

UNVANI	Destekçi İlişkileri Çalışanı
BİRİMİ	Destekçi İlişkileri
BÖLÜMÜ	Kaynak Geliştirme
SORUMLU OLDUĞU KİŞİ	Destekçi İlişkileri Sorumlusu
KENDİSİNE KARŞI SORUMLU OLANLAR	-
SINIFI	Tele KG Tam Zamanlı-Primli çalışan
HAFTALIK ÇALIŞMA SAATİ	40

## UAÖ TÜRKİYE ŞUBESİ DESTEKÇİ İLİŞKİLERİ ÇALIŞANI GÖREV TANIMI

### İŞİN KAPSAMLI AMACI

Destekçi İlişkileri Çalışanı, Tele-Kaynak Geliştirme yöntemi ile destekçilere ulaşmak gereken durumlar ve programlar çerçevesinde aramalar yapmaktan ve data kayıtlarını en düzgün şekilde tuttuğundan emin olmaktan sorumludur. Destekçi İlişkileri Sorumlusunun uygun gördüğü şekilde, destekçi ilişkilerini ve memnuniyetlerini geliştirici ya da Tele Kaynak Geliştirme aracılığı ile yeni destekçi sayısını arttırıcı farklı sorumluluklar da üstlenir.

### ANA GÖREVLER:

- 1.1 Kredi kartı sorunları, destekçi bağış arttırma programları, destekçi data sorunları gibi çok çeşitli gerekli durumlarda, Destekçi İlişkileri Sorumlusunun koordine ettiği şekilde, destekçilere aramalar yapmak. Aramalar sırasında gerekiyorsa destekçi datalarını kontrol etmek ya da güncellemek.
- 1.2 Yaptığı çalışmaya dair gerekli günlük, haftalık ve aylık raporları tutmak ve takip etmek.
- 1.3 Ulaşabilmek için destekçilere en az 3 arama denemesi yapmak. Aramalar sonucunda gönderilmek üzere hazırlanmış 'teşekkürler' ya da 'hatalı data' vb e-postaları gerektiği şekilde göndermek.
- 1.4 Yeni destekçilerin memnuniyet ve bağlılığını arttırıcı en ideal tanıtım ve bilgilendirme konuşmalarını yapabilmek için çalışmalarda bulunmak. Destekçilere yeterli ve güncel bilgi iletebilmek üzere kurumun çalışmalarını düzenli olarak takip etmek.
- 1.5 Gerektiğinde posta adresi ya da e-posta adreslerini güncellemek ya da gerekli diğer destekçi aramalarını (örneğin Failure-Hatalı Kartlar, üyelikle ilgili aramalar vb) yerine getirmek.
- 1.6 Gerektiğinde form girişleri yapmak ya da giriş kayıtları ile ilgili sorumluluklar üstlenmek.
- 1.7 Destekçi İlişkileri Sorumlusu' nun uygun gördüğü şekilde, bülten gönderimleri ve bültenlerin destekçilere ulaştırılmaları çalışmalarına gerektiğinde destek vermek.
- 1.8 Destekçilerin memnuniyet ve bağlılığını arttırmayı temel iş hedeflerinden biri olarak benimsemek.
- 1.9 Destekçi İlişkileri Sorumlusu' nun uygun gördüğü şekilde, var olan destekçilere 'Hoş geldiniz aramaları', 'Mutlu Arama' lar yapmak ya da çalıştığı birimin faaliyetlerine destek olmak.

- 1.10 Kullanılan software ve sistemlerin (Veri Tabanı ve GTS gibi) kullanım detaylarını öğrenmek ve çalışma sırasında bu konuda kendini geliştirmek.
- 1.11 Destekçi ilişkilerini ve çalışmaların verimini geliştirmek için yeni yaklaşımlar geliştirmek, fikir ve görüşlerini ekibiyle paylaşmak.

## 2. Ana Beceriler

Beceri	Önemli	Tercih Sebebi
<b>Destekçi İlişkileri ve Telemarketing</b>		
Kusursuz veri girişi ve kayıt işlemleri yapabiliyor, kayıtların düzgünlüğünü takip edebiliyor	X	
Mükemmel tasnif, arşivleme ve kayıt becerisine sahip	X	
Destekçilerle gerekli iletişimi kurabilecek ve desteklerinin sürekliliği konusunda görüşebilecek iletişim ve ikna becerisine sahip	X	
Destekçi iletişim sistemlerinin güncel ve geliştirilebilir olması için yaratıcı fikirler geliştirebiliyor		X
Raporlama ve bilgi aktarmak için gerekli sistematik düşünme ve planlama becerisine sahip	X	
Telemarketing listeleri dahil olmak üzere, farklı tür destekçi ilişkileri listeleri hazırlama ve takip etme becerisine sahip	X	
Yeni kural ve ilkelerin yerleştirilmesi ve uygulanması için sorumluluk üstlenebilir		X
Kendi işini planlamak ve organize etmek konusunda deneyimli	X	
<b>İletişim:</b>		
Mükemmel yazılı Türkçe	X	
Türkçe olarak mükemmel ifade becerisine sahip	X	
İngilizce iletişim ve konuşma becerisi		X
İkna yeteneğine sahip	X	
<b>Diğer:</b>		
Uluslararası Af Örgütü ve insan hakları konularını anlıyor ve bunlara bağlıdır	X	
Özellikle Excel dahil olmak üzere, MS Office ürünlerini kullanıyor olmak	X	
Gerektiğinde yeni bilgi ve becerileri kısa bir sürede edinmek için yeterli açıklık ve esnekliğe sahip	X	