|  |  |
| --- | --- |
| **Görev Unvanı:** | Çağrı Merkezi Müdürü |
| **Üst Yönetici / Yöneticileri:** | İletişim Direktörü, Genel Sekreter |
| **Astları:** | Santral Görevlisi |
| **Vekalet Eden:** | İletişim Direktörü tarafından belirtilen personel |
| **Görevin Kısa Tanımı:** | Çağrı Merkezi Müdürü, üniversitenin çağrı merkezi operasyonlarını planlamak, yönetmek ve geliştirmekten sorumlu kişidir. Aday öğrenciler, kayıtlı öğrenciler ve diğer paydaşlarla iletişim kurulmasını sağlar; ekip yönetimi ve hizmet kalitesinden sorumludur. |
| **Görev, Yetki ve Sorumluluklar:** | 1. Çağrı merkezi ekibinin günlük işleyişini planlamak, denetlemek ve performansını izlemek.
2. Üniversiteye gelen çağrı, e-posta ve dijital başvuruların etkin ve doğru biçimde yanıtlandığından emin olmak.
3. Hizmet kalitesini artırmak amacıyla süreç geliştirme ve iyileştirme çalışmaları yapmak.
4. Ekip için eğitim programları planlamak, uygulamak ve gelişimlerini takip etmek.
5. Yoğun dönemlerde (tercih dönemi, kayıt haftası vb.) operasyonel hazırlıkları yapmak.
6. Üst yönetime raporlama yapmak, çağrı merkeziyle ilgili analiz ve istatistikleri sunmak.
7. Öğrenci memnuniyeti odaklı stratejiler geliştirmek ve uygulamak.
8. Geri bildirimleri değerlendirerek ilgili birimlerle iş birliği içinde çözüm üretmek.
9. Tarafına atanan diğer tüm görev ve sorumlulukları gerektiği şekilde yerine getirerek kurumun genel başarısına katkı sağlamak.
 |
| **Görevin Gerektirdiği Eğitim Düzeyi/Deneyim:** | * Lisans mezunu, tercihen iletişim, işletme, halkla ilişkiler veya benzeri bölümlerden,
* Çağrı merkezi alanında en az 10 yıl deneyim.
 |
| **Görevin Gerektirdiği Yetkinlikler:** | * Takım yönetimi, iletişim, kriz çözme ve raporlama becerileri gelişmiş.
* MS Office ve çağrı merkezi yazılımlarını etkin kullanabilen.
* Tercihen eğitim sektöründe deneyim sahibi.
 |
| **Kurum İçi Kademesi:** |  4/16 |
| **ONAY (TEBELLÜĞ EDEN)** |
| **Bu dokümanda açıklanan görev tanımını okudum.** **Görevimi burada belirtilen kapsamda yerine getirmeyi kabul ve taahhüt ediyorum.****Ad-Soyad:** **Kadro Unvanı:****Tarih:** **İmza:**  |
| **ONAY (TEBLİĞ EDEN)** |
| **Ad-Soyad:** **Kadro Unvanı:****Tarih:** **İmza:**  |