|  |  |
| --- | --- |
| **Görev Unvanı:** | Santral Görevlisi |
| **Üst Yönetici / Yöneticileri:** | Çağrı Merkezi Müdürü, İletişim Direktörü |
| **Astları:** | - |
| **Vekalet Eden:** | Çağrı Merkezi Müdürü tarafından belirtilen personel |
| **Görevin Kısa Tanımı:** | Üniversiteye telefon veya diğer iletişim kanallarıyla ulaşan öğrenci, adaylara ve diğer paydaşlara bilgi vermek, ilgili birimlere yönlendirme yapmak ve memnuniyet odaklı destek sağlamakla sorumludur. |
| **Görev, Yetki ve Sorumluluklar:** | 1. Üniversiteye telefon, e-posta veya canlı destek kanalları üzerinden ulaşan öğrenci adaylarına, kayıtlı öğrencilere ve diğer paydaşlara bilgi vermek,
2. Aday öğrencilere üniversitenin bölümleri, burs olanakları, kontenjanlar, taban puanlar ve tercih süreçleri hakkında bilgi sağlamak,
3. Kayıt, yatay geçiş, çift anadal, ders kayıtları, sınav takvimi gibi akademik süreçlerle ilgili gelen soruları doğru şekilde yanıtlamak,
4. Öğrenci İşleri, Mali İşler, Uluslararası Ofis gibi ilgili birimlere yönlendirme yapmak,
5. Şikayet ve önerileri kayda almak, ilgili birimlere iletmek ve geri dönüşleri takip etmek,
6. Görüşme kayıtlarını sistemde doğru ve eksiksiz bir şekilde tutmak,
7. Yoğun dönemlerde (tercih dönemi, kayıt haftası vb.) hızlı ve çözüm odaklı hizmet sunmak,
8. Tercih dönemi, kayıt haftası vb. dönemlerde dışarı aramaları yapmak,
9. Çağrı merkezi kalite standartlarına ve gizlilik kurallarına uygun çalışmak.

  |
| **Görevin Gerektirdiği Eğitim Düzeyi/Deneyim:** | * İlgili bir alanda en az lise tercihen ön lisans ve üzeri mezuniyet,
* Tercihen belirtilen görev ve sorumluluklarla ilişkili 1 yıllık deneyim.
 |
| **Görevin Gerektirdiği Yetkinlikler:** | * Diksiyonu düzgün, etkili iletişim becerilerine sahip olmak.
* Telefonda ve yazılı iletişimde profesyonel yaklaşım sergilemek.
* Yoğun ve stresli çalışma temposuna uyum sağlayabilmek.
* MS Office programlarına ve çağrı merkezi yazılımlarına hâkim olmak.
* Tercihen CRM sistemleriyle çalışmış olmak.
 |
| **Kurum İçi Kademesi:** |  1/10 |
| **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:**  |