



HARİKA BİR ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞANI OLMAK İÇİN BECERİ GELİŞTİRME

Güçlü çağrı merkezi becerileri geliştirmek, mükemmel müşteri hizmetini güvenle ve netlikle sunmanıza yardımcı olabilir. Bu beceriler, müşterileriniz, iş arkadaşlarınız ve amirlerinizle daha iyi iletişim kurmanızı sağlar.

ÇAĞRI MERKEZİ BECERİLERİ NELERDİR?

Çağrı merkezi becerileri, müşterilerle telefonda iletişim kurarken başarılı olmanıza yardımcı olan niteliklerdir. Mükemmel bir müşteri hizmeti deneyimi sağlamanıza, verimliliğinizi artırmanıza ve düşük stresli bir ortam oluşturmanıza yardımcı olurlar. Birçok çağrı merkezi becerisi, veri girişi ve meslektaşlarla iletişim gibi halka açık olmayan iş görevleriyle de ilgilidir.

ÇAĞRI MERKEZİ TEMSİLCİSİ BECERİLERİNE ÖRNEKLER

Çağrı merkezi temsilcileri telefon veya internet üzerinden çalışabilir. Ayrıca iş arkadaşları ve yöneticilerle yüz yüze etkileşimde bulunabilirler. En iyi çağrı merkezi temsilcileri, güçlü kişilerarası becerilere sahip olma eğilimindedir. İletişim, aktif dinleme, empati, samimiyet ve pozitiflik, insanlarla çalışmalarınızda size iyi hizmet edecektir. Çağrı merkezi temsilcisi becerilerine ilişkin birkaç örnek:

AÇIK İLETİŞİM

Açık iletişim, bir çağrı merkezi ortamında belki de en hayati beceridir. Müşteriler hayal kırıklıklarını ifade etmek, soru sormak veya yardım istemek için aradıklarında genellikle kısa ve anlaşılır cevaplar ararlar. Çağrı merkezinizde ilerlemek için arkadaşça bir ses tonu kullanmak ve mesajınızı net bir şekilde ifade etmek gibi iletişim becerilerini geliştirmeyi hedefleyin.

ŞİRKETİN DERİN BİLGİSİ

Çağrı merkezi çalışanı olarak şirketiniz, ürününüz veya hizmetiniz hakkında olabildiğince çok şey öğrenerek performansınızı artırabilirsiniz. Bu, şirket geçmişi gibi araştırma bilgilerini içerebilir. Bu bilgi tabanını geliştirirken şirketin web sitesini okuyabilir, iş arkadaşlarınızdan yardım isteyebilir ve hizmet veya ürün hakkında elinizden gelen her şeyi öğrenebilirsiniz.

AKTİF DİNLEME

Müşterilerin duyduklarını, anladıklarını ve takdir edildiğini hissetmelerine yardımcı olmak için aktif dinleme becerileri edinmek önemlidir. Aktif dinleme, konuşmacıya odaklanmak, mesajı anlamak için zaman ayırmak ve düşünceli bir şekilde yanıt vermek anlamına gelir. "Evet", "Bu mantıklı" ve "Tamamen anlıyorum" gibi olumlularla konuşmayı sonlandırabilirsiniz. Aktif bir dinleyici, mesajın net olduğundan emin olmak için müşterinin söylediklerini nasıl tekrar edeceğini de bilir. Örneğin, "Yani aracınız çalışmayacak. Bu doğru mu?"

OLUMLU DAVRANIŞ

Olumlu bir tutum, hüsrana uğramış veya stresli müşterilerle daha iyi bağlantı kurmanıza yardımcı olabilir. Zorluklar karşısında sakin ve neşeli kalabiliyorsanız, muhtemelen daha hızlı çözümler bulacak, müşterilerin tutumlarını iyileştirecek ve kendi deneyiminiz hakkında daha iyi hissedeceksiniz.

SATIŞ İÇİN YETENEK

Güçlü satış taktikleri, müşteriler ve şirketiniz arasındaki ilişkiyi iyileştirebilir. Satış becerilerinizi geliştirmek için şirketinizin sunduğu ürün veya hizmetin kalitesini aramalarınızda ifade edin. Firmanızın sunduğu ürün hakkında kendinizi iyi hissediyor ve kaliteli hizmet sunmak için elinizden gelenin en iyisini yapıyorsanız, müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamanız olasıdır.

ÇAĞRI MERKEZİ BECERİLERİ NASIL GELİŞTİRİLİR

Çağrı merkezi becerilerinizi geliştirmek için odaklanmak istediğiniz alanları seçebilirsiniz. Bu becerileri kasıtlı uygulama ve iş deneyimi ile geliştirebilirsiniz.

