# Çağrı merkezi temsilcisi

Çağrı merkezi temsilcisi, moda e-ticaret markasında müşterinin telefon, canlı sohbet, e-posta ve sosyal medyadan gelen sorularını, sipariş, iade ve şikâyet taleplerini sonuçlandıran kişidir.

> **Doğru bilgi önce doğrulanır, sonra söylenir; her görüşme bir sonraki adımıyla kayda girer.**

## Kart özeti

- Sipariş, kargo, iade ve değişim taleplerini panel üzerinden yürütür.
- Ürün sorularını ürün kartından cevaplar, tekrar eden soruları ekiplere raporlar.
- Ritim: vardiya başı duyurular, gün boyu kayıtlı görüşmeler, kampanya yoğunluğu, haftalık rapor.
- En önemli belgeler bilgi bankası, sipariş ve kargo kaydı, ürün kartı ve müşteri talep kaydıdır.
- Cevaptan önce ürünü stok kodu, renk ve bedenle doğrula.
- İlk temasta çözüm, müşteri memnuniyeti ve doğru kategoriyle tutulan kayıtla değerlendirilir.

## Bir sezonda

1. **Vardiya başı:** Duyurular, yeni kampanya kuralları, kargo gecikmeleri, bilinen sorunlar.
2. **Gün boyu:** Çağrılar ve mesajlar; her görüşme kayda ve doğru kategoriye.
3. **Kampanya dönemleri:** Sipariş soruları yoğunlaşır.
4. **İndirim ve özel gün sonrası:** İade ve değişim talepleri artar.
5. **Haftalık:** En sık gelen ürün soruları e-ticaret ve ürün ekibine raporlanır.

## Bir iş günü

- **09.00** Vardiya başı: duyurular, yeni kampanya kuralları, kargo gecikmesi olan bölgeler, bilinen ürün sorunları. Yeni bir koleksiyon açıldıysa bilgi bankasındaki ürün notlarını okursun.
- **09.30** Telefon ve canlı sohbet kuyruğu açılır. 'Siparişim nerede?' en sık soru; sipariş panelindeki kargo durumunu okursun, panelde olmayan bir tarihi söz olarak vermezsin.
- **11.00** Bir müşteri pantolonun boyunu soruyor. Ürünü stok kodu ve renkle doğrular, internet ölçü tablosundan iç boyu okursun; müşteriye kendi pantolonuyla karşılaştırmasını önerirsin.
- **12.30** E-posta ve sosyal medya mesajları. Yazılı cevaplar aynı iskeletle: soruyu doğrula, net cevap, kaynak, sonraki adım.
- **14.00** Şikâyet: gelen üründe leke var. Fotoğraf istersin, sipariş ve ürün koduyla kayda geçirir, kurala göre iade ya da değişimi başlatırsın; kaydın kategorisini doğru seçersin.
- **15.30** İade takibi: depoya ulaşmış iadelerin ödeme iadesi ne durumda? Geciken varsa ilgili ekibe sorar, müşteriye bilgi verirsin.
- **16.30** Takım lideriyle kısa görüşme: dinlenen görüşmelerinden gelen geri bildirim. Neyi iyi yaptın, bir dahaki sefere neyi farklı yaparsın.
- **17.30** Gün sonu: cevapsız kalan ürün sorularını ve tekrar eden şikâyetleri ortak listeye eklersin. Haftalık rapor bu listeden çıkar.

## Elinden geçen belgeler

| Belge | Kimden | Kime | Ne için |
|---|---|---|---|
| **Bilgi bankası ve kampanya kuralları** | Takım lideri, e-ticaret ve pazarlama | Temsilci | Herkesin aynı soruya aynı cevabı vermesi. |
| **Sipariş ve kargo kaydı** | Sipariş paneli ve kargo firması | Temsilci | Müşteriye tahmin değil, kayıttaki gerçek durumu söylemek. |
| **Ürün kartı ve internet ölçü tablosu** | E-ticaret (PIM) | Temsilci | Kumaş, bakım ve ölçü sorusuna kaynaklı cevap. |
| **Müşteri talep kaydı** | Temsilci | İlgili ekip | Bir sonraki temsilcinin müşteriye baştan sormaması; talebin doğru ekibe gitmesi. |
| **Fotoğraflı hatalı ürün bildirimi** | Temsilci | Kalite kontrol | Tekrar eden hatanın bir partiye ait olup olmadığını görmek. |
| **Haftalık soru ve şikâyet raporu** | Temsilci ve takım lideri | E-ticaret ve ürün geliştirme | Ürün kartındaki eksiği ve ürünün kendisindeki sorunu kaynağında düzeltmek. |

## İş akışı

1. **Sipariş talebini çöz ya da doğru ekibe aç** · girdi: Müşteri talebi, sipariş ve kargo kaydı · çıktı: Çözülmüş ya da açıklamalı olarak açılmış kayıt · teslim: E-ticaret uzmanı
2. **Ürün sorusunu kaynağından cevapla, cevapsızı not et** · girdi: Ürün kartı, ölçü tablosu, pasaport · çıktı: Cevap; kartta olmayan bilgi için not · teslim: E-ticaret uzmanı
3. **Hatalı ürün şikâyetini kayda geçir** · girdi: Müşterinin fotoğrafı, sipariş ve ürün kodu · çıktı: Doğru kategoride, fotoğraflı kayıt · teslim: Kalite kontrol sorumlusu
4. **Kalıp ve ölçü kaynaklı iadeleri topla** · girdi: İade talepleri ve müşterinin anlatımı · çıktı: Ürün bazında 'dar', 'kısa', 'bol' notları · teslim: Ürün geliştirme uzmanı
5. **Mağazada çözülecek talebi yönlendir** · girdi: Mağazadan değişim ya da teslim isteyen müşteri · çıktı: Mağazaya iletilen not ve müşteriye verilen bilgi · teslim: Mağaza satış danışmanı
6. **Haftalık raporu çıkar** · girdi: Gün sonu listeleri · çıktı: En sık sorular, tekrar eden şikâyetler, öneriler · teslim: Orta düzey yönetici

## Sahada sık yapılan hatalar

- **Ürünü doğrulamadan cevap vermek.** Sonucu: Benzer adlı başka ürünün bilgisi verilir; yanlış beden, iade. Önlem: Önce stok kodu, renk ve bedenle ürünü doğrula.
- **Panelde olmayan bir teslim tarihini söz olarak vermek.** Sonucu: Söz tutulmayınca ikinci ve daha sert bir şikâyet gelir. Önlem: Kayıtta yazanı söyle; belirsizliği dürüstçe anlat.
- **Kaydı eksik ya da yalnız kendinin anlayacağı şekilde yazmak.** Sonucu: Müşteri tekrar arar, her şeyi baştan anlatır. Önlem: Kayıt iskeleti: ne istendi, ne yapıldı, sonraki adım kimde.
- **Ürün hatasını kargo ya da 'diğer' kategorisine koymak.** Sonucu: Kalite sorunu raporda görünmez; aynı partiden satış sürer. Önlem: Kategori listesini bil; emin değilsen takım liderine sor.
- **Bilgi bankasında olmayanı tahminle doldurmak.** Sonucu: Mağaza ve site başka şey söyler; güven sarsılır. Önlem: 'Öğrenip dönüyorum' de; soruyu e-ticaret ekibine ilet.

## Vakalar

**Canlı sohbette müşteri 'Bu elbise yıkanınca çeker mi?' diye soruyor. Ürün kartında yalnız bakım talimatı var. Ne yaparsın?**
İyi bir cevap: Bakım talimatını aktarır, talimata uyulmasını önerirsin; çekme konusunda kesin söz vermezsin. Soruyu ürün ekibine iletir, cevap gelirse müşteriye dönersin; soruyu haftalık rapora da eklersin.

**Aynı gün aynı ürün için birkaç müşteri fermuarın takıldığını yazıyor. Ne yaparsın?**
İyi bir cevap: Her talebi sipariş, ürün kodu ve fotoğrafla aynı kategoride kaydedersin. Takım liderine ve kalite kontrole toplu bildirim yaparsın.

**Sinirli bir müşteri kargonun geciktiğini, elbiseyi hafta sonundaki bir düğün için aldığını söylüyor. Ne yaparsın?**
İyi bir cevap: Önce dinler, durumu kayıttan doğrularsın. Panelde yazan gerçek durumu söyler, kurallar içindeki seçenekleri sunarsın: mağazadan alma, değişim ya da iptal. Söz veremeyeceğin tarihi söylemez, görüşmeyi kayda geçirirsin.

## Kariyer yolu

1. Müşteri temsilcisi
2. Kıdemli müşteri temsilcisi (zor talepler, yazılı kanallar)
3. Kalite ve eğitim sorumlusu ya da takım lideri
4. Orta düzey yönetici (müşteri hizmetleri)

## Sözlük

- **SKU (stok kodu):** Stokta tutulan her ürün seçeneğini tekil olarak tanımlayan koddur.
- **Varyant:** Aynı modelin renk, beden gibi özelliklerle ayrılan her bir satılabilir seçeneğidir.
- **Ölçü tablosu:** Bir modelin her ölçü noktasının beden beden hedef değerini gösteren tablodur.
- **Kompozisyon:** Bir kumaşın ya da ürünün hangi elyaflardan, hangi oranlarda oluştuğunu gösteren bilgidir.
- **PIM:** Ürün bilgi yönetimi: ürünün satış için gereken bilgisini, görsellerini ve çok dilli içeriğini tek merkezde toplayıp kanallara gönderen sistemdir.
- **Çok dilli içerik:** Aynı ürün kartındaki tanım ve açıklamaların birden fazla dilde, ayrı alanlarda tutulmasıdır.
- **DPP (dijital ürün pasaportu):** Bir ürünün kimlik, malzeme, bakım ve kullanım ömrü sonu bilgisini ürün üzerindeki QR kodla açılan bir dijital kayda bağlayan yapıdır.