

# TÜRKİYE ÇAĞRI MERKEZİ PAZARI 2021 VERİLERİ



**PRAGMA**  
Araştırma ve Danışmanlık



Farklı sektörlerden  
51 üye

# ÜYELERİMİZ

ACIBADEM  
MOBİL

AKSigorta  
Bambaşka.

aktifbank

aras  
cargo

Arçelik A.Ş.

ASSECO  
SOUTH EASTERN EUROPE

ASSISTT

Atos

B/S/H/

Callay  
Lütfen Müşteri Hizmetlerinizde Çabamızla Birlikte Sorunlarınızı Çözümleriz

CeyBer

CMC  
Customer  
Management  
Center

Comdata

Contact

CPP Group Türkiye

desmer  
İletişim

DHL

Digitürk  
Hayallerine dokun

DiCLE  
ELEKTRİK

DOĞANLAR  
MOBİLYA GRUBU

efor  
EMYS  
EYLEM MERKEZİ YÖNETİM SİSTEMLERİ

echo

enerji

erişim  
Akademik Hizmetler

Halkbank  
Herkesin Tarafına

hepsiburada

ING

İSTANBUL  
BÜYÜKŞEHİR  
BELEDİYESİ

Lufthansa  
InTouch

majorel

MetLife

NET  
Call Center

Pluscom  
İletişim A.Ş.

PractiCallSolutions

Procat  
Your Trusted Partner

PRONET

PUSULA  
CALL CENTER

Teleperformance  
each interaction matters

TELUS  
International

Tempo

TEPE  
ÇAĞRI MERKEZİ

Türk Telekom

global bilgi

TEB  
BNP PARİBAS ORTAKLIĞI

ULAKNET  
CALL CENTER

UTATIL.COM

VESTEL

vodafone

VODATECH

Webhelp  
Think Human

Ziraat Bankası

ÇAĞRI  
MERKEZLERİ  
DERNEĞİ  
CALL CENTERS  
ASSOCIATION

# ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

- ▶ Çağrı merkezi firmaları
- ▶ İç kaynak kullanan firmalar
- ▶ DıŐ kaynak kullanan firmalar
- ▶ İç kaynak ve dıŐ kaynak kullanan firmalar

**127 FİRMA**  
İLE GÖRÜŐME

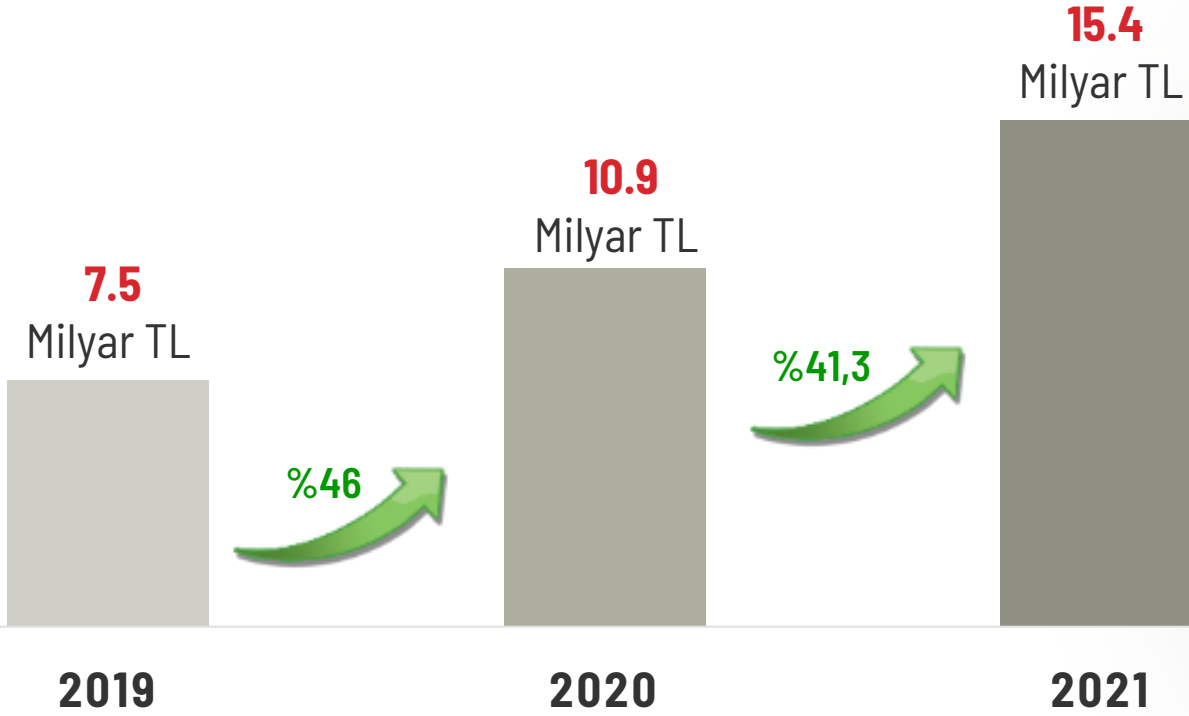
**12 SEKTÖR LİDERİ**  
İLE DERİNLEMESİNE  
GÖRÜŐME



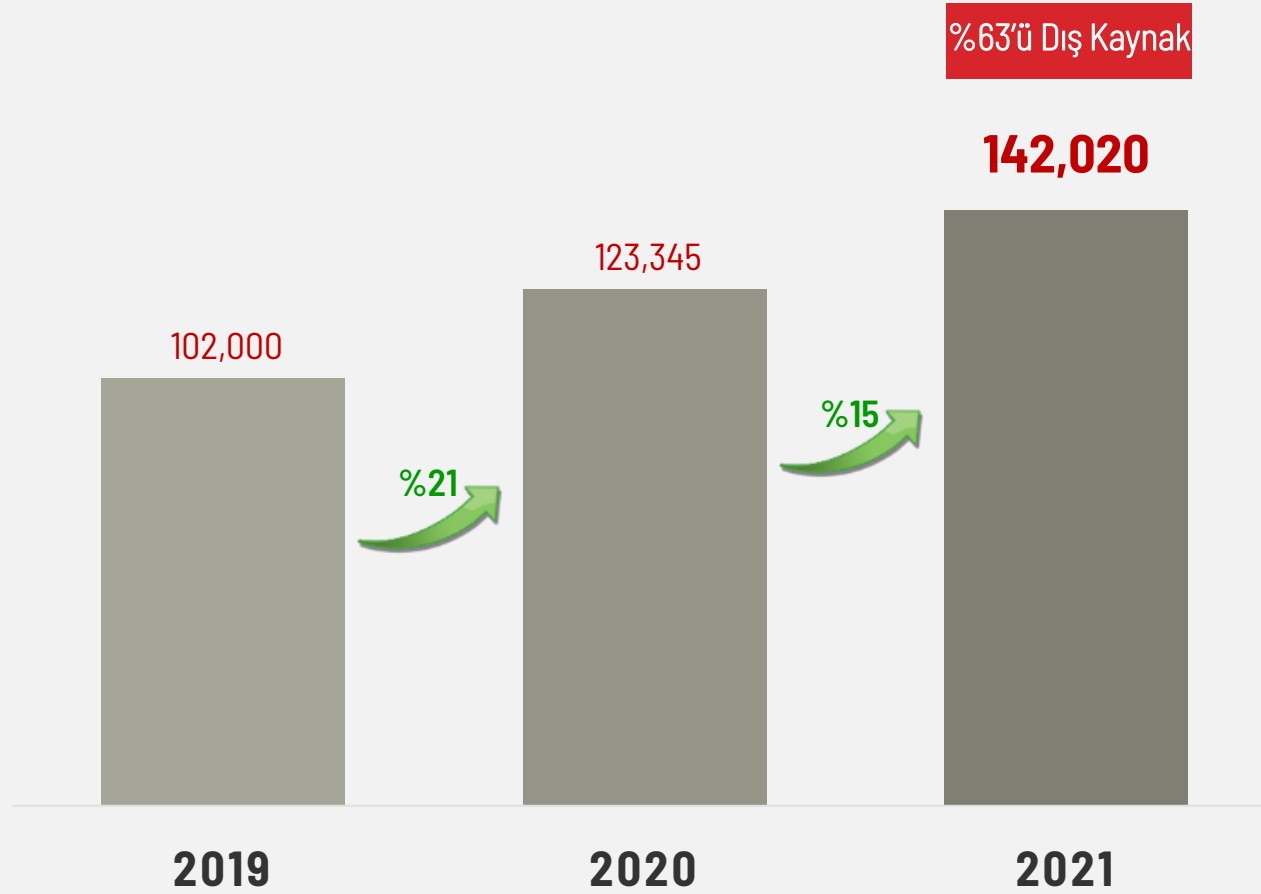


# PAZAR BÜYÜKLÜĞÜ

Pazar büyüklüğü **%41,3** oranında artarak  
**15,4 Milyar TL**'ye ulaşmıştır



# İSTİHDAM



# 142.020

Müşteri Temsilcisi



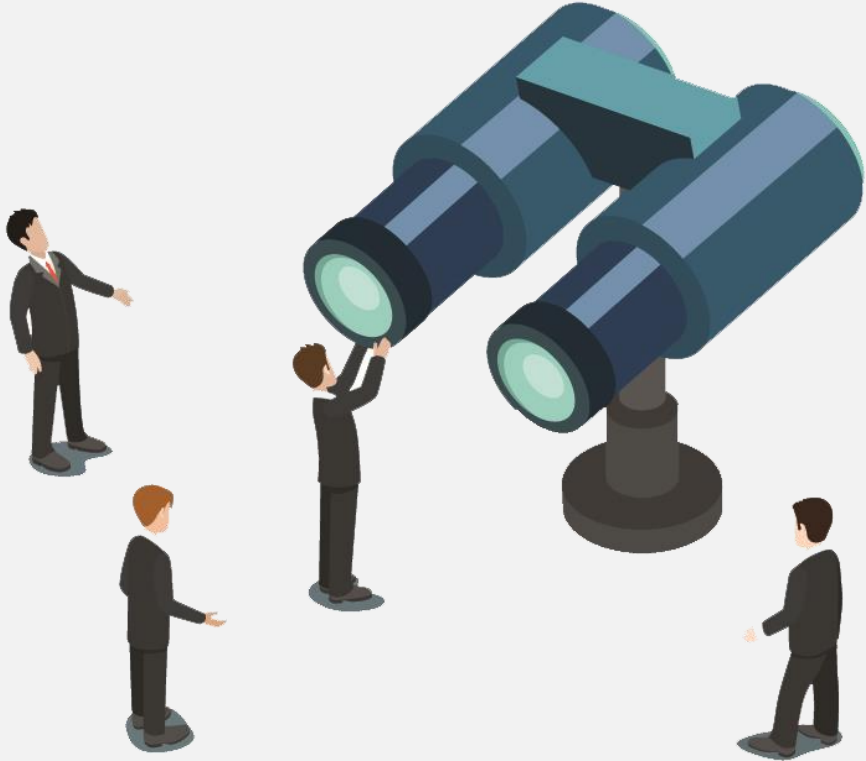
Destek ve yönetici kadroları  
ile birlikte toplam çalışan

# 160.483



# 2022 İSTİHDAM ÖNGÜRÜSÜ

**%5** oranında artışla toplam **168.000** kişi



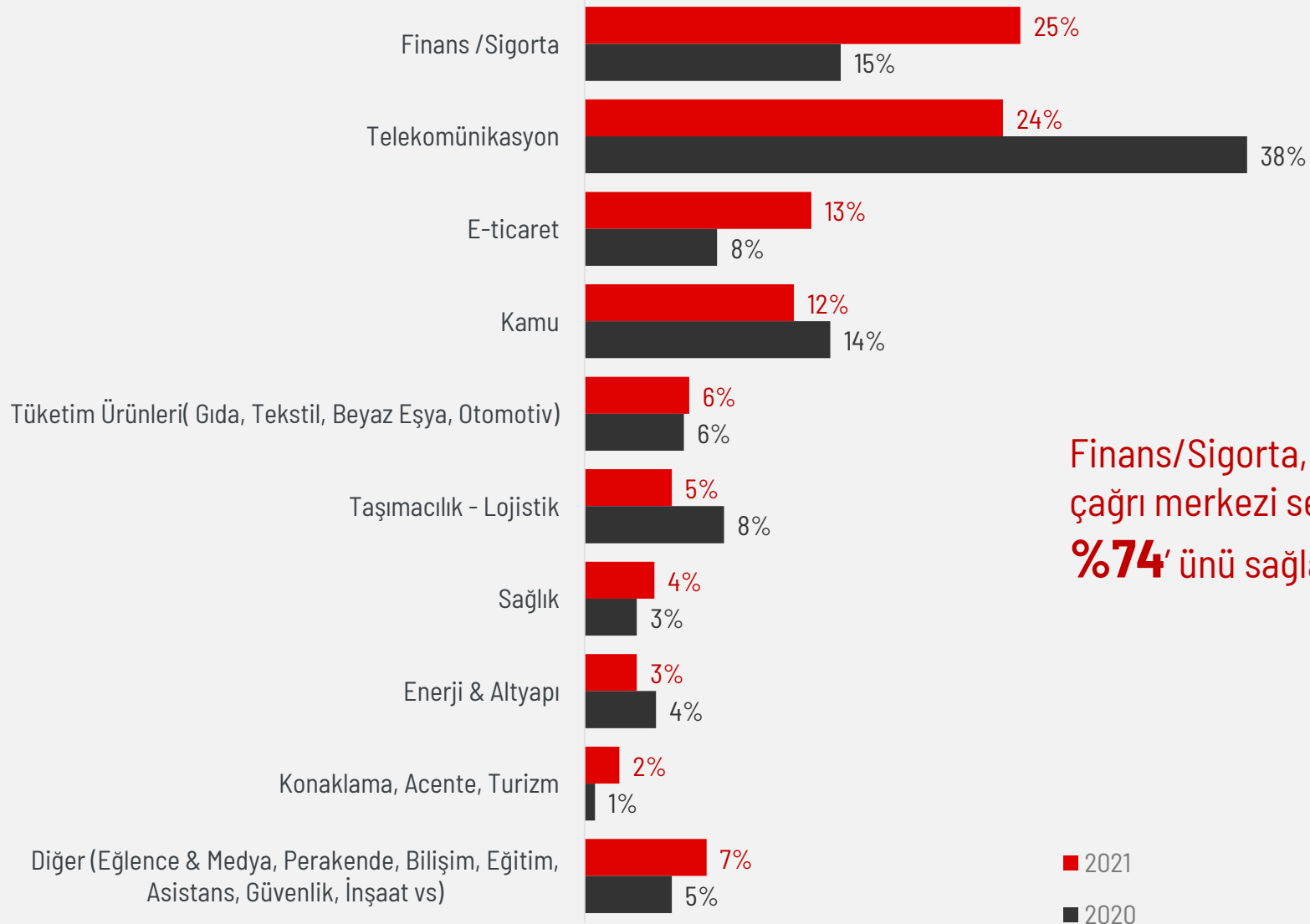
Müşteri Temsilcisi

**149.000**

Toplam İstihdam

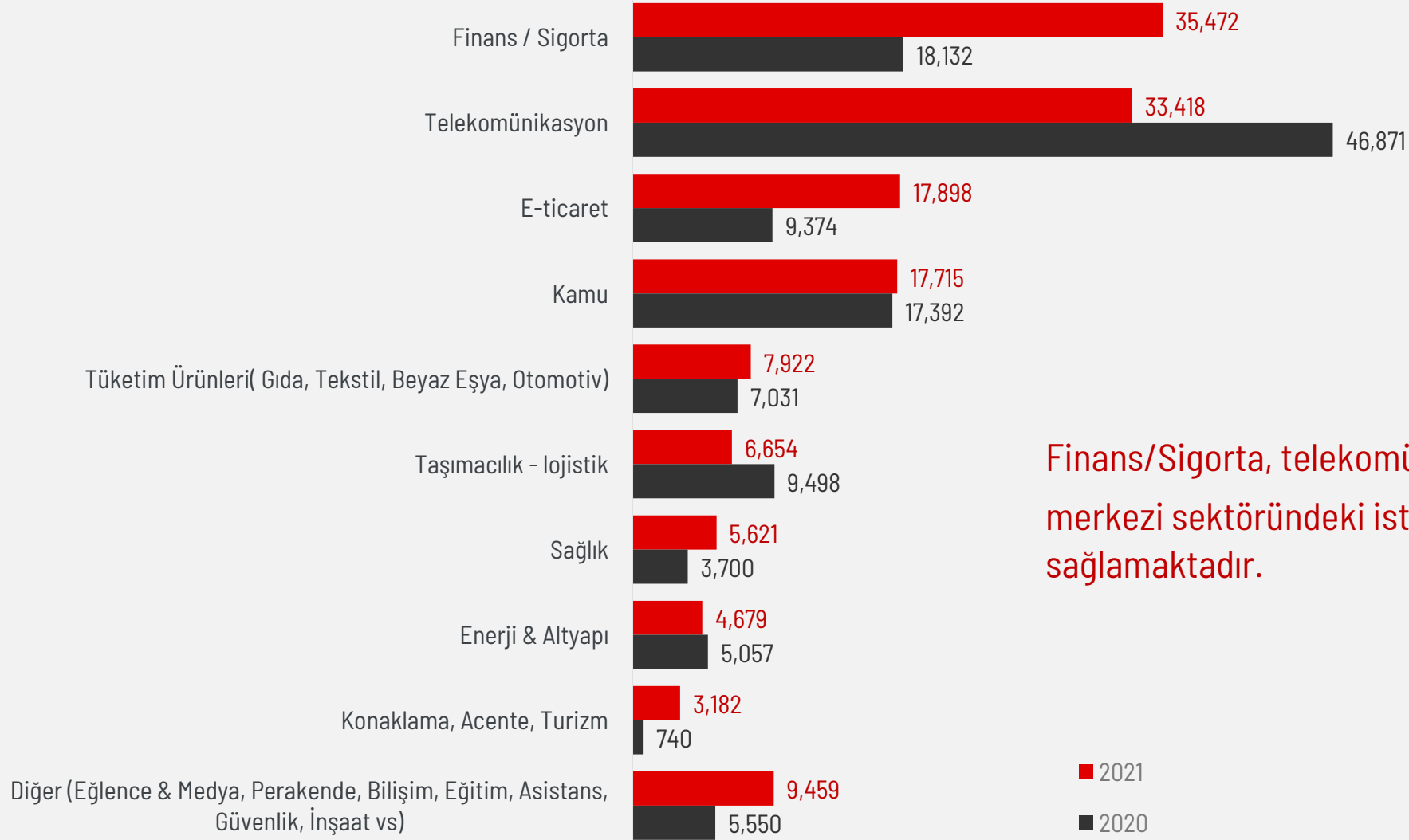
**168.000**

# İSTİHDAMIN SEKTÖREL DAĞILIMI (%)



Finans/Sigorta, telekomünikasyon, e-ticaret ve kamu, çağrı merkezi sektöründeki istihdamın yaklaşık **%74'** ünü sağlamaktadır.

# İSTİHDAMIN SEKTÖREL DAĞILIMI (MT SAYISI)



Finans/Sigorta, telekomünikasyon, e-ticaret ve kamu, çağrı merkezi sektöründeki istihdamın yaklaşık **%74'** ünü sağlamaktadır.

■ 2021

■ 2020



# EV DEN ÇALIŞAN MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

Esnek ve evden çalışma modelinin **%50-55** oranında **kalıcı** olması beklenmektedir

**93.288**

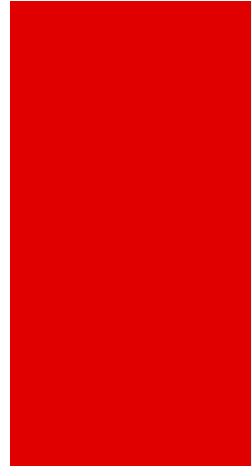
MT  
(%76)



2020

**82.372**

MT  
(%58)



2021



# MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ PROFİLİ



KADIN

**%67**



ÜNİVERSİTE  
MEZUNU

**%57**

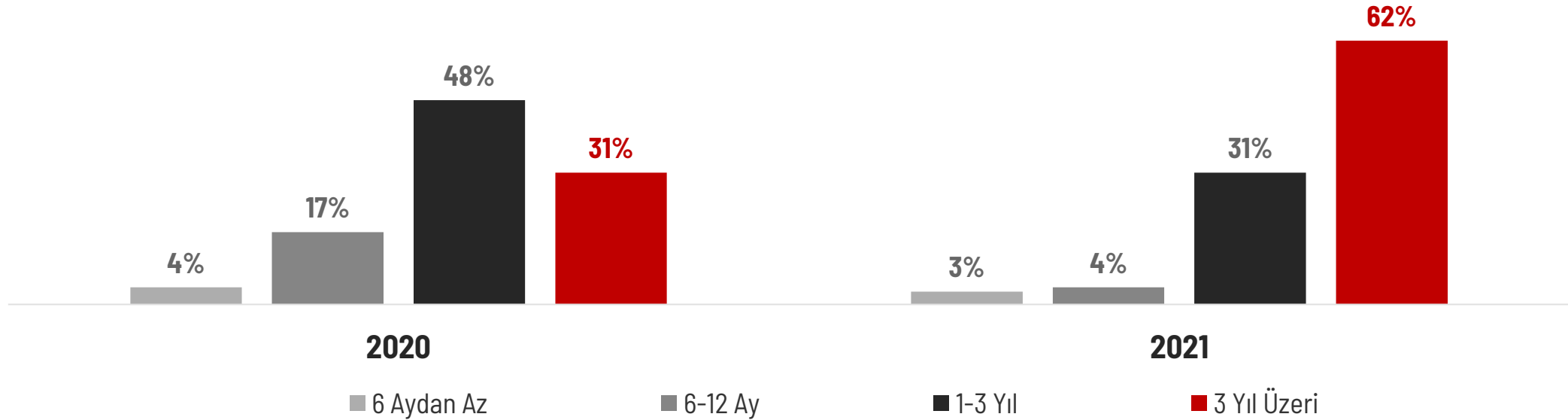


YAŞ  
ORTALAMASI

**28**

# ORTALAMA ÇALIŞMA SÜRESİ

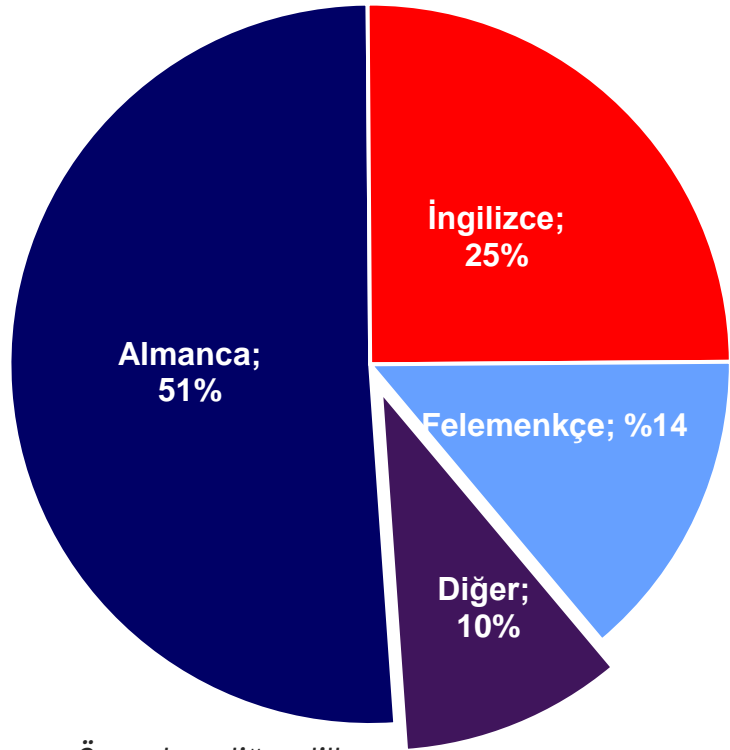
Müşteri Temsilcilerinin %62'sinin  
ortalama çalışma süresi **3 yıl üzerindedir**





# ÇAĞRI MERKEZİ HİZMET İHRACATI

Türkiye çağrı merkezi sektöründe **11.000** müşteri temsilci yabancı dilde hizmet vermektedir



Öne çıkan diğer diller;

- Arapça %4
- Fransızca %2
- Rusça %2



# ÇAĞRI MERKEZİ HİZMET İHRACATI

**9.800** Müşteri Temsilcisi ile yurtdışına hizmet verilmektedir



# SEKTÖRÜN GÜÇLÜ YANLARI

Dijitalleşmede Fark  
Yaratan  
Üstünlük

Markalara Sunulan  
Katma Değerler

Hizmet İhracatı  
Potansiyeli

Genç ve Eğitimli  
İnsan Kaynağı

Kadın  
İstihdamında  
Öncü





# BEKLENTİLER

İstihdam Teşvikleri

Hizmet İhracatına  
Yönelik Teşvikler





TEŞEKKÜRLER