1. KONUŞMA PRATIĞI YAPIN

Her gün konuşma ve dinleme pratiği yapmak önemlidir. Arkadaşınıza mesaj atmak yerine aramayı deneyin. Akşam yemeğini internetten sipariş etmek yerine restorana telefon edin. Mümkün olduğunda telefonda konuşmak için zaman ayırın ve bir arkadaşınızın konuşacak birine ihtiyacı varsa, dinlemeyi teklif edin.

2. TOPLULUK ÖNÜNDE KONUŞMAYI DENEYİN

Bir çağrı merkezinde, genellikle yetkili bir konumdan konuşmanız gerekir. Etkili sözlü iletişim pratiği yapmak için topluluk önünde konuşmayı denemek isteyebilirsiniz. Bir akşam yemeğinde kadeh kaldır. Kulüplerdeki duyuruları okumak için kaydolun. Kalabalığın önünde konuşma pratiği yapmak, güven kazanmanıza yardımcı olacaktır.

3. SAKİN BİR ZİHİN GELİŞTİRİN

Sıcak ve samimi müşteri hizmetleri çalışanları ile etkileşime giren müşterilerin olumlu deneyimler bildirme olasılığı çok daha yüksektir. Sakin ve pozitif kalmak için nefes egzersizlerini ve farkındalık meditasyonunu deneyin. Masanızda stres veya parmak oyuncakları, su şişesi veya karalama defteri tutabilirsiniz.

İŞ YERİNDE ÇAĞRI MERKEZİ BECERİLERİ

Bazı çağrı merkezi temsilcisi becerileri, yalnızca müşterilerle yapılan görüşmelerde değil, aynı zamanda bir bütün olarak işyerinde de mükemmel olmanıza yardımcı olur.

Organizasyon: Dosyaları düzenlemekten çevrimiçi bir takvimi düzenli tutmaya kadar, organizasyon hayatı kolaylaştıran bir yönetim becerisidir. Organize bir alandan çalıştığınızda amirlerinize ve müşterilerinize doğru ve verimli çalışma sağlayabilirsiniz.

Uyarlanabilirlik: Bir çağrı merkezinde, programlar ve görevler gün boyunca değişebilir. Aktiviteler arasında hızlı geçiş yapma yeteneği, işinizi iyi yapmanıza yardımcı olacaktır.

Sabır: Uzun aramalarda sabır, müşterilerinize en etkili, verimli ve güler yüzlü hizmeti sunmanıza yardımcı olacaktır.

ÇAĞRI MERKEZİ BECERİLERİ NASIL VURGULANIR?

Çağrı merkezi becerilerinizi öne çıkarmak için yapabileceğiniz birkaç şey var. Sizi bir çağrı merkezi pozisyonu için güçlü bir aday yapacak becerilerin çoğu kişilerarasıdır, bu nedenle bunları başvurunuzda ve görüşmenizde gösterdiğinizden emin olun.

ÖZGEÇMİŞ İÇİN ÇAĞRI MERKEZİ BECERİLERİ

Özgeçmişinizde hem iş deneyimlerini hem de becerileri vurgulayın. Güçlü bir çağrı merkezi özgeçmiş, herhangi bir müşteri hizmeti pozisyonunu, çağrı merkezi temsilcisi işlerini veya halka açık işleri içerecektir. Olumlu tutum ve aktif dinleme gibi becerileri vurgularken, bir başlık veya kişilerarası beceriler bölümü eklemeyi düşünebilirsiniz.

KAPAK MEKTUBU İÇİN ÇAĞRI MERKEZİ BECERİLERİ

Bir işe başvururken, kapak mektubunuzdaki iş tanımındaki belirli kelimeleri kullanın. Mektubunuzu güçlendirmek için, bağlantı kurmak ve bu kelimeleri detaylandırmak için deneyimlerinizin gerçek örneklerini kullanın. Etkili bir ön yazı, becerilerinizin ve deneyimlerinizin sizi bu rol için güçlü bir aday yaptığını gösterecektir.

BİR İŞ GÖRÜŞMESİ İÇİN ÇAĞRI MERKEZİ BECERİLERİ

İşe alım müdürü becerilerinizi fark ettiğinde, bunları görüşmede göstermeye hazırlanabilirsiniz. Aktif dinleme, net iletişim, kendine güven, samimiyet ve olumlu bir tutum, başarılı olmak için kullanabileceğiniz çağrı merkezi becerileridir.