor.

Yemeksepeti Park ile çalışanlarımıza yaklaşık 10 bin m2’lik ferah bir alanda keyifle çalışma imkânı sunuyoruz. Yemeksepeti Park; 7/24 yaşayan, enerji dolu bir ofis ortamının hakkını

veren detaylar düşünülerek tasarlandı. Yemeksepeti Park'ta ekip çalışmalarını destekleyen renkli çalışma alanlarının yanı sıra birçok sosyal alan var. Bunların arasında; uyku odaları, spor salonu, kafe, bilardo masası, masa tenisi, satranç, playstation odaları, salıncaklı ve hamaklı kütüphane gibi farklı tercihler ve beklentiler için tasarlanan birçok sosyal alanı sayabiliriz.

Gelen talepleri de göz önüne alarak sene içerisinde farklı etkinlikler planlıyoruz.

Yemeksepeti'nde çalışanlarımızın ofiste geçirdikleri süreyi kaliteli ve keyifli bir hale getirmek bizim için öncelikli konular arasında yer alıyor. Bu amaçla çalışanlarımızdan gelen talepleri de göz önüne alarak sene içerisinde farklı etkinlikler planlıyoruz.

Örneğin yılda iki kez şirket partileri düzenliyoruz. Anadolu'da çalışan arkadaşlarımız da bu partiler için İstanbul'a geliyorlar. Ayrıca, birkaç ayda bir happy hour'lar gerçekleştiriyoruz.

Çalışanlarımızla iletişimi güçlendirmek için üç ayda bir CEO'muz Nevzat Aydın'ın ve tüm yönetim ekibinin katılımı ile Townhall toplantıları gerçekleştiriyoruz. Bu toplantılarda tüm çalışanlar şirketteki yenilikler hakkında bilgi ediniyor ve sorularını yöneltiyorlar.

Çalışan bağlılığını arttırmak için yılda iki kere anket düzenliyoruz. Hem puanlama hem de yorum yapabildikleri bu anket ile çalışanlar şirkette nelerden mutlu olduklarını ve nelerin gelişmesi gerektiğini paylaşıyorlar.

Aramıza katılan her yeni çalışana içerisinde kişiselleştirilmiş birçok ürünün yer aldığı bir 'Hoş Geldin Kiti' hediye ediyoruz; içerisinde kulaklık, uyku odalarında kullanabileceği yastık kılıfı, sweatshirt, su şişesi gibi birçok farklı ürün yer alıyor.

Kadın ve erkek futbol takımlarımız ve erkek basket takımımız bulunuyor. Her hafta düzenli olarak iki defa pilates, iki defa da yoga dersleri düzenliyoruz.

Ve son olarak özel günleri de unutmuyoruz. Kadınlar günü, bayramlar gibi özel tarihlerde çalışanlara mutlaka ufak hediyeler dağıtıyoruz.

Kendimizi her zaman bir teknoloji şirketi olarak konumluyoruz, çalışanlarımız da dijitalleşme sürecine uyum konusunda güçlük çekmiyorlar.

Dijitalde doğan ve faaliyet gösteren bir şirket olarak kendimizi her zaman bir teknoloji şirketi olarak konumluyoruz. Bu kapsamda çağın trendlerini uygulayan, geliştiren ve dijital alanda bu gelişmelere öncülük edecek projeler ürettik ve üretmeye devam edeceğiz. Dijital çağda doğmuş Z kuşağından oluşan çalışanlarımız da dijitalleşme sürecine uyum konusunda güçlük çekmiyorlar. Çalışanlarımıza verdiğimiz düzenli eğitimlerle de çalışanlarımızın yeniliklerden haberdar olmalarını sağlıyoruz.

