

Kształcenie:

Uniwersytet Łódzki

Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny

kierunek: ekonomia (studia I i II stopnia)

ul. POW 3/5, 90-255 Łódź

tel. 42 635 40 83

e-mail: rekrutacja@uni.lodz.pl

<https://www.uni.lodz.pl/>

Akademia Piotrkowska w Piotrkowie

Trybunalskim

kierunek: administracja

ul. Słowackiego 114/118,

97-300 Piotrków Trybunalski

tel. 44 732 74 00

e-mail: poczta@apt.edu.pl

<https://www.apt.edu.pl/>

Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego

w Warszawie

Wydział Ekonomiczny

kierunek: ekonomia (studia I i II stopnia)

ul. Nowoursynowska 166, 02-787 Warszawa

tel. 22 593 40 10

e-mail: we@sggw.pl

<https://www.sggw.edu.pl/kierunki-sggw/finanse-i-rachunkowosc/>

Szkoła Główna Handlowa w Warszawie

Akademia Menedżerska - nowoczesna praktyka

zarządzania firmą (studia podyplomowe)

al. Niepodległości 162, 02-554 Warszawa

tel. 22 564 73 14

e-mail: uornar@sgh.waw.pl

www.sgh.waw.pl

Więcej informacji

o zawodzie znajdziesz w:

Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej: w Łodzi:

ul. Wólczańska 49, 90-608 Łódź,

Tel. (42) 66 30 255, 66 30 273

oraz oddziałach:

w Piotrkowie Trybunalskim:

ul. Dąbrowskiego 13,

97-300 Piotrków Trybunalski

Tel. (44) 649 60 87, 647 74 01

w Sieradzu:

ul. 3 Maja 7, 98-200 Sieradz

Tel. (43) 822 81 84, 822 81 86

w Skierniewicach:

ul. Senatorska 10, 96-100 Skierniewice

Tel. (46) 833 39 74, 833 36 50



Wojewódzki Urząd
Pracy w Łodzi



Kierownik centrum obsługi telefonicznej

(kierownik call center)

Klasyfikacja Zawodów i Specjalności: 143905



https://focustelecom.pl/wp-content/uploads/2017/05/BOK_FTP.jpg dostęp: 29.08.2023r.

Wojewódzki Urząd Pracy w Łodzi
Centrum Informacji
i Planowania Kariery Zawodowej
Oddział w Piotrkowie Trybunalskim

Kierownik centrum obsługi telefonicznej (call center) przygotowuje zestawienia i raporty z pracy centrum; odpowiada za efektywność pracy i wynik centrum oraz za jakość pracy podległych konsultantów; aktualizuje skrypty rozmów, szkoli podległych pracowników.

Zadania zawodowe:

- organizowanie pracy konsultantów telefonicznych, układanie grafików, planowanie przerw i zmian w pracy,
- bieżące nadzorowanie pracy konsultantów, dbałość o porządek na sali call center, kontrolowanie przestrzegania wyznaczonych przerw, punktualności konsultantów oraz ich zaangażowania w pracę,
- kontrolowanie jakości pracy konsultantów – kontrolowanie znajomości skryptów, przestrzegania scenariusza rozmowy, kultury osobistej oraz innych standardów pracy wyznaczonych przez firmę zlecającą obsługę telefoniczną,
- szkolenie nowych konsultantów, bieżące wspieranie konsultantów w pracy, odpowiadanie na pytania konsultantów, zapewnianie niezbędnych informacji i zasobów dla konsultantów,
- rozwijanie umiejętności sprzedażowych członków zespołu konsultantów,
- efektywne zarządzanie czasem pracy zespołu konsultantów,
- realizowanie założonych celów biznesowych,
- identyfikowanie niezbędnych zmian na podstawie obserwacji wykorzystania skryptów przez konsultantów, proponowanie zmian do skryptów i ich aktualizowanie.

Warunki podjęcia pracy w zawodzie:

Przed kandydatami na stanowisko kierownika centrum obsługi telefonicznej (call center) nie stawia się wymagań formalnych. Preferowane są osoby, które posiadają dyplom ukończenia wyższej uczelni na przykład na kierunku ekonomia, administracja, czy zarządzanie. Ważniejsze jest doświadczenie zawodowe w obsłudze klienta oraz posiadane przez potencjalnych kierowników predyspozycje zawodowe – odpowiedzialność, terminowość, zaangażowanie w wypełnianiu powierzonych obowiązków oraz umiejętność efektywnej pracy w zespole. Kierownik biura musi odznaczać się ponadpodstawową umiejętnością obsługi urządzeń biurowych. W tej pracy doskonale odnajdą się kandydaci, którzy cenią sobie działania zespołowe. Istotną cechą są też zdolności organizacyjne. W wykonywaniu codziennych zadań niezbędna okaże się znajomość języków obcych.

Wymagania psychofizyczne:

Osoba pełniąca funkcję kierownika call center musi zajmować się wieloma sprawami z