

ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ

UZAKTAN EĞİTİM MESLEK YÜKSEKOKULU

ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ PROGRAMI

YAZ STAJI ÖDEV, PROJE VEYA ARAŞTIRMA KONULARI

1. Çağrı merkezlerinde teknolojinin önemi
2. Çok kanallı çağrı merkezleri ve iletişim kanalları
3. İdeal bir çağrı merkezinin organizasyon şeması ve yapısı
4. Doğumdan ölüme bir çağrının yaşam döngüsü
5. Çağrı merkezlerinin geleceği
6. Çağrı merkezi çalışanlarının motivasyonlarının sağlanma yöntemleri
7. Sorunlu bir müşteriye ikna etme yöntemleri
8. Zorlu müşteri ile başa çıkabilme yöntemleri
9. İyi bir çağrı merkezi lideri özellikleri
10. Mükemmel müşteri memnuniyeti sağlama yöntemleri
11. Stresi kontrol altına alma teknikleri
12. İtirazlarla ve kızgınlıkla başa çıkma teknikleri
13. Olumlu tavrı koruyabilmek için ipuçları

Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

- Yukarıdaki konulardan 1 tanesini seçerek rapor hazırlamanız gerekmektedir.
- Raporun ilk sayfasında çalışma konusunun ve öğrenciye ilişkin bilgilerin yer aldığı kapak sayfası olmalıdır.
- Rapor, “Times New Roman” yazı tipinde ve yazı boyutu 12 punto olarak hazırlanmalıdır.
- Rapor sonunda faydalanılan kaynakların belirtildiği “Kaynakça” olmalıdır.
- Rapor PDF formatında olmalıdır.