



# T-empati

Biz Tempoluların Mecmuası!

Bu DerGide  
kalemimizin  
pARMAĞI  
VAR!

Alp Kohen ve Pembe Candaner kitaplarını anlattı.

50 bin kişinin sesini dinleyen kitap

Gezinti'nin ikinci durağı: DENİZLİ

Nezaket ve saygı öğreten spor: Bowling

Bu defa söz Operasyon Direktörümüzde.

Bizden Haberler!

# 50 bin kişinin sesini dinleyen ilk kitap

'Bu yerin kulağı var!' ülkemizde çağrı merkezi sektörünü anlatan ilk kitap. Hem eğlendirici, hem bildirici bu kitap sektör çalışanlarına rehber niteliğinde.

**Alp Kohen - Pembe Candaner**

**Pembe Hanım "Bu yerin kulağı var" kitabını yazmaya ne zaman karar verdiniz, fikir kafanızda nasıl şekillendi?**

**Pembe Candaner:** 2007'de Sabah gazetesindeki köşemde yazdığım 'Call center çalışanı olmak ya da olmamak' başlıklı yazımla başladım her şey. Bu yazıdan sonra sektör çalışanlarının yoğun ilgisiyle karşılaştım. Onların çok yalnız olduklarını gördüm. Kimi yaptığı işi seviyor, kimi ise yapmak istemiyordu. Telefonun öbür ucundankilerden, yani biz müşterilerinden hak ettikleri saygıyı göstermemizi istiyorlardı. Her şeyden önce onların da insan olduklarını hatırlamamızı bekliyorlardı. Çağrı merkezlerinde çalışıp, biz müşterilerin hayatlarını kolaylaştırmaya çalışan bu insanların zorlaşan hayatlarının farkında mıydık? Uzun süre okurlarımla yazıştım, tanıştım, konuştum, dinledim, hissettim ve eğitildim. Sesleriyle yaptıkları halde sessiz kalmak zorunda olan kişilerin 'sesi olmaya' söz verdim. Asıl yapmak istediğim çağrı merkezindeki hayatın nasıl bir hayat olduğunu, hem içerden hem dışarıdan nasıl görüldüğünü göstermekti. Çağrı merkezleri hakkında bilmemiz gerekenleri öne çıkarmaktı.

**Alp Bey, siz ne zaman devreye girdiniz? Nasıl bir hazırlık çalışması yaptınız?**

**Alp Kohen:** Pembe ile çok eski dostuz. Pembe'nin sektörlere ilgili bir kitap yazacağını biliyordum, birlikte çalışma teklifi alınca çok heyecanlandım ve hemen kabul ettim. Masa başında kitabın içeriğini oluşturduk. Akademik olmayan ve kolay okunan bir kitap olmasını istedik. Derken birlikte yolculuğumuz başladı. Uzun yıllardır sektörde eğitimler veriyorum. Hem öğrencilerimden, hem de sektör çalışanlarından ilginç anekdotlar topladık. Sıkıcı bir kitap olsun istemedik. 1996'da başlayan ilk çağrı merkezi yöneticilik deneyimim üzerinden neredeyse 15 yıl geçti. Bu dönem süreci içinde Türkiye'de çağrı merkezi sektöründe yaşananlara tanıklık etme ve bazı oluşumları ve hizmetleri bizzat başlatma olanağı elde ettim. Hizmet ettiğim ve etmekte olduğum yüzlerce kurumda sayısız müşteri temsilcisiyle birlikte vakit geçirdim. Onların neler yaşayıp neler hissettiklerini, nasıl düşündüklerini anladım ve öğrendim. Çağrı merkezinde özellikle müşteri temsilcilerinin sesi olabilecek bir kitap yazdığımız için mutluyum.

**Kitabın amacı nedir?**

**Candaner:** Bu kitap, çağrı merkezlerinde

çalışmak ya da çağrı merkezlerini merak edip anlamak isteyenler için yazılmıştır. Kısacası bir giriş kitabıdır. Ayrıca, çağrı merkezlerinde daha evvel çalışıp ne kadar önemli bir iş yaptığını unutanlara bunu hatırlatmak, unutmayanları da hatırlamak amacıyla yazılmıştır. Müşteri temsilcisi ile müşteriler arasında bir köprü olmak, her iki tarafın da birbirini anlaması için bir farkındalık yaratmayı amaçladık. Bu kitap öncelikle bir ihtiyaç sonrası ortaya çıktı. Çağrı merkezi sektöründe çalışanlara ne kadar itibarlı bir iş yaptıklarını göstermek istedik. Önce, onlar önemli bir iş yaptığının farkında olacak ki, başkaları da onların yaptığı işi hem bilecek hem de takdir edecek. Amaçladığımız gibi hem bilgi veren, hem de eğlendiren bir kitap çıktı ortaya. Çağrı merkezi çalışanlarının başından geçen gerçek hikâyeler, onların duygu ve düşünceleri kitabın özünü oluşturuyor. Ama bunun yanında, teorik bilgiler de var. Çağrı merkezi nedir, ülkemizde durumu nedir, istihdam olanakları, çalışma biçimleri gibi önemli bilgilere yer verdik.

**Çağrı merkezinde çalışmak gençlere neler kazandırır?**

**Kohen:** Öncelikle bu ayrıcalıklı bir iş. Çünkü müşteriye iyi biliyor ve müşteriye iyi yönetebiliyorlar. Müşteri temsilcilerinin yaptığı iş, öyle herkesin yapabileceği bir iş değil. O yüzden kendilerine güvenmeleri ve işlerini önemsemeleri gerekiyor. Bu sektörde kazanılan deneyim yaşam boyu onlara yardımcı olacaktır. Çağrı merkezinde disiplini, sabrı, problem çözmeyi, empati kurmayı, zaman yönetimini, stresle başa çıkmayı, dostluğu ve insan yönetimini öğreniyorsunuz. Çağrı merkezinde çalışanlardan iyi yöneticiler çıkıyor. Çağrı merkezleri başka sektörler eleman ihraç ediyor. Bu sektörde deneyim sahibi olanların daha sonraki işlerinde ne kadar başarılı olduklarını duyuyoruz. Çağrı merkezinde yaşamın gerçekleriyle karşılaşılıyorsunuz. Bir müşteri temsilcisi bir günde 100 çağrıya cevap verse, ayda 20 gün çalışırsa bir yılda 24 bin, iki yılın sonunda ise 48 bin çağrı almış demektir. Binlerce farklı sese, farklı kültüre, farklı ihtiyaçlara yanıt veriyorlar. Bağırın bağırmayan binlerce kişiyi idare ediyorlar. Üstelik telefonla, karşısındaki insanı görmeden bunu başarıyorlar. Çağrı merkezi çalışanları öncelikle bu deneyimin kendilerine neler kazandırdığının farkına varmalılar. İşini sevenlere sektörde yükselme fırsatı olduğunu göstermek istedik.

## Kitaptan ilginç anekdotlar:

### Annemi bu işe karıştırmayın!

M.T.: İyi günler, Ben Sanem. Size nasıl yardımcı olabilirim?

Müşteri: Kullandığım tarifeyi değiştirmek istiyorum.

M.T.: Elbette, memnuniyetle yardımcı olmaya çalışayım. Telefon numaranızı ve isminizi öğrenebilir miyim?

M.: Adım Tahsin. Telefon numaram , 5XX XXX XX XX

M.T.: Annenizin ismini öğrenebilir miyim?

M.: Aaa! Sanem Hanım , lütfen bu işe annemi karıştırmayın !

M.T.: )

### Orta boylu... bıyıklı

Ses kalitesi sebebiyle, müşteri beni duymuyor ama benim, işlem için güvenlik teyidi yapmam gerekiyor.

M.T: Doğum tarihi lütfen?

M.: 1956

M.T.: Abonelik paketinizi öğrenebilir miyim?

M.: Anlamadım nasıl yani?

M.T.: Tarifmeniz efendim?

M.: Tarifim mi? Mimm .... Orta Boylu ... Bıyıklı...

M.T.: )



"Bu kitap, çağrı merkezlerinde çalışmak ya da çağrı merkezleri merak edip anlamak isteyenler için yazılmıştır. Kısacası bir giriş kitabıdır. Ayrıca, çağrı merkezlerinde daha evvel çalışıp ne kadar önemli bir iş yaptığını unutanlara bunu hatırlatmak, unutmayanları da hatırlamak amacıyla yazılmıştır."

# Harikalar diyarı Denizli'de büyük keşif!



Afyon'a karayoluyla 226 km. uzaklıkta olan Denizli'ye yolunuz düştü mü hiç? Düşmediyse vakit kaybetmeden valizinizi hazırlayın ve yola koyulun. İnanın, yılda 1 milyon yabancı ve yerli turistin bu kente akın etmesi boşuna değil. Dağları, platoları, akarsuları, gölleri, travertenleri, kaplıca ve ılıcalarıyla bir doğa harikasıdır Denizli. Tarih boyunca birçok medeniyete kucak açmıştır. Her ne kadar adı üç dakika nefes almadan ötebilen dövüşçü horozuyla ve pamuktan travertenleriyle anılsa da bin bir çeşit güzelliği ve gizemi barındırır.

Örneğin tarihte kralların ömürlerinin son yıllarını geçirmek istedikleri antik kent Hierapolis'tedir Pamukkale... UNESCO'nun Dünya Kültür Miras listesinde yer alır. Pamukkale travertenleri ve kalsiyum oranı yüksek şifalı sularıyla dünyanın gözbebeğidir. 2 bin yıllık bu antik kent dört mevsim turist ağırlar. Pamuktan travertenler günün her saatinde değişen ışık etkileriyle görsel bir şölen sunar. Travertenlerin bazı bölümleri yeterli su alamadığından zaman içinde sararmıştır.

Antik Çağ ve Roma döneminden mimari yapıların kısmen ayakta olduğu Hierapolis'in ana caddesi, kapıları, surları, hamamı, tapınağı, tiyatro ve kilisesi görülmeye değer. Kentin geniş bir alanını kaplayan nekropolü, eski dönemlerin en ilginç aile tipi mezar evleriyle ilgi çekicidir. Eğer arkeolojiye meraklıysanız Hierapolis çevresindeki diğer antik kentler, Leodikeia ve Tripolis de sizi bekliyor.

## Leodikeia ve Tripolis

MÖ. I. yüzyılda Anadolu'nun en ünlü kentlerinden biri olan Leodikeia, Romalılar'ın gözünde çok değerliydi. Küçük Asya'nın yedi ünlü kilisesinden biri buradadır. Yarısı ayakta duran 20 bin kişilik büyük, 15 bin kişilik küçük tiyatro, stadyum ve cimnazyum, yine Roma dönemi yapısı anıtsal çeşme, meclis binası, Zeus tapınağı ve büyük kilise arkeoloji tutkunlarının merakını uyandırır. Lidya bölgesi kentleri içinde yer alan Tripolis, Bergama Krallığı tarafından kurulmuş. Tarih boyunca birçok deprem ve savaşlara sahne olur. MS. 325 yılında İznik Konsülü'nde Tripolis'ten söz

edilmesi bu kentin dini önemine de işaret eder. Harabeye dönmüş 10 bin kişilik tiyatrosu, dış duvarları kısmen ayakta olan hamamı, sadece temelleri duran meclis binası, geç Roma ve Bizans dönemine ait surları ve kaya mezarları, podyumlu mezarlar ve lahitlerin bulunduğu nekropol her ziyaretçiyle yeniden hayat bulur.



## Kırmızı suların gizemi

Kaplıca tutkunuyusanız Pamukkale'nin 5 km kuzeyindeki Karahayit köyüne de uğramalısınız. Kırmızı sularında yüzmek hem ruha hem de bedene şifa verir. Jeolojik bir mucizedir Karahayit. Termal suyun içindeki maden oksitleri nedeniyle kırmızı, yeşil ve beyaz renkli traverten tabakaları oluşmuştur. Roma döneminden bu yana ziyaretçisi eksik olmaz.

## Güney Şelalesi ve Kaklık Mağarası

Denizli'ye 70 km uzaklıktaki Güney Şelalesi, birinci derecede SİT alanı ve Türkiye'nin 23'üncü doğa harikasıdır. 20 m yüksekten dökülen şelalenin suyu kireçlidir. Bunun sonucu olarak da şelalenin yatağında kalker basamaklar bulunur. Gün boyu ışık oyunları ile insanı mest eder. Zümrüt yeşili yosunlar üzerinden süzülen su damlaları zaman içinde Damlataş Mağarası'nı oluşturmuştur. Mağaranın içindeki sarkit ve dikitler göz kamaştırır. Mağaranın içindeki küçük göl ise insanı yüzmeye davet eder.

Pamukkale'ye 45 km uzaklıktaki mağaranın ağızı bitki ve otlarla çevrilidir. Mağaranın içine demir basamaklı merdivenle inilir. Burada kükürt kokusundan başınız döner. Derken berrak ve renksiz şifalı suyla canlanırsınız.

Mağara, cilt sorunlarına iyi gelen çamuruyla meşhurdur. Mağarayı gezerken damlayan sulara karşı yağmurluk, yürüme patikalarında oluşan gölcükler için de altı kaymayan lastik bir ayakkabı giymek iyi olur. Bir hatırlatma: Mağaranın karanlık bölümünde bir yarasa kolonisi kendi halinde yaşar!

## Kent merkezinde saklı köşeler

Türkiye'nin en gelişmiş kentlerinden biri olan Denizli'de gündüzler hareketli, geceleri cadde ve sokaklar ıssızdır. Eğlence mekânları kısıtlı olduğundan gençler evlerde bir araya gelir. Kent içi gezinizde sayıları bir hayli azalan eski Denizli evlerini görebilir, tekstil ürünlerinden özellikle havlu, bornoz veya Buldan Köyü'nde dokunan Buldan bezlerinden alabilirsiniz. Kaleiçi'nde bakır işlemeciliği eski saltanatını hâlâ sürdürür.

Geçen yıl restorasyonu tamamlanan Atatürk Evi Müzesi'ni ziyaret etmeden kentten ayrılmayın.

## Yememek olmaz!

Denizli mutfağı denilince ilk aklın gelen tandır kebabıdır. Tas kapama, teneke kebabı, kuzu kapama, et kapama, kol dolma, keşkek ve arapaşının tadına bakmadan olmaz. 38 yıldır kebabın adresi olan Kocabaylar Kebab Salonu'na tandır kebabının tadına bakmak için gidin. Ama burada kebabın elle yenilmesi öneriliyor. Çorbacılar duyurulur: Kuru börülceli tarhana ve un aşısı çorbasını içmeden bu kentten ayrılmayın.

Denizli'ye gitmek için nedenlerden biri de Antalya yolu Denizli çıkışı Yeni Acipayam Yolu 5. km'de yer alan Mantar Restoran. Bu restoran 40'a yakın mantar yemeğiyle ünlü. Bir de öyle leziz mantar mantısı var ki yeme de yanında yat misali... Yabancı televizyon ekipleri binbir çeşit mantar yemeğini görüntülemek için buraya geliyor. Denizli'nin meşhur mekanlarından biri de Değirmende Alabalık Restoran. Burada kiremitte kaşarlı alabalığı bir kez tadın o tadın tutsağı olabilir. Eğer Denizli'ye kışın giderseniz Serinhisar'ın sıcak leblebisinden mutlaka tadın.

Deniz Erol - Operasyon Direktörü

## İşimizde hızlı olmak ve zamanı etkin kullanmak önemli

**Çağrı merkezi sektörünün size cazip gelen yanları nelerdi, neden bu sektörde yer almayı seçtiniz?**

Şans faktörü etkili oldu. Özel olarak çağrı merkezi sektöründe yer almayı planlamıyordum. Bugün, bu sektörün bir endüstri mühendisi için doğru bir sektör olduğunun farkındayım. Eğer bir fabrikada endüstri mühendisi olarak çalışıyorsanız süreçlerde yapılan değişikliklerin etkisini hemen göremezsiniz. Çağrı merkezi sektöründe ise yaptığınız bir değişikliğin etkisini hemen ölçebilirsiniz ve müşteriye anında ulaşırsınız. Onun için bu iş çok heyecanlı ve dinamik. İnsanın yaptığı işin sonucunu hızlı bir şekilde görmesi ise gerçekten çok keyifli.

**İki yıl gibi kısa bir sürede operasyon direktörlüğüne yükselmeniz nasıl gerçekleşti? Tempo'da nasıl bir kariyer planlaması var?**

Tempo sürekli büyüyen bir firma. Tempo'nun ismi kendini de çok iyi ifade ediyor. Tempo'da sürekli bir tempo var! Burada işini seven, başarılı olan, çalışan, emek veren, doğru zamanda doğru şeyleri yapan insanlar için her zaman bir fırsat var. Şirketin İK yapısına baktığınız zaman çalışanlarıyla birlikte yol almayı tercih ettiğini görüyorsunuz. Ancak söz konusu pozisyonlar için, gerekli görülen hallerde şirket içindeki alternatifler muhakkak değerlendiriliyor. Başarılı olan elemana şans tanınıyor. Bu anlamda, çalışan için Tempo doğru bir firma.

**Nasıl bir ekip liderisiniz?**

İşe hakim olmaya çalışan bir yöneticiyim. İşin içindeyimdir. İşe burnumu sokarım. Ama bana söylenen şeyleri mutlaka dikkate alır ve değerlendiririm. Açığımdır. 'Ben görüyorum, biliyorum nasıl olsa' demem. Açık, samimi ve ekip ruhuna inanan biriyim, herkes bana danışabilir. Konuşur, anlamaya çalışırım.

**Tele satışta başarılı olmanın koşulları nelerdir?**

Tempo olarak biz, müşteri ihtiyaçlarına yönelik satış stratejisini tanımlayarak tele satış süreçlerine başlarız. Stratejiyi oluşturduktan sonra stratejiye uygun scriptler yazılır. Biliyoruz ki script yazılması tele satış sürecinde en önemli adımlardan biridir. Bununla beraber iyi yazılmış bir script tek başına satış yaratmada başarıyı getirmez. Hedeflere ulaşmada ve sonuç üretmede, Tempo tele satışın 3 temel kriterinden faydalanır. Bunlar: Veri Etkinliği, Ürün Etkinliği ve Tele Satış Temsilcisi

Etkinliğidir. Sürekli olarak veri, ürün ve tele satış temsilcisi üzerinden performansımızı izlemekte ve gerekli ince ayarlamaları yapmaktayız. Bulgularımızı müşterimiz ile paylaşıyoruz ve stratejide değişiklik öneririz. Farklı ürün paketi veya fiyatlandırma önerebiliriz. Farklı segment hedeflemeyi tavsiye edebiliriz. Çağrı merkezi müşteri temsilcisinin performansı, başarılı tele satış için anahtar rol oynamaktadır. Başarılı süregelen tele satış sürecimiz, hedeflerimize ulaşmamızı sağlar.

**Tele satışta en sık karşılaşılan hatalar nelerdir?**

Şöyle bir örnekle ifade edeyim: Stratejinizi uyguladıktan sonra beklentiniz 5 satmak. 5 satıyorsunuz. Ancak bu noktadan sonra tekrar tekrar kontrol etme ihtiyacı duyulmuyor. Satış hedefi 3'e düştüğü an müdahale etmek eğilimi başlıyor. Müşteriyi dikkate almamak eğilimi tehlikeli. Oysa günümüzde müşterinin istekleri çok hızlı değişebiliyor. Bunu takip edebiliyor olmanız gerekir. Doğru datayı, doğru ürünle, doğru zamanda müşteriye ulaştırmak beraberinde başarı ve müşteri memnuniyeti getirir. 'Müşteri memnuniyeti' deniliyor, ama firmaların gözünü diktiği şey mevcut müşteriyi memnun etmekten ziyade yeni müşteri kazanmak. Bu arada mevcut müşterinin memnuniyeti hesaba katılmayabiliyor.

Mevcut müşterinizi aradığınız zaman ona yeni bir ürün satmaya çalışıyorsunuz. Müşteriniz A ürünü kullanıyor, siz bu arada B ürünü aldırıyorsunuz. O esnada müşteriniz A ürünü ile sıkıntısı olduğunu söylüyor. Siz ise ona ben B ürünü satıyorum, eğer A ürünü ile ilgili sıkıntınız varsa müşteri temsilcimizi arayın diyorsunuz. Bence sektörde bazı firmalar tarafından yapılan en büyük hata bu.

**Geliştirdiğiniz her strateji başarıyla uygulanabiliyor mu? Başarıyı artıran faktörler neler?**

Uygulayabildiğimizi düşünüyorum. Mutlaka firma büyüdükçe uygulama süresi uzayabiliyor. Bir stratejinin firma geneline yayılması zaman alabiliyor. Biz, hızlı kabuk değiştirebilen bir firmayız. Başarımızın da kurumsal olduğunu düşünüyorum. Başarıyı artıran faktörlere gelince; başarı ortaktır. Başarılarımız takım çalışmalarımızın sonucudur. Özellikle, müşteri temsilcileriyle konuşurken bunu söylüyorum. İnsanlar bir bütünün parçası olduklarında başarıyı daha çok önemsiyorlar ve başarıya daha çabuk ulaşabiliyorlar.

Deniz Erol, 1981 Samsun doğumlu, Bafra Anadolu Lisesi'nden mezun, 9 Eylül Üniversitesi Ekonometri Bölümü'nü dereceyle bitirdi. Üniversite 2. sınıfta okurken uluslararası bir şirket olan Det Vorse Veritas'ta stajın ardından işe alındı. İki yıla yakın bir süre Det Vorse Veritas'ta çalıştıktan sonra yine yakın bir süre Det Vorse Veritas'ta çalıştıktan sonra yine öğrencilik döneminde uluslararası bir vakıf olan DNV'de çalışmaya başladı. Burada satış, pazarlama ve denetçilik konusunda uzmanlaştı. Üniversiteyi bitirmek üzereyken vakfın İstanbul ofisinde çalışması teklif edildi. Bahçeşehir Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümü'nde yüksek lisansa devam ederken bir yandan da İstanbul'da denetçi olarak çalıştı. Temmuz 2007'de Tempo Çağrı Merkezi'nde Ürün Geliştirme Uzmanı olarak işe başladı. İki yıl içinde halen üstlendiği operasyon direktörlüğü görevine getirildi.

**Ekibinizi nasıl kontrol eder ve motive edersiniz?**

Denetimde her zaman geriye dönen bir ok vardır. Ben her zaman o oku takip ediyorum. O ok her zaman doğruyu söylüyor. En son ok kime dokunuyorsa onun verisine bakıyorum, eğer bu veride bir gerileme varsa, sıkıntının nerede başladığına bakıyorum. Müşterideki algı ne, müşteriye ne düşündürüyorsunuz? Bunu belirledikten sonra önlemini alıyorum. Müşteriye sunduğunuz hizmeti sürekli takip etmek zorundasınız. Ben kişinin kendi motivasyonunun ekibe yansıtıldığına inanıyorum. Eğer siz işinize enerji, istek ve azimle sarılırsanız ekibiniz de bundan etkilenir ve bunu örnek alır. Kişilik olarak açık bir insanım, herkesin görüşünü dinlerim. Onlarla hep iç içeyim. Açık ve samimi yaklaşımım da bence ekibimin motivasyonuna olumlu katkıda bulunuyor.

**İşe başlayanlara önerileriniz neler?**

Hangi noktada işe başlarsa başlasınlar eleştiriye açık olmaları lazım. Ben hâlâ öğrenecek çok fazla şeyim olduğunu düşünüyorum. Dolayısıyla her yeni iş aldığımda, sıfırdan başlamışım gibi algımı açmaya çalışıyorum. Biliyorsunuz, körlük diye bir şey var. Sürekli aynı şeyi yapmaya başladığınızda gözünüzden kaçan şeyler olabiliyor. İşe yeni başladığınızda deneyimli insanların sözlerini dikkate almak lazım. Kitap okumak, gazete okumak ve gündemi takip etmek bizim sektörümüzde kişinin gelişimi ve kendisini ifade etmesi için çok önemli. Açıkçası müşteri temsilcilerimize okumayı ve kompozisyon yazmalarını öneriyorum. Sürekli kendimizi yeniliyor olmamız işimizde başarılı olmamız için gerekli.

# Nezaketi ve saygıyı öğreten spor:

# Bowling!

Afium Outlet ve Eğlence Merkezi kentimize soluk aldırın bir mekân. Bu nedenle de özellikle gençlerin uğrak merkezi. Hem alışveriş yapıyor, hem sezondaki filmleri izliyor, hem de kafelerinde sohbet edebiliyoruz. Afium'un gözde olmasının önemli bir nedeni de Bowling salonu. Bowling her yaşta insana seslenen bir spor. Eline bir kez bowling topu alan ve bu oyunun tadına varan ondan vazgeçemez. Biz de bowlinge merak duyan, ama hiç eline top almayanlarla bowling dünyasında kısa bir tur atalım istedik.

Bowling, oyun hattının sonundaki kukaları, bu oyun için özel olarak hazırlanmış toplar ile devirme amacı taşıyan salon sporudur.

## Bowlingin tarihi

Mısır'da yapılan kazılarda bowling sporunun köklerinin MÖ. 5000'li yıllara dek uzandığına dair bulgulara rastlanmıştır. Eski Polonez-yalılar'ın oynadıkları "ula maika" adlı oyun da 60 feet mesafeden kukaların devrilmesine dayanan bir oyun olarak bowlingin geçmişinde yer alıyor. İşin ilginç bu mesafe hâlâ günümüzde de kullanılıyor.

## Bowling atış kuralları

Bowling nezaket kurallarına göre atış önceliği atış hazırlığını tamamlamış atış alanına ilk çıkmış oyuncudur. Eğer iki oyuncu aynı anda atışa çıktıysa öncelik sağ taraftaki oyuncudur. Bowling, karşısındaki rakibe saygı esasları çerçevesinde oynanan bir oyundur.

Atışınızdan önce ve atışınızı tamamladıktan sonra diğer oyuncuların dikkatini dağıtacak hareketlerden kaçınmalısınız. Tabii, bu bowling liginde geçerli bir kuraldır. Arkadaşlarınızla oynarken sizden kötü atış yapanlar olacağını düşünerek davranın. Büyüklük sizde kalsın. Bowling atış alanında birden fazla kişi olmamalıdır. Kesinlikle atış alanından ve

oyuncuların önünden yürünmez. Diğer oyuncuların sizi beklediğini düşünerek atıştan önce çok uzun süre harcamanız çok önemlidir.

## Bowling top kuralları

Eğer salondaki toplardan kullanacaksanız kendinize uygun ağırlıkta ve parmak boyunda tek bir top seçerek oynamaya çalışın. Tek top kullanmak siz ve sizin gibi o topu kullanan oyuncuların top bulmasını kolaylaştıracaktır. Ayrıca atış yaparken aynı topun kullanılması daha dengeli ve başarılı bir stil edinmenizi kolaylaştırır. İlk hakkınızda attığınız top geri gelmeden, ikinci atışınıza başlamayın.

## Bowling'te skorlama:

Bir bowling oyununda her oyuncuya toplam 10 kere sıra gelir ve sırası gelen oyuncu iki atış yaparak tüm kukaları (10 adet) devirmeye çalışır. Her atışta elde edilen puanların toplamı bir sonrakine eklenir. Oyuncu iki atış sonrasında tüm kukaları devirememiş ise sadece devirdiği kuka sayısı kadar puan alır. Strike: Sembölü "X"tir. Hat sonundaki tüm kukaların ilk atışta devrilmesine denir. Tüm kukalar devrildiği için ikinci atış yapılmaz. Alınan puan, sonraki iki atışta devrilen kuka sayısı ve strike'ta devrilmiş kuka sayısı (10) toplanarak hesaplanır ve yazılır. Üst üste üç defa strike yapmak triple veya turkey adı ile anılır. Spare: Sembölü "/"dir. Hat sonundaki tüm kukaların ikinci atışta devrilmesine denilir. Alınacak puan, bu 10 kuka ve takip eden atışta devrilen kuka sayısı toplanarak hesaplanır ve yazılır.

## İşık hızına ulaşan sporcular

Şimdiye kadar bir bowling topunu en hızlı atan kişi Amerikalı profesyonel bowling oyuncusu Robert Smith. Bir açılışta yaptığı gösteri atışında 55 km/s'lik bir hız ulaşmış. Ancak siz de ne kadar hızlı attığınızı öğrenmek istiyorsanız topunuzun ne kadar sürede kukalara ulaştığına bakarak tahmin yapabilirsiniz. Gerçekten hızlı bir atıcysanız attığınız top en fazla 2.5 saniyede kukalara ulaşmalıdır. Aksi durumlarda siz de ortalama hızda atan diğer yüzde 98 içindesinizdir.

## 83 yaşında Bowling tarihine adını yazdırdı!

Tüm kukaları deviren en yaşlı oyuncu İsveçli Gunnar Krantz. 20 Mayıs 2010'da, 83 yaşındayken 12 strike yaparak toplam 300 puanla bu konudaki rekoru eline geçirdi. Rekoru kırdıktan sonra yaptığı açıklama ise şöyleydi: Küçük bir çocukken bir şey dilerseniz ve doğum gününüz geldiğinde bu gerçekleşir ya. İşte şimdi ben böyle hissediyorum.

# Önce işini öğrenecek, sonra sorunu hızlı çözeceksin!



**Handan Cezayir Kalyoncu**  
Back-office Direktörü

Handan Cezayir Kalyoncu, ilk, orta ve liseyi Sinop'ta bitirdi. Mimar Sinan Üniversitesi Sanat Tarihi Bölümü'nü kazanınca İstanbul'a yerleşti. Mezuniyet sonrası 2000'de Digitürk'te çalışmaya başladı. Yedi yıl boyunca Digitürk'te birçok birimde görev aldı. 2007 yılında Tempo Çağrı Merkezi'ne geçti. Alo Kontör takım lideri olarak işe başladı. Kısa sürede Back-office Direktörlüğü görevine getirildi. Halen bu görevi yürütüyor.

## Çağrı merkezi sektöründe çalışmak bilinçli bir seçim miydi sizin için?

Mezun olmadan iş arayışına girdim. Önce kendi sektörümle ilgili işlere yöneldim. Çok fazla zamanım yoktu, bu yüzden bana kapılarını açan sektörlerle yöneldim. Digitürk benim için ikinci üniversite oldu. Çağrı merkezi kavramını orada öğrendim. Bu sektörün tadını alan, bu tempoyu seven insan başka sektöre geçemez diye düşünüyorum.

## Kaç yıldır Tempo'da çalışıyorsunuz? Yükseliş hikâyenizi anlatır mısınız?

Bu ayın sonunda dördüncü yılım doluyor. Alo Kontör takım lideri olarak işe başladım. 15 gün sonra yöneticilerim beni çağırdı. Odada üç yönetici vardı. "Seni neden çağırdık biliyor musun?" dediler. O anda çok büyük bir hata yaptığım için işten çıkartıldığımı düşündüm. Oysa yöneticilerim Vodafone Tele Satış birimi Back-office yöneticiliği görevi için beni düşündüklerini söylediler. Kısa bir süre içinde beni yönetici yapmalarına şaşırılmışım. Ama hala burada olduğuma göre bana duydukları güvene layık olabildiğimi düşünüyorum.

## Back-office hangi hizmetlerden sorumludur?

Back-office bölümü olarak çağrı merkezimizin üstlendiği operasyonların satış sonrası hizmetini yürütüyoruz. Üstlendiğimiz işlere gelince; Vodafone'un bireysel ve kurumsal projelerinde sözleşme gönderimi, müşteriden imzalı gelen sözleşmelere istinaden hattın aktivasyonunun yapılması yani hattın görüşmeye açılması, aktivasyon sonrası müşteriye verilecek hediye (telefon, çek, vb.) gönderilmesi, gönderiler sonrası oluşabilecek sorunların takibi ve sonuçlandırılması, müşteri şikayetinin takibi, Vodafone'un evrak takibi ve arşivi. Şu an ağırlıklı olan işimiz Vodafone'un projeleri dışında, zaman zaman sözleşme ve evrakların takibi ve arşivlenmesi gibi diğer operasyonların lojistik işlerine de destek veriyoruz.

## Back-office yöneticisi olmanın zorlukları ve keyifli yanları nelerdir?

Tempo ailesinin bir üyesi olarak hangi birimin yöneticisi olursanız olun hızlı ve kaliteli iş yapma yetisine sahip olmanız gerekiyor. Çok hızlı düşünmek ve hareket etmek zor, ama bir o kadar da keyifli.

## Tele satış ile aranızda nasıl bir koordinasyon vardır? Sizden ya da tele satıştan kaynaklanan hatalar ya da

## başarılar ne gibi zincirleme reaksiyonlara yol açar, birbirini nasıl tetikler?

İyi satış, imzalı sözleşme demek. Müşteri memnuniyeti ise müşteri devamlılığı demek. Müşteriye satış yaparak kazanıyorsunuz. Ancak, müşteriye elinizde tutmak için arka planın yani satış sonrası hizmeti içeren Back-office'in güçlü ve hızlı olması gerekiyor. Örneğin, bir ürün hediye ederek müşteriye kendinize bağlarsınız. Müşteri temsilcisi hediye edilecek telefonun renginin siyah olduğu bilgisini verir. Bizim bu bilgiden haberimiz yoksa ve elimizde sadece kırmızı telefon varsa, müşteriye kırmızı telefon gönderirsem, müşteri soluğu kapımızda alır. Bu nedenle sürekli bilgileri güncelliyor, en ufak değişiklikleri birbirimize iletiyoruz. Zira doğru iş doğru sonuçlar doğurur.

## Kaç kişilik bir ekibiniz var? Nasıl bir iş bölümü gerçekleştirdiniz?

18 kişilik bir ekibiz. Ayrıca iki satış destek uzmanımız var. Hatice Kurtul ve Seda Budak, ekibi yönlendirmek, günlük işleri takip etmek ve sonuçlandırmaktan sorumludurlar. Herkes kendi grubuyla ilgilenir. Her MT'nin bir görevi vardır. Sözleşme basımı, evrakların kargolanması, aktivasyon, cihaz paketlenmesi ve kargo için hazırlanması, arşiv, ICRM kayıtları. Kurumsal ve hat aktivasyonları için MT'ler belirlenir ve herkes görevinde sabittir. Bizde takım ruhu esastır ve hepimiz bu bilinçle çalışıyoruz.

## Back-office departmanında çalışacak adaylarda ne gibi özellikler aranır?

Her çağrı merkezinin Back-office biriminde görev dağılımı farklıdır. Bizim bölümün olmazsa olmazı hızdır. Çoğu zaman saniyelerle yarışırız. Yavaş kişi aramızda acı çeker. Pratik, hızlı öğrenen, hızlı düşünen, doğru karar veren ve uygulayan olmak zorundasınız. Becerikli ve akıllı kişilere kapımız her zaman açık.

## İşinizin en zor ve en keyifli yanları nelerdir?

İşimizin en zor yanı, müşterinizi her zaman mutlu etmek zorundasınız. En ufak bir ilgisizlik elinizden uçup gitmesine neden oluyor. En keyifli yanı ekip ruhunu yaşamak. Ekip olarak çok iyiyiz, artık bir aile olduk. Herkes birbirine karşı anlayışlı ve önyargısız. Bu ailenin parçası olduğum için mutluyum.

## Ekibinizi nasıl motive edersiniz?

Koyduğum hedefleri önce ben yerine getirerek örnek olmaya çalışıyorum. Doğru iş bekliyorsam işi önce ben doğru yapıyorum. Beraber her işin üstesinden geliriz diyorum.

## Back-office departmanında aktif bir eleman olmak için kişi kendini nasıl geliştirmeli? Örneğin siz kendi eksiklerinizi nasıl kapatır, olumlu yanlarınızı nasıl daha yetkin hale getirirsiniz?

"Bunu yapamam" diye bir şey kabul etmem. Bir Back-office elemanı her işi bilecek, öğrenmeye hevesli olacak ve verilen görevi gerçekleştirmek için hemen işe koyulacak. Hevesli olan hemen kendini belli ediyor. Biz de ona bütün işleri öğretiyor ve her birimde görev almasını sağlıyoruz. Kendi eksiklerimi nasıl kapatırım? Öğrenmeye açık biriyim. Meraklıyım ve kurcalamayı severim. Bir işi en pratik ve kısa yoldan yapmanın peşindeyimdir. Bunu da çalışma arkadaşlarıma aşılama çalışırım. Önce işini iyice öğreneceksin, sonra önüne gelen sorunu hızlı çözeceksin! En doğru çözüm insanın kendi bulduğu çözümdür.

## Bugün kadar başınızdan geçen ilginç durumlardan örnek verir misiniz?

"Back-office hızlı olmak zorunda" yorumunu başımdan geçen bir olayla açıklamak isterim: İşe erken gelmeyi severim. Bir sabah maillerim arasında bir Vodafone müşterisinden gelen şikayet maili dikkatimi çekti. Müşteri kendisini Vodafone'un iPhone 4 kmp'den yararlandırmayan x firmasını sert bir dille eleştiriyordu.

Şikayetini Vodafone CEO'su Serpil Timuray'a kadar ulaştırmıştı. Vodafone gibi bir markanın bu firmayla nasıl çalışabildiğini soruyordu. Hemen müşteriye arayarak, elimizde iPhone 4 kalmadığını, ama acil durumlar için bir adet cihaz beklediğimi ve bu cihazı kendisine iletteceğimi söyledim. Zaman kaybetmemek için arabaya atlayıp iPhone 4'ü müşteriye teslim etmek üzere yola çıktım. Vodafone yetkilisi beni telefonla arayıp, sorunun acilen çözümü için Serpil Hanım'dan talimat aldıklarını söylediğinde ben müşterinin karşısındaydım. Kendisine iPhone 4'ü teslim etmişim. Vodafone yetkilisine durumu açıkladığımda kulaklarına inanmadı. Müşteri ise beni karşısında görünce çok şaşırılmıştı. O da nasıl bu kadar hızlı davrandığıma akıl sır erdiremiyordu. Ben şirkete dönerken o da Serpil Hanım'a mail göndermişti. Mailinde "Soyadını hatırlayamadığım Handan Hanım'a çok teşekkür ederim" yazmış. Serpil Hanım'ın bu e-mail üzerine gönderdiği tebrik ve örnek müşteri memnuniyeti deneyimi konulu e-mailini öğrendiğimde kötü başlayan gün çok güzel bitmişti.

# Evde çikolata yapalım!

**Çikolata...Çoğumuzun karşı koyamadığı bir lezzet. En muazzam keşiflerden biri... Çikolata, kokusuyla bizi kendine tutsak eder, damağımızda erirken sunduğu lezzetle kalp atışlarımızı hızlandırır ve aklımızı başımızdan alır.**

Çikolata, sadece lezzeti ve görünüşüyle değil içerdiği sağlığa yararlı maddelerle de hayatımızın vazgeçilmezidir. Kanser ve kalp hastalıklarının engellemede, bağışıklık sistemini güçlendirmekte etkili. Tabii kıvamında yemek şartıyla... Yağ ve şeker içeriği yüksek olduğu için dikkatli tüketilmezse yarar, zarara dönüşebilir.

Binlerce yıldır insanlara mutluluk veren çikolatanın hikâyesi İ.Ö. 1500 civarında Meksika Körfezi'nde yer alan Yucatan Yarımadası'nda başlar. Yarımadanın yerlileri Olmekler kakao tohumlarını öğütüp mısır unu, baharat ve suyla karıştırarak bir içecek elde ederler. Bu içeceğe 'kakawa' adı verilir. Çok geçmeden Meksika'da Aztekler kakaoyu keşfeder ve ona ilahî anlam yükler. İspanyol kâşif Fernando Cortez 1519'da Aztekler'in ülkesine yaptığı yolculuk sırasında kakaoyla tanışır. Ülkesine dönerken beraberinde kakao tanelerini de götürür. İspanyollar kakaonun tadından hoşlanmaz, ama ne zaman ki bu acı içeceği şekerle karıştırırlar, o zaman bu muhteşem lezzetin bağımlısı olurlar. İlk çikolata fabrikası 1580'de İspanya'da üretime başlar. Çikolatanın formülü uzun süre gizli kalmaz. İtalya, Fransa, Hollanda ve İngiltere'de çikolata yapımının yaygınlaşmasıyla çikolata Avrupa'nın gözde yiyeceği haline gelir.

Şimdi biz de size kralların içeceği olan çikolatanın evde de hazırlanması konusunda yardımcı olacak bilgiler vereceğiz.

Çikolatayı hazırlarken önce yumurtayla şekeri 15 dakika kadar iyice çırpın. Daha sonra margarin hariç diğer malzemeleri koyarak 25 dakika kadar tekrar çırpın. Sonradan tavada yarım paket margarini eritin. Ama margarini biraz soğuduktan sonra ekleyin. İsterseniz kalıplara koyup dondurun. İşte bu kadar basit.

Bu arada iki küçük not iletmede fayda var. Yarım paket margarin çok geliyor o yüzden yarım paket margarini de ikiye bölün. Isıtıp soğuduktan sonra ilave edin. Hatta biraz da süt koyarsanız daha tatlı oluyor.

## Daha kolay bir tarif isteyenler için ise;

100 veya 150 gram çikolatayı (isteğe göre bitter, sütlü veya beyaz çikolata olabilir) benmari usulüyle eritin. Eriyen çikolatayı silikon kaplara doldurarak içine fındık, krokan veya portakal reçeli kabukları koyup soğumaya bırakın.

Veya dilerseniz erimiş çikolataların içine daha önceden yıkanmış çilekleri bir kürdan veya çöp şiş yardımı ile batırıp bir tabağa dizin. Çikolata soslu çilekleri buzlukta 10 dakika kadar donmaya bırakın.

## Afiyet olsun

## Evde çikolata hazırlamak için gerekli olan malzemeler:

- 9 kaşık şeker
- 9 kaşık un
- Yarım paket margarin
- Yarım paket vanilya
- 3 kaşık kakao
- 3 adet yumurta



# Sesimizi nasıl koruruz?

Çağrı merkezi sektöründe çalışanların ve gününü telefon başında geçirenlerin seslerini doğru kullanmayı öğrenmeleri gerekir. Pek çok kişi, çok değerli olan sesini korumak için hiçbir şey yapmaz! Doğrusu, hasar görmeden sesi korumak ve özen göstermektir. Konuyla ilgili neler yapılması gerektiğini, sizlere de yardımcı olacağını düşünerek aşağıda açıklıyoruz.

Ses; gırtlığın iki yanındaki ses tellerinin titreşimiyle oluşur. Gırtlak kasları, ses tellerinin uzunluk ve gerginliğini kontrol ederek titreşimi ayarlar. Sesin yanlış kullanımı sonucunda ses telleri hasar görebilir ve bunun sonucunda da bazı rahatsızlıklar ortaya çıkabilir. Ses tellerinde en çok rastlanan hastalıklar; polip, nodül ve ülserdir.

Çok şiddetli bağırma ya da uzun süre fisilti şeklinde konuşma durumunda ses tellerinde nodül oluşabilir. Uzun süre sigara içmek, sigara dumanı solumak, sürekli endüstriyel dumana maruz kalmak ya da kronik bir alerji veya reflü sonucu hastalık oluşabilir. Ses sağlığını tehlikeye atan tüm bu hastalıklardan korunmak için, uyulması gereken bazı kurallar vardır.

## Sağlıklı bir ses için neler yapılmalı?

**Su için:** Ses tellerinizin iyi bir performans sergileyebilmesi için günde en az 2 litre sıvı tüketmelisiniz. Günde 8 - 10 bardak su içerek ses telleri için gerekli nemlendirme sağlanmalıdır.

**Bol oksijen alın:** Düzgün bir ses için yeterli hava almalısınız. Bunun için çok hızlı konuşmayın ve daha sık nefes alın. Burun yoluyla, derin ve karından nefes almak doğru bir teknik olacaktır.

**Egzersiz yapın:** Sağlıklı bir ses için sağlıklı bir beden gerekir. Düzenli fizik egzersizleriyle hem vücut yapısı, hem gelişen iskelet ve kas

yapısı nedeniyle solunum işlevini mükemmelleştirebilirsiniz.

### Nelerden uzak durmalı?

**Sigaradan uzak durun:** Pek çok hastalığın önde gelen sebebi sigara, sesin de bir numaralı düşmanıdır. Sigara dudaktan başlayarak bütün ses yollarını kurutur. Ses kısıklığı, sese kabalaşma ve ses kalitesinde bozulmaya sebep olur. Bu etkiler pasif sigara içicilerinde de aynen görülmektedir.

### Midenize dokunacak yiyecek ve

**içeceklerden uzak durun:** Çok acı, ekşi, aşırı baharatlı yiyecekler tüketmeyin. Portakal, greyfurt gibi turuncgilleri ölçülü tüketin.

### Gece atıştırmalarından uzak durun:

Yatmadan üç saat önce gıda alımını durdurun. Aksi durumda gece boyunca artmış mide asidi ses tellerimize zarar verecektir.

### Sık sık boğaz temizleme hareketinden

**kaçınin:** Sıkça boğaz temizlemek ve öksürmek ses tellerine zarar vermektedir. Boğaz temizleme ihtiyacı hissettiğinizde yutkunun veya biraz su için.

### Yüksek sesle konuşmaktan kaçınin:

Bağırarak, çığlık atarak ses tellerinde kanamalara neden olarak ses kalitesinde kalıcı hasarlar yapabilir. Konuşurken aniden yüksek sese çıkmayın.

### Gürültülü ortamlardan uzak durun:

Gürültülü ortamlarda sesinizi duyurabilmek için bağırarak ya da yüksek sesle konuşmak zorunda kalırsınız. Böyle ortamlardan uzak durmaya çalışın. Eğer böyle bir ortamda bulunmanız gerekiyorsa ve yüksek sesle konuştusanız, bir süre sesinizi dinlendirin ve diyaframdan derin nefes alın.

### Bilinçsiz ilaç kullanımından kaçınin:

Soğuk algınlığı ve üst solunum yolu hastalıklarında çok yaygın olarak kullanılan ilaçların içeriğindeki bazı maddeler tükürük salgısını azaltarak boğazı kurutur. Bu ilaçları kullanmak zorundaysanız yanında sıvı tüketimini artırmalısınız.

## Sabah egzersizlerinin faydaları

Birçoğumuz için sabahları sıcak yataktan kalkıp egzersiz yapmak oldukça zordur. Bununla birlikte sabah egzersizleri vücudumuz için oldukça faydalıdır. Sabah egzersizlerinin bize ne tür faydaları olabileceğine bir göz atalım:

**Metabolizmayı hızlandırır:** Metabolizmanın gün boyu hızlı çalışmasına yardımcı olur ve hızlı çalışan bir metabolizma daha formda olmaya yardımcı olur.

**Enerji verir:** Enerji seviyesini artırarak tembellikten kurtarır. Ayrıca gün boyu işlere daha fazla konsantre olabilmeyi sağlar. Özellikle çağrı merkezi gibi yüksek enerji seviyesine ihtiyaç duyulan işler için bu çok önemlidir.

**Kiloyu azaltır:** Uyku düzenini ve vücut saatini düzenler. Ayrıca hormonal dengeyi de düzenleyerek daha hızlı kilo vermeyi sağlar.

## Sabah egzersizi olarak neler yapılabilir?

**Yürüyüş:** Hızlı tempoda yürüyüş sabah egzersizleri için idealdir. Yürüyüşe başlamadan önce mutlaka kasları esnetmek gerekir.

**Squat:** Bu tür egzersizler bacakları çalıştırmaya yardımcı olur. Squat egzersizini yaparken iki bacağınızı hafif oranda açarak kollarınızı yere paralel bir pozisyona getirin. Ardından yavaşça yere çömelerek yukarı kalkın.

**Crunch:** Sırt üstü yatarak dizler yere paralel hale getirilir. Sol dirsek ve sağ diz birbirlerine yaklaştırılır. Ardından sağ dirsek ile sol dizi birbirine yaklaştırarak X harfini oluşturmaya çalışılır. Crunch egzersizleri karın bölgesinin toparlanmasına yardımcı olacaktır.

**Şınav:** Bu egzersiz özellikle kol ve ardından bütün vücuttaki kasların çalışmasına yardımcı olur. Erkekler tam şınav çekerken kadınlar da yarım şınav ile kol ve vücut kaslarını güçlendirebilirler.

**Yoga:** Güne yoga ile başlamak hem kadın hem de erkekler için faydalıdır. Yoga ile stresi üzerinizden atıp güne daha pozitif başlayabilirsiniz.



## Çalışanlarımıza organizasyon yapımızı anlattık

20 Ocak 2011'de Afyon Anemon Otel'de çalışanlarımızla bir araya geldik. Genel Müdürümüz Cemal Akar toplantıda bir sunum yaparak organizasyon şemamız ve yeni görev değişiklikleri hakkında bilgiler verdi, 2010 yılı değerlendirmesini ve 2011 yılı beklentilerini paylaştı. Toplantıya tüm yönetim ekibimiz katıldı. Hizmet verdiğimiz firmalardan Chartis'ten Uğur Biroğlu, Vodafone'dan Tarık Yavuz ve Digitürk'ten Cenk Toker, birlikte gerçekleştirdiğimiz projelerden duydukları memnuniyeti ve teşekkürlerini video aracılığıyla iletiler. Gecede ayrıca arkadaşlarımız T-empati ile ilk defa tanıştılar.

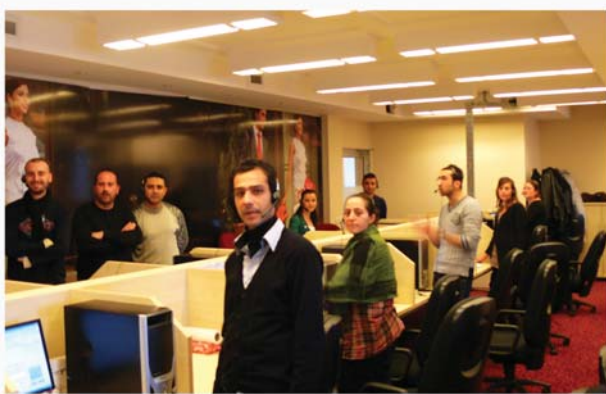
## Hem çalışır, hem eğleniriz

Tempo Çağrı Merkezi ve Afyon Kocatepe Üniversitesi Tiyatro Kulübü'nün ortak katkılarıyla tiyatro organizasyonu düzenledik. Turnede olan ve gittiği her şehirde büyük ilgi gören "Aşk Her Yerde" adlı komediyi izleme fırsatı bulduk. 1 Mart Salı gecesi Atatürk Kongre Merkezi'nde sahnelenen oyunda ünlü tiyatrocular Pelin Körmükçü, Emre Kinay, Sait Genay, Cem Yanılmaz sahne aldılar. Yoğun talebin olduğu oyuna 510 çalışanımızla katılım sağladık. Oyundan son derece memnun kaldık. Oturduğumuz yerden oyunculara eşlik ettik ve fotoğraflarla bu keyifli anları ölümsüzleştirdik.



## Yuvaya dönüş...

Alokontör ekibi Maslak İş Merkezi 'ne geri döndü. 10 kişiden oluşan ekip çalışmalarına artık 5. kattan devam edecek.



## Minikler kulaklıkları taktı!

Mart başında İstanbul'daki genel merkezimizi Açık Okulları Okul Öncesi miniklerinden oluşan 14 kişilik bir grup ziyaret etti. Satış ve Pazarlama Direktörümüz Emma Baruh, minikleri toplantı odamızda ağırladı. Toplantı odasında resim yapan minikler daha sonra şirketimizdeki çeşitli departmanları ziyaret etti. Çağrı merkezini gezip kulaklık taktılar, ilginç sorular sorarak meraklarını giderdiler.

## Sizin referansınız bizim için çok önemli!

Tempo olarak yeni bir büyüme sürecine girdiğimizden bünyemize Müşteri Temsilcisi olarak dahil etmek istediğimiz yeni arkadaşlar için sizlerden de destek bekliyoruz. İş arayışı bulunan ve referans olarak gösterebileceğiniz kişilerin Cv'lerini İnsan Kaynakları'na iletmenizi rica ederiz.

# Yeni yılda eğitimlerimiz tam gaz!

Yeni yıl ile birlikte ilk 3 ay, gerek mesleki gerekse kişisel gelişim adına bir dizi eğitim gördük.

Çağrı merkezimizde her kademedeki arkadaşımızın mesleki gelişimi için eğitimlere ara verilmeyecek, çünkü Tempo Çağrı Merkezi'nde tempo hız kesmeden devam edecek.

## Becerilerimizi geliştiriyoruz!

Tempo ailesinde Aralık ayı itibarıyla verilmeye başlayan "Telefonda Profesyonel İletişim" ve Şubat ayında başlayan "Telefonda İleri Satış Teknikleri" eğitimleri devam ediyor. Uniq danışmanlık firmasının usta eğitmenleri Serap Gökmen ve Ayşegül Açıkgöz eğitimleri veriyor. Her gün çağrı alan ve her türlü müşteri profiliyle karşılaşan müşteri temsilcilerine "Zor Müşteriyle Başa Çıkma, Etkin İletişim Sağlama, Ses Tonu, Vurgu" gibi tekniklerde örnekler verilip, bu konularda eğitimler veriliyor. Bu eğitimler sayesinde sadece iş hayatlarında değil sosyal hayatlarında da işe yarayacak çok özel bilgilere sahip oluyorlar.



## Lider mi doğulur, lider mi olunur ?



Takım liderlerimiz çağrı merkezi sektöründe eğitim, danışmanlık ve koç hizmeti veren Uniq'den ocak ve şubat aylarında üçer günlük mesleki eğitim aldı. Alp Kohen, Ocak'ta 'Etkin Çağrı Merkezi Yönetimi', eğitmen Ayşegül Açıkgöz ise şubat ayında 'Yönetim Becerileri Eğitim Programı' adlı eğitimler verdi. Eğitimler interaktif bir ortamda gerçekleşti. Sektörümüzün öncü isimlerinden biri olan Alp Kohen eğitiminde, çağrı merkezlerinin insan ve teknolojinin yoğun olarak entegre olduğu oluşumlar olduğuna dikkat çekti.

### Performans hedefleri ve ölçümü

Kohen'in verdiği 'Etkin Çağrı Merkezi Yönetimi' adlı eğitimde, takım liderlerimiz çağrı merkezi kavramları konusunda bütünsel bir bakış açısına sahip oldu. Liderlerimiz, kalite ve verimlilik ilişkisi, çağrı merkezinde iyileştirme yaklaşımları alanında bakış açılarını zenginleştirdi.

### Farklı liderlik stilleri testi

Açıkgöz'ün verdiği 'Yönetim Becerileri Eğitim Programı' adlı eğitimde çağrı merkezinde yönetici olmak, yönetici ve lider tanımı, takım yönetmek, liderin gelişim araçları, koçluk, toplantı yönetimi, kısa eğitim seansları, ofis içi dolaşım konuları ele alındı. Takım liderlerimiz, farklı liderlik stilleri hakkında bilgi sahibi oldu, ardından kendilerine liderlik stilleri testi uygulandı.

Çağrı merkezimizde her kademedeki arkadaşımızın mesleki gelişimi için eğitimlere ara verilmeyecek, çünkü bizde tempo hız kesmeden devam edecek.

## TTnet'ten ödülleri topladık!

Müşterimiz TTnet'in 16-28 Şubat 2011 tarihleri arasında firmalara yönelik olarak düzenlediği 'Tivibu' adlı yarışmada Tempo Çağrı Merkezi olarak ilk üç ödülü almaya hak kazandık.. 'En fazla Tivibu satışı yapan müşteri temsilcileri' dalında arkadaşlarımız Fadime Aydemir birincilik, Derman Akdoğan ikincilik, Erdinç Artaç üçüncülük ödülü elde etti. Üç arkadaşımıza ödül olarak Nokia Booklet hediye edildi. Kendilerini kutlar, başarılarının devamını dileriz.



## Fotoğraf yarışmamızın birincisi: HANDAN EVREN

Geçen sayımızda duyurduğumuz fotoğraf yarışmamıza katılan fotoğraflar arasından Chartis Takım Lideri Handan Evren'in 'The Gatherig' adlı fotoğrafı birinci seçildi. Arkadaşımız, İstanbul'da güzel bir hafta sonu ödülü kazandı. Kendisini kutlarız.



## Eğitimci eğitimi

Vodafone Müşteri Hizmetleri projesi için 11 kişilik kadromuz diğer çalışma arkadaşlarımıza daha verimli eğitim verebilmek adına İstanbul'da 6 haftalık bir eğitim alıyorlar. Bu eğitim sürecinden sonra, Tempo ailesine yeni katılacak olan 450 kişilik ekibin gelişiminde önemli bir katkı sağlamak amacıyla yapılacak olan 4 haftalık eğitimlerde bu 11 kişilik ekibimiz görev alacak.



## SİNEMALAR



**Filmin Adı:** Çınar Ağacı  
**Yönetmen:** Handan İpekçi  
**Oyuncular:** Nejat İşler, Nurgül Yeşilçay, Settar Tanrıöğen  
**Gösterim Tarihi:** 18 Mart 2011

**Konusu:** Dört çocuk, torunlar, iki ayda bir evden eve taşınan çiçekler, plaklar, bir sandık ve gramafon. Ve iki ayda bir buluşulan Çınar Ağacı! Emekli öğretmen Advıye Hanım'ın biraz muzıp, biraz huysuz kişiliği çocuklarına hayatı zorlaştırıyor görünse de torunu Barış'ın hayatındaki en anlamlı şey anneanesidir. Bir tek Barış, anneanneye kavuşturacak Çınar Ağacı buluşmalarını ve sıranın onların evine gelmesiniiple çekmektedir!



**Filmin Adı:** Just Go With It  
**Yönetmen:** Dennis Dugan  
**Oyuncular:** Adam Sandler, Nicole Kidman, Jennifer Aniston, Jessica Andres  
**Gösterim Tarihi:** 25 Mart 2011

**Konusu:** 1969 yapımı Cactus Flower'in yeniden çevrimi. Bir plastik cerrahi uzmanı olan Danny McGabe, kadınları tavlama için sıradışı bir yöntem kullanır: Evlilik. Bekar olan Danny evli ama mutsuz olduğu yalanıyla tek gecelik birçok ilişki yaşamıştır. Evlilik onun emniyet kemeridir. Ta ki hayatının aşkı Palmer ile karşılaşana dek... Kendisinden yaşça küçük bir ilkokul öğretmeni olan Palmer, ona yalan ve çapkınlık dolu eski hayatını unutturmuştur. Ancak, Danny günün birinde cebinde unuttuğu alyans nedeniyle Palmer'a yakalanır ve boşandığını söylemek zorunda kalır. Elbette bu durumda yalanını destekleyecek eski bir eş bulmak zorundadır, yardımına işyerindeki Katherine Murphy koşar. Katherine ile evli olduğu yalanını yutturmaya çalışan Danny, bir de çocukların devreye girmesi ile iyice zor durumda kalır.



**Filmin Adı:** Red Riding Hood  
**Yönetmen:** Catherine Hardwicke  
**Oyuncular:** Gary Oldman, Amanda Seyfried, Billy Burke  
**Gösterim Tarihi:** 1 Nisan 2011

**Konusu:** Valerie (Amanda Seyfried) iki erkek arasında kalmış genç ve güzel bir kızdır. Köyün en güzel kızı Valerie, gönülünü yoksul Peter'a (Shiloh Fernandez) kaptırır. Ancak ailesi onu varlıklı Henry (Max Irons) ile evlendirmek ister. Birbirini kaybetmek istemeyen aşıklar, birlikte kasabadan kaçma planları yaparken korkunç bir olay yaşanır. Valerie'nin kız kardeşi köyün çevresinde, karanlık ormanda sinsice dolaşan bir kurt adam tarafından vahşice öldürülmüştür. Yıllarca, insanlar bu yaratığa ayda bir kez hayvan kurban vererek kendilerine zarar vermesini engellemişlerdir. Ta ki, bir dolunay gecesi, kurdun aralarından birini öldürmesine dek. Köy halkı intikam almak için, ünlü bir kurt adam avcısı olan Peder Salomon'dan (Gary Oldman) yardım ister. Lakin pederin gelişyle hiç beklemedikleri bir gerçeği öğrenirler. Kurt gündüzleri insan kılığında dolaşıyordu ve içlerinden herhangi birisi olabilir.

## Yeni Çıkan ALBÜMLER

## Nilüfer / 12 Düet



Nilüfer, '12 Düet' adlı çalışmasıyla Rock sahnesinde fırtına gibi esiyor. 12 düet albümünün en büyük özelliği, Nilüfer'in 12 hit

şarkısının yeniden düzenlenerek Rock grup/solistleriyle birlikte söylenmesi. Düzenlemesini Attila Özdemiroğlu'nun yaptığı "Sensiz olmaz" dışında, diğer tüm şarkıların düzenlemelerini gruplar kendileri yapmış. Nilüfer ve beraber çalıştığı sanatçıların büyük uyumu içinde geçen sekiz aylık süre sonunda, müzik adına heyecan verici bir çalışma gerçekleşmiş. Nilüfer, albümü için "Muhteşem müzisyenlerle tanıştım. Bu albümü onların emeği ile oluşturduk. İyi bir çalışma oldu" diyor.

## Ebru Gündeş / Beyaz



Ebru Gündeş'in uzun süredir merakla beklenen "Beyaz" adını verdiği 12 şarkılık albümü Emre Grafson Müzik A.Ş. etiketiyle müzik marketlere sunuldu. Müzik yönetmenliğini

Taşkın Sabah'ın yaptığı albümde Ayla Çelik, Ersay Üner, Gökhan Tepe, Serdar Ortaç, Sinan Akçıl, Şebnem Sungur, Zeynep Talu ve Sezen Aksu gibi ünlü isimlerin şarkıları yer alıyor. Albüme ismini veren "Beyaz" isimli şarkının bestesi Gökhan Tepe'ye, sözleri ise Şebnem Sungur'a ait. Gündeş albümde "Evimizin yaramaz çocuğu" diye anlattığı ve dostluğundan hiçbir zaman vazgeçmediği

Serdar Ortaç'ın "Cumartesi" ve "Ferman" adını verdiği hareketli şarkılarına da yer verdi. Sezen Aksu'nun "Yazık" ve "Aldırma Deli Gönül" şarkıları da albümde öne çıkan eserler arasında. Gündeş albümün adına uygun olarak Ayten Alpün ile siyah beyaz fotoğraf çekimi de gerçekleştirdi.

## 21 / Adele

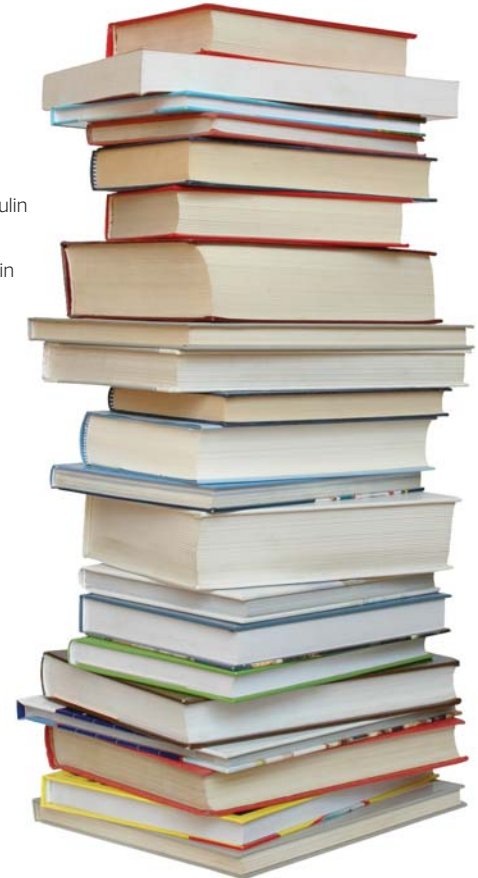


21, İngiliz şarkıcı – söz yazarı Adele'in beklenen ikinci albümüdür. Bu albüm, Adele'in tüm eleştirmenlerce beğenilen ve Grammy kazanan ilk albümü 19'u takip etti. Her iki albümün ismi de Adele'in şarkıları yazdığı yaşlarına atıfta bulunuyor. Kayıtları Malibu ve Londra'da yapılan 21'de Adele, Rick Rubin, Paul Epworth, Ryan Tedder, Dan Wilson ve Fraser T. Smith gibi parlak prodüktörler ve şarkı sözü yazarlarıyla çalışma şansına sahip oldu. Bunun yanında ilk albümde çalıştığı Francis "Eg" White ve Jim Abbiss ile de çalışmaya devam etti. Bu albüm, hızla büyüyen olağanüstü bir şarkıcının 22'sinde çok tecrübeli bir şarkıcı haline dönüşmesini gözler önüne seriyor. Adele'in müziği yeni bir yön kazanırken aynı zamanda orijinal imzasını da taşımaya devam ediyor. "Daha önce duymadığım pek çok sanatçı keşfettim, Wanda Jackson, Allison Krauss, Yvonne Fair, Andrew Bird, Neko Case, Lady Antebellum ve Steel Drivers'a âşık oldum. Daha sonra hayatım boyunca âşık olduğum sanatçıları da tekrar inceledim: Mary J. Blige, Kanye West, Elbow, Mos Def, Alanis Morissette, Tom Waits ve Sinead O'Connor. Tüm bu sanatçılarda 21'i etkileyen bir şey vardı."

## En çok satanlar

- 1 — Aşkın Gözyaşları - Sinan Yağmur
- 2 — Hüzün – Dürbününden Kırk Sene (1964 – 1983) – Ayşe Kulin
- 3 — Hayat – Dürbününden Kırk Sene (1941 – 1964) – Ayşe Kulin
- 4 — Hayatın Işıkları Yanınca – Serdar Özkan
- 5 — Fıraperest – Elif Şafak
- 6 — Arı Kovanına Çomak Sokan Kız - Stieg Larsson
- 7 — Piruze - Şam'da Bir Türk Gelin - Sinan Akyüz
- 8 — Kayıp Gül – Serdar Özkan
- 9 — Büyük İnsanlık – Kendi Sesinden Şiirler – Nazım Hikmet
- 10 — Dağın Ardına Bakmak - Bejan Matur

Çok satanlar sıralaması D&R'dan alınmıştır.



## Ayşe Kulin, hayatını iki kitaba sığdırdı



Son yıllarda yazdığı biyografik romanlarla Türk edebiyatında kendine özel bir yer edinen Ayşe Kulin, çok üretken bir yazar aynı zamanda. Kitapları 18 dile çevrilen Kulin'in akıcı anlatımı kadar seçtiği konular da büyük ilgi görüyor. Biyografik romanlarının arka fonundaki sosyal ve siyasal dokuyu o kadar iyi tasvir ediyor ki, kahramanların öznel tarihlerinde yolculuk ederken onların yaşadığı dünyanın içinde buluyorsunuz kendinizi.

Umut (2008) adlı romanlarında ailesinin hikâyesini anlatıyordu. Everest Yayınları tarafından yayımlanan Hayat Dürbününde Kırk Sene (1941-1964) ve Hüzün Dürbününde Kırk Sene (1964-1983) adlı kitaplarında ise hayatının 40 yıllık bölümünü yansıtıyor. Bu kitaplar, Kulin'in daha önce yazdığı aile biyografilerinin devamı niteliğinde. 1941-1983 yılları arasında kendisini derinden etkileyen, ya çok sevindiren ya da çok üzen anılarından bir seçmece sunuyor. Kendi ifadesiyle bu kitapları birer otobiyografi değil, çünkü yaşadığı birçok şeyi paylaşmayı uygun bulmamış. Yazdığı her bir kitap olay yaratıyor. Romanları dizilere ve filmlere aktarıyor. Kulin'in hayatı kadınlara cesaret veren bir hayat...

## Elif

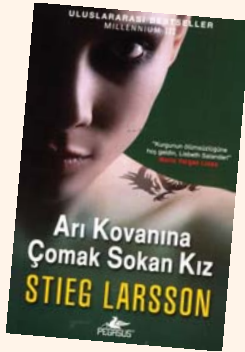
"Hilal'e isminin anlamını sordu; Türkçe'de ayın ilk günlerinde aldığı yay biçimi demektir. Ülkemin bayrağında da vardır hilal..."

Elif'in başkahramanı dünyaca meşhur yazar Paulo Coelho, bir süredir bilgelik yolunda gelişmesinin durduğunu hisseder. Belki de yapması gereken tek şey, esrarengiz ustası J.nin tavsiyesine uyup, "Gönlünün onu çektiği yere," gitmektir... Rastlantılar Coelho'yu Rusya'ya savurur. 9288 kilometrelik yolu, bu uçsuz bucaksız ülkeyi, baştan sona trenle kat etmeye karar verir. Daha ilk durağından itibaren manevi bir arayışa dönüşen bu yolculukta ona üç kişi eşlik eder: Bir Tao ustası, Rus yayıncısı ve en ilginç, yetenekli bir keman virtüözü olan, sıra dışı genç bir Türk kadını; Hilal...Coelho, son romanı Elif'le, bir kez daha hayatı güzelleştiren hazineleri ve mucizeleri kutluyor. Zamanın, mekânın, yaşadığımız başka hayatların dışında bir yerde, katıksız "aşk"ın peşinde, ruhun upuzun yolunu kat ediyor. Ama bu kez, bizlere çok tanıdık gelen duraklardan geçerek...



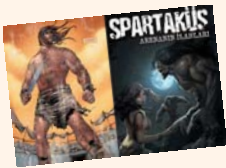
## Arı Kovanına Çomak Sokan Kız

Stieg Larsson'un Millenium üçlemesinin son kitabı olan Arı Kovanına Çomak Sokan Kız da en sonunda raflardaki yerini aldı. Seriyi takip edenler tarafından uzun süredir beklenen üçüncü kitap beklendiği gibi oldukça gerilimli bir şekilde devam edip, heyecanı doruk noktaya çekmeyi çok iyi biliyor. Daha önceki iki kitapta da hep olayların merkezindeki kişi olan Lisbeth Salander'in üzerine kurulan komployu çözmeye çalışan Mikael Blomkvist bu sefer İsveç "derin devlet"iyle karşı karşıya kalıyor. Olaylar hiç beklemediği şekilde gelişerek elinizden düşürmeden okuyacağınız bir şekilde size yansıtılıyor. 800 sayfalık bir kitap olmasına rağmen akıcı dili sayesinde kolaylıkla okunuyor. Bu kitabı elinize almadan önce diğer iki kitabı da okuyarak Millenium dünyasında yol almanızı öneririz.



Zaten kitabın kapağındaki The Guardian'ın değerlendirmesi bile bu kitabı almak için bir den olmalı: Sizi uyarıyoruz: Millenium üçlemesi kesinlikle bağımlılık yapıcı. Çok doğru, çünkü uykunuzdan feda ederek kitabı okuyorsunuz.

## Spartaküs



Yayınlandığı ilk bölümden itibaren televizyon izleyicilerinin gözdesi olan Spartaküs şimdi çizgi romanda. Spartaküs - Arenanın İlahları adlı çizgi roman NTV Yayınları'ndan çıktı. Spartaküs - Kan ve Kum adlı ilk sezonun ardından altı bölüm olarak çekilen Spartaküs - Arenanın İlahları yine CNBC-e'de yayınlanıyor, aynı adlı çizgi romanı ise diziyle eşzamanlı olarak raflardaki yerini alıyor. Dört bölümden oluşan çizgi romanın her bölümü farklı bir ekip tarafından yaratılmış. Televizyondaki canlı renkler sayfalara olduğu gibi taşınmış. İşte o sayfaların arasında sizi bekliyorlar. Çizer: Adam Archer, Allan Jefferson, Dexter Soy, Guilherme Balbi, Jon Bosco

## Eskişehir Ulusal Opera Bale Günleri 9 Mart'ta Başlıyor

Devlet Opera ve Balesi Genel Müdürlüğü ve Eskişehir Büyükşehir Belediyesi ortaklığıyla 9 - 26 Mart'ta düzenlenecek 1. Eskişehir Ulusal Opera Bale Günleri'ne Mersin, Ankara, Samsun, Antalya, İzmir Devlet Opera ve Balesi Müdürlükleri'nin opera ve bale topluluğu sanatçıları katılacak. Büyükşehir Belediyesi Sanat ve Kültür Merkezi'ndeki etkinliklerde, "4. Murat", "Cem Sultan", "Karacoğlan", "Aşk-ı Memnu" operaları ile "Güldestan" ve "Kösem Sultan" balelerinin sanatseverlerle buluşacak.



## 27. Denizli Uluslararası Amatör Tiyatrolar Festivali Başlıyor

İlki 1984 yılında yapılan ve bu yıl 27.si düzenlenecek olan Uluslararası Amatör Tiyatrolar Festivali bu yıl 9 - 15 Mayıs tarihleri arasında yapılacak. Başvurular, Denizli Belediyesi'nce belirlenecek ve Denizli Belediyesi'ne ait resmi internet sitesinde ilan edilecek olan seçici kurul tarafından değerlendirilecek. Seçici kurulun belirlediği tiyatro grupları ile yeniden temasa geçilecek. Bu bağlamda başvuru yapacak amatör tiyatro gruplarının; 9 Nisan 2011 tarihine kadar Denizli Belediyesi'nin resmi internet sitesinde yer alan linki takip ederek başvuruda bulunması gerekiyor.



## Oscarlar sahiplerini buldu

Amerikan Sinema Sanatları ve Bilimleri Akademisi'nin 83. Oscar ödülleri Los Angeles'ta düzenlenen muhteşem törenle sahiplerini buldu 'The King's Speech' En İyi Film, En İyi Yönetmen, En İyi Erkek Oyuncu ödüllerini alarak geceye damgasını vururken, Natalie Portman da beklendiği gibi En İyi Kadın Oyuncu Oscar'ını kazandı.

En iyi yardımcı kadın oyuncu ödülünü kazanan Melissa Leo'nun ağzından küfür kaçırması ve en iyi yardımcı erkek oyuncu ödülünü alan Christian Bale'in eşinin ismini unutmaması geceye damgasını vurdu. Kırmızı halıda yürüyen aktrislerin kıyafetleri ise bu yıl da magazin basınına malzeme oldu. Gecenin en güzel ve en şık kadınının Natali Portman olduğu konusunda herkes hemfikir. Tören sırasında Amerikan Başkanı Barack Obama da, en iyi şarkı kategorisinin tanıtımında, "Kazablanka" filmindeki "As Time Goes By"ın en sevdiği film şarkısı olduğunu söyleyerek sürpriz yaptı.

### Oscar Töreninden İlginç Notlar:

- \* 28 yaşındaki Anne Hathaway, 'En Genç Oscar Sunucusu' unvanını ele geçirdi.
- \* 'Winter's Bone' ile En İyi Kadın Oyuncu dalında Oscar'a aday olan 20 yaşındaki Jennifer Lawrence, törene ilk defa katıldı.
- \* En genç aday, 14 yaşındaki Hailee Steinfeld 'True Grit'teki performansı ile büyük övgü almıştı. Steinfeld, "Acelem yok, doğru projelerle yolculuğun tadını çıkaracağım" dedi.
- \* Gecenin favorilerinden Natalie Portman ise şöyle konuştu: "Gerçekten bu inanılmaz bir an. Filmin bu kadar beğenilmesi muhteşem bir şey. Çok zor ve harika bir çalışma süreciydi. Kendimi çok şanslı hissediyorum. Darren ile çalışmak harikaydı."



## 1. Sizce empati ne demektir?



**Esra Özdemir**  
Vodafone Bireysel

Empati bence karşıdaki kişinin yerine kendini düşünmesidir. Arada sırada bunu yapıyorum. Ama müşterilerim benim yerime kendilerini koymuyorlar bir türlü... "Bu kız günde kaç kişiyle konuşuyor kaç kişiye dile döküyor yazaktır, günahır" diyen bir müşteriye daha rastlamadım :)

Komik bir olayım yok, ama genellikle tarifinin fazla geldiğini ödeyemeyeceklerini dile getiriyorlar. Kendimi onların yerine koyuyorum aslında bedava cep telefonu rahat konuşabileceğim bir tarife neden olmasın? Bunları dile getirince müşteri kabul etmiyor ya ben yanlış kişilerle empati kuruyorum ya da müşteriler beni anlamıyorlar :)

Empati demek kendini karşıdakinin yerine koyarak düşünmek demek. Zaten müşterinin yerine kendimizi koyduğumuzda müşterinin ihtiyaçlarını daha doğru tespit etmiş, satışa bir adım daha yaklaşmış demektir. Aynı zamanda empati kurmak çağrımızın olumlu bir çağrı haline gelmesine eş değerdir.

D-Smart projesinde görev aldığımda bir çağrım vardı. O çağrıdan örnek vermek isterim. Müşteriye spor paketinden bahsediyordum. Ekranında müşterinin tüm bilgileri bulunduğu için Beşiktaşlı olduğunu gördüm. O tarihte Beşiktaş şampiyonlar ligindeydi. Empati kurarak müşteriye hangi takımı tuttuğunu sormadan kendimden bir örnek verdim. "Örneğin, ben Beşiktaşlıyım. Bu sene Beşiktaş şampiyonlar liginde mücadele ediyor. Bir kafe ya da başka bir yere maç izlemeye gittiğimde 20 lira harcıyorum, oysa spor paketi için aylık 19 lira ödeyeceğim. Siz de Beşiktaş sever olarak mutlaka bu maçları izlemeye gideceksiniz ve bir kerede 20 lira para harcamak yerine ayda bir sürü maç izleyip 19 lira ödemek sizin içinde uygun olacaktır, öyle değil mi?" dedim. Müşteri bağırıp çağırmaya başladı. Nedenini sorduğumda kendisinin Fenerbahçeli olduğunu söyledi (müşterinin tuttuğu takım bilgisi ekranlara yanlış girilmiş). "Madem Beşiktaşlısın kapat o telefonu. Bir daha da beni arama" dedi. Aslında Beşiktaşlı değilim, ama sırf satış odaklı davranıp müşteriye samimi olduğumu belli etmek için Beşiktaşlıyım demiştim. Ama müşterinin bilgileri yanlış girildiği için o çağrımda satış yapamadım.



**Efkân Şen**  
TTNet Tivbu

Empati, bir insanın kendisini karşıdakinin yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlayabilmesidir.

70 yaşlarında bir teyzemiz (7070 cepinfo'dan) BOMBA İDDAA TUYO servisiyle ilgili bir tanıtım mesajı almış. Çok tedirgin, korkak bir sesle "Evladım ne bombası atacaksınız? Siz kimsiniz?" diye bir soruyla başladı çağrıya... O kadar korkmuştu ki geçmiş dönemlerde 9 numaralı komşusuyla tartışmalarından dolayı iş ortaklığı yaptığımızı bile düşünmüş. Kendisini sabır ve gülümsemeyle dinledim. Bizim komşusuyla bir ilgimiz olmadığını, maç sonuçlarına dair bir bilgilendirme mesajı gönderildiğini ve 'Bomba'nın bu servisin adı olduğunu anlattım. Sakinleşti. Teşekkür ederek çağrıyı sonlandırdı.



**Huriye Ekşioğlu**  
Cetech

Empati, karşıdaki insanın yerine kendimizi koyabilmek ve hayata onun açısından bakmak ve onun gördüğü gözle görebilmektir.

TTNet Tahsilat Biriminde görevliyim. TTNet müşterilerinin borçları hakkında bilgilendirme yapıyoruz. Bir çağrımda yaşlı bir bayanla görüştüm, yalnız bayan ADSL hattını kendisinin kullanmadığını, çocuklarının kullandığını belirtti. Borcunun xxx tarihinde ödemesinin yapılmaması durumunda hakkında hukuki işlemlerin başlatılacağını söyledim. Müşteri "Evladım, interneti kızım kullanıyor, daha öncede aradınız haberim var ama kızıma kaç defa söylememe rağmen ödemiyor. Kızım hayırsız çıktı, benim üstüme aldılar ve ödemiyorlar" dedi. Bunun üzerine ben şunu söyledim; "Hukuki işlem görmemeniz için eşinizden dostunuzdan borç alarak ödeyemez misiniz?" diye sorunca müşteri ağlayarak şu sözleri söyledi; "Bugüne kadar kimseye muhtaç olmadım evladım, bana bunu söyleme ödeyebilirsem öderim. Ödeyemezsem hukuki işlemi başlatın ki en azından hayırsız kızımın akli başına gelsin!" Bir an için kendimi bayanın yerine koydum, onun ne kadar çaresiz ve zor durumda olduğunu anladım.



**Selahattin Kılınç**  
TTNet Collection



**Bekdeş Coşgun**  
Alokontör

## 2. Çağrı alırken karşıdaki müşteri ile empati kurduğunuz bir olay olduysa anlatır mısınız?

Empati, kendinizi bir başkasının yerine koyabilmek ve onun içinde bulunduğu ruh halini kendin yaşıyormuşsun gibi hissedebilmektir.



**Hatice Süngü**  
Alokontör

2002 yılından bu yana üyeliği olan bir abone aradı, yıllardır Alokontörün aktif bir kullanıcısı. "Acil bakiye yüklemem gerekiyor" dedi. O kadar acele ediyordu ki şifreyi ben sormadan söylüyordu. "Sunumu dinlemek istemiyor, bu yüzden acele ediyor. Kontür yükletip kapatacak" diyordum. Bir yandan da çok da sinir olmuştum acele ettiriyor diye. Sonra sunum yapmadan bakiyesini yüklemeye çalıştım, ama kredi kartında yeterli limit olmadığı için yükleme gerçekleştirilemedi. "Aboneye, bankanızdan onay alınmadı" dedim. Abone hemen "Evet yaa.. bu ay ödeme yapamadım limit yoktur. Ama benim acil polisi aramam gerekiyor. Arabamı çalmışlar" dedi. Polisi aramanın zaten ücretsiz olduğunu söyleyince abone çok sevindi. Kontörü yüklenmedi, ama aldığı bilgi sayesinde çaresiz kalmaktan kurtuldu. O zaman anladım ki ben onun yerinde olsaydım daha da çok acele ettirdim. Gerçekten bazen kendimi onların yerine koyduğumda ben de olsam aynı şeyi yapardım diyorum. O zaman anlıyorum ki sadece kendi pencereden değil, başkasının penceresinden bakmanın hem bana, hem başkalarına faydası olabilir.



**H. İbrahim Kırılı**  
Alokontör

Empati, karşı tarafın ne hissettiğini, ne düşündüğünü yorumlayabilmektir.

Bir akşam bir abonemizden Vodafone'nin çekmediği yönünde şikayet çağrısı almıştım. Abonemiz sürekli bu konuda sorun yaşadığını belirtmek istiyordu. Fakat abonemiz Ege ve komik bir şiveyle yaklaşık 10 dakika kadar beni rehin almıştı. Sürekli konuşarak, eleştiri yaparak - ki bu eleştirileri Türkiye'nin yaşam şartlarına kadar bağlayabilme yeteneği de vardı - beni sürekli "anlıyorum" demeye zorluyordu. Çağrı sırasında kaç kere "Sizi anlıyorum" dediğimi hatırlayamıyorum, ama sanırım abonemizin de dikkatinden kaçmamış olmalı ki "Yahu Halil Bey, sizin kadar çok anlayışlı birini görmedim. Sizin bayan versiyonunuz varsa oralarda istemeye geleceğim" diyerek kahkaha attı..

Empati, karşılıklı olarak anlaşmak hoş diyalog!

Bir gün çağrımda müşterimizle konuşurken gold üyelikle ilgili bilgi aktarmıştım. Müşterim gayet neşeli bir şekilde, "Bektaş'cıyım bizim için bu saate kadar uyumuyorsunuz bir de bedava kontör veriyorsunuz. Benim kazanmış olduğum gömleği siz giyin" dedi. Ben de müşterimize, bu onun ne kadar özel bir müşteri olduğunu belirttim ve giydikçe bizi hatırlamasını dileyerek görüşmeyi sonlandırdım...

## TV göze geldi!



Walkman'ler yerini 'Watchman'a bırakıyor! Novero firması, 80'li yıllardan bu yana tüm dünyada milyonlarca kullanıcı sayısına ulaşan Walkman'leri, Watchman haline getirdi. Novero'nun geliştirdiği "Gözlük TV" ile yolculuk sırasında ya da herhangi bir yerde beklerken video izlemek mümkün. Almanya merkezli Novero, İspanya'nın Barcelona şehrinde düzenlenen Mobil Dünya Kongresi'nde, yeni ürünü "Gözlük TV"yi ziyaretçilere tanıttı. Mikro ekranlı gözlük, gerçek hayatta 2 metre mesafeden 30 inçlik bir ekranı izlemeye eş değer görüntü imkanı sunuyor. Otobüste, trende, uçakta ya da bir yerde beklerken kullanılabilen gözlük,

Kodak tarafından geliştirilen OLED (Organic Light Emitting Diode) ekrana sahip. Dahili oynatıcı, PC ya da MAC uyumu, PAL/NTSC desteği, göze uyarlanabilen lens teknolojisi ve ekranda görüntülenen menüleri ile dikkat çekiyor.

Yaklaşık 70 gram ağırlığında ve 3,5 mm standart kulaklık ile gelen üründe aynı zamanda 32 GB'a kadar desteklenen 2 GB hafıza ye alıyor. MP4, FVL, WMV, H.264, MPEG-4 formatlarını destekleyen gözlük ile 8 saat kesintisiz video izlemek mümkün. Cihazın, bu yılın ortalarında 249 avro tavsiye edilen fiyatla piyasaya çıkması bekleniyor.

## Sonunda PSP2 geliyor



Sony'nin "PS3 kadar güçlü" dediği yeni PlayStation Portable sonunda duyuruldu. Sony'nin Tokyo'daki fuarı devam ederken firma bizi hiç de şaşırtmayan bir gelişme yayınlayıp PlayStation Portable 2'yi duyurdu.

Sony'nin açıklamasına göre yeni PSP'nin 5 kilit noktası olacak: Sosyal Ağlar, Yenilikçi Kullanıcı Arayüzü, Sosyal Bağlantılar, Mekâna Bağlı Eğlence ve Gerçek ile Sanal Gerçekliği Birleştirme. Yeni PSP'nin tasarımı tamamen değişti ve şu andaki PSP ve PSP Go'dan farkları şu şekilde olacak: Dört çekirdekli ARM Cortex 9 işlemci ve dört çekirdekli GPU (grafik işlem birimi), 5 inç OLED dokunmatik 960x544 çözünürlüğünde ekran, şu andaki PSP'nin ekranı sadece 480x272 çözünürlüğünde, Çift analog kol, 3G ve Wi-Fi desteği, Ön ve arka kamera, Playstation Move'da kullanılmış olan aynı jiroskop (denge çarkı) ve aynı denge ölçer yeni PSP'de de olacak. Yeni PlayStation Portable'in sene sonuna doğru piyasaya sürülmesi bekleniyor.

## Şimdi de 2'ler savaşı başladı!



Apple, teknoloji dünyasında devrim yaratan iPad'in yeni nesil ürününü 7 Mart'ta tanıttı. Yeni model kamera özelliği, akıllı kılıfı, inceliği ve iki renk seçeneği ile dikkat çekiyor. Yeni işlemcisi sayesinde oyun dünyasında yeni fırsatlar açan iPad2, HD filmleri de izleme imkanı sunuyor. iPad 2'ler 11 Mart'tan itibaren ABD'de 25 Mart'tan itibaren de Avrupa'da satışa çıkacak. iPad2'lerin Türkiye'ye ne zaman geleceği henüz bilinmiyor. Hızına hız katan iPad2 yeni tanıtılmışken en yakın rakibi Samsung Galaxy Tab'ın 2 modelini duyurdu. Samsung Galaxy Tab II bir önceki modeli Samsung Galaxy Tab'a göre daha büyük boyutlarda ve daha gelişmiş özelliklere sahip. Samsung Galaxy Tab'da işletim sistemi olarak Google'ın tabletler için geliştirdiğini belirttiği Android 3.0 Honeycomb işletim sistemi kullanılmış. 1GHz çift çekirdekli Tegra 2 platformundan gücünü alan Samsung Galaxy Tab 2'de LED flashlı 8 megapixel kamera da dikkat çekiyor. Ayrıca bu yeni kamera ile Full HD video çekebilme mümkün hale gelmiş. Ayrıca Samsung Galaxy Tab 2'de ön kısımda 2 megapixel çözünürlükte bir görüntülü konuşma kamerası da yer alıyor. Samsung Galaxy Tab II'de ayrıca geliştirilmiş donanımsal özellikleri sayesinde

1080p Full HD videoları izlemek ve grafiksel açıdan gelişmiş multimedya öğelerini kullanmak mümkün hale gelmiş. Samsung Galaxy Tab 2'nin çıkış tarihi ve fiyatı hakkında henüz bir bilgi bulunmuyor. iPad2 rekabette yine bir adım önde gidiyor.



## Projeksiyon cebe girdi!

Projeksiyonların pahalı oluşları, taşınma güçlükleri nedeniyle kötü itibarları olsa da çok gerekli bir teknoloji. 3M, geliştirdiği MPro120 ve MPro180 serisi cep projeksiyonları ile bu itibarı kökünden yok ediyor. 2 gb microSD card ve 1 GB dahili hafızaya sahip MPro 150 modelinde sunumlarınızı yapmak için PC'nizi bile yanınızda taşımanıza gerek yok. Sunumlarınızı hafızasına yüklüyorsunuz ve sunum

için herşey hazır. Ppt, pdf ve mpeg4 formatlarını destekleyen yazılımı sayesinde filmlerinizi her an here yansıtabilirsiniz. Dahili sesi çok güçlü olmasa da iş görüyor. 15 ansilümen 640 x 480 çözünürlüğü ile parlaklık ve görüntü kalitesinde geliştirme ihtiyacı olsa da kullanımı esnasında verdiği tatmin oldukça fazla. Görüntü boyutunu 50 inç kadar büyütebilirsiniz. Fiyatı 245- 400 USD arasında değişiyor.



İşimiz burada başlar...

Burada noktlanır.



## Çağrı merkezi destekli bütünleşik çözümler

Tempo Çağrı Merkezi'nde gerek müşteri ilişkileri yönetimi, gerekse uçtan uca tele satış süreci, stratejinin belirlenmesi ile başlar. Veritabanı oluşturulmasından gerekli yazılımların üretimine, pilot uygulamadan operasyona, lojistik düzenlemeden satış sonrası hizmete kadar her süreci düşünür ve uzman ekibimizle uygularız. Biz buna "çağrı merkezi destekli bütünleşik çözümler" diyoruz. Hizmet verdiğimiz tüm müşterilerin yüzlerindeki memnuniyet, işimizi doğru yaptığımızın en güzel kanıtı.