

ÇAĞRI MERKEZİ TUTANAĞI

Tutanak No: (İlgili çağrı merkezi sistemi tarafından otomatik olarak oluşturulan numara)

Tarih: .../.../.....

Saat:

Müşteri Temsilcisi: (Adı Soyadı)

Müşteri Bilgileri:

- Adı Soyadı:
- Telefon Numarası:
- Müşteri No: (Varsa)

Çağrı Nedeni: (Müşterinin çağrı sebebi kısaca belirtilir.)

Görüşme Özeti:

(Müşteri ile yapılan görüşmenin özeti, müşterinin talepleri, soruları ve müşteri temsilcisinin verdiği cevaplar ayrıntılı olarak yazılır.)

Sonuç:

(Görüşmenin sonucu belirtilir. Müşterinin sorunu çözüldüyse, müşteriye hangi çözümün sunulduğu belirtilir. Sorun çözülmediyse, müşteriye hangi bilgilerin verildiği ve sonraki adımların neler olduğu belirtilir.)

Müşteri Memnuniyeti: (Müşteri memnuniyetini ölçmek için kullanılan ölçek veya puanlama sistemi varsa belirtilir.)

Diğer Notlar: (Gerekli görülen diğer bilgiler belirtilir.)

Çağrı Kaydı: (Çağrı kaydının yapıldığı sistem ve kayıt numarası belirtilir.)

İmzalar: (Elektronik imza veya onay)

- Müşteri Temsilcisi:
- Müşteri: (Onay veriyse)

ÖNEMLİ NOTLAR:

- Bu çağrı merkezi tutanağı örneği genel bir format olup, çağrı merkezinin ihtiyaçlarına ve kullanılan sisteme göre uyarlanabilir.
- Tutanakta yer alan tüm bilgilerin doğru, eksiksiz ve anlaşılır olması önemlidir.
- Çağrı merkezi tutanakları, müşteri ilişkileri yönetimi, kalite kontrol, performans değerlendirme ve hukuki ihtilafların çözümünü gibi amaçlarla kullanılabilir.

EK BİLGİLER:

- Çağrı merkezi tutanakları, genellikle çağrı merkezi sistemleri tarafından otomatik olarak oluşturulur.
- Müşteri temsilcileri, görüşme sırasında veya görüşme sonrasında tutanağı düzenleyebilirler.
- Müşteriye, görüşme sonunda tutanağın bir kopyası gönderilebilir.

Umarım bu bilgiler size yardımcı olur. Detaylı bilgi için çağrı merkezinizin yöneticisiyle iletişime geçebilirsiniz.