

“Yetişkinler kendi kendine öğrenecek kadar zeki, akıllı ve deneyim sahibidirler, eğitmenler sadece ilham vermek için varlardır.”

İstanbul Üniversitesi Sosyal Antropoloji Bölümünden mezun olmuştur.

Profesyonel iş yaşamına, 2003 yılında Turkcell Global Bilgi’de başlamıştır. 1 yıl boyunca Turkcell markası için Bireysel, VIP gibi çeşitli hizmet gruplarında çalışırken aynı zamanda Boğaziçi Üniversitesi öğrencileri için kurulan ofiste Müşteri Temsilcilerine gözetmenlik yapmaya başlamıştır.

2004 yılında Eğitim ve Gelişim bölümünde görev almaya başlamıştır. Eğitmenlik görevinden sonra Eğitim Tasarımcısı ünvanı ile farklı projeler için eğitim tasarımları, planlamaları ile sahada ve müşteri hizmetlerinde bulunan eğitmenlere koçluklar yapmıştır. CRM uygulamaları projesinde görev almıştır.

2009 yılı itibari ile Turkcell Global Bilgi İnsan Kaynakları Eğitim Gelişim Yöneticisi görevini üstlenmiştir. Kamu ve özel sektöre ait birçok farklı firmanın çağrı merkezi kurulum projeleri kapsamında Artvin, Kırıkkale, Çorum, İzmir, İstanbul, Ankara, Erzurum, Edirne, Karaman, Van gibi çeşitli illerde istihdam edilen müşteri temsilcisi, takım lideri kadrolarının eğitim planlarının belirlenmesi ve gerçekleşmesi için çalışmıştır. İstihdamda İŞKUR kullanımı konusunda görevler üstlenmiştir.

Telesatış, Telemarketing, Tahsilat, Hizmet ve Şikayet ekiplerinin farklı seviyede çalışanlarının yıllık gelişim ve eğitim aktivitelerini belirleyerek eğitim tasarımlarının yapılması, eğitimlerin verilmesi için eğitmenlerin geliştirilmesi, ölçme değerlendirme çalışmalarını ekibi ile gerçekleştirmiştir.

Takım Liderleri için gelişim programları, outdoor aktivitelerinin planlanması, çağrı merkezi ve satış yönetimi konularında gelişim programları tasarlamıştır. İnsan Kaynakları Koçluk projelerinde görev almıştır.

İşKur, MYK, MEB, Üniversiteler ve Çağrı Merkezi Derneği ile Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi ve Takım Liderliğinin resmi olarak meslek standartına getirilmesi ve sertifikalanma sürecinde olması gereken yeterliliklerin belirlenmesini sağlamıştır.

Türkiye’de Mesleki ve Teknik Eğitimin Kalitesinin Geliştirilmesi projesi kapsamında Meslek Okullarında Çağrı Merkezi dalı açılması için yapılan çalıştaylara katılmıştır.

Anadolu Üniversitesi Çağrı Merkezi Ön Lisans Programı ön çalışmalarında yer almıştır. Açık Öğretim Fakültesi Çağrı Merkezine yönelik hazırlanan ders kitaplarının yazarlarındandır.

Yaratıcı Drama Liderliği Usta Eğitmenidir.

2015 yılı itibari ile freelance danışmanlık ve eğitim proje yöneticiliği yapmaktadır. Hizmet ve Satış Yönetimine yönelik e-learning projeleri, Soft Skill eğitim tasarımları konularında projeler yönetmektedir.

Banka, Sigorta, Enerji, Otomotiv, Tahsilat, Telekomünikasyon, Çağrı Merkezi, Müşteri Etkileşim Merkezi gibi pek çok firmaya danışmanlık yapmakta ve eğitim vermektedir.

Eğitim & Danışmanlık Konuları;

1- İş Analizi:

Yapılan işin işbaşı gözlem ve analiz araçları kullanılarak süreç olarak değerlendirilmesi ve güçlü – gelişim alanlarının haritalanması, gerekli alanlarda süreç çizilmesi, görev ve sorumlulukların atanması,

2- Çalışan Analizi:

Çalışanların iş yapış biçiminin, bilgi yeterliliğinin çeşitli analiz araçları ve işbaşı gözlemlerle değerlendirilmesi,

3- Eğitim İhtiyaç Analizi:

Çalışanların ve iş süreçlerinin değerlendirilerek, yöneticilerin istekleri alınarak eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi,

4- Eğitim&Materyal Tasarımı:

İhtiyaçlara uygun eğitim tasarımlarının yapılması,uzaktan öğrenme projelerinin yönetilmesi,

5- Eğitimlerin Gerçekleştirilmesi:

Çalışanların ihtiyaçlarına uygun sınıf içi veya uzaktan öğrenme gibi farklı alternatiflerle eğitimlerin çalışanlara veya eğitim verecek kişilere aktarılması,

6- Eğitimlerinin Başarısının Ölçümlenmesi:

Eğitimler sonrası iş süreçleri ve gelişimlerinin takip edilerek başarılarının ölçümlenmesi,

7- Kalite Değerlendirme:

Yapılan iş süreçlerinin bütünlüklü olarak gözlemlenerek sürekli değerlendirilmesi ve aksiyon planları ile süreçlerin, çalışanların, sistemlerin daha başarılı hale getirilmesine yönelik önerilerin çalışılması.

8- Vizyon&Misyon&Yetkinlik Çalışmaları,

Şirketlerin vizyon, misyon ve yetkinliklerinin belirlenmesi aşamasında fasilitasyon yapılması ve yetkin setlerinin yazılması.

9- İş Başı Geri Bildirim ve Gözlem Çalışmaları

Çalışanların işbaşında gözlemlenerek gelişimleri için anlık geri bildirimlerin vaerimesi
(Satış, hizmet, yüz yüze ya da telefonda hizmet-satış, yönetim ekipleri için...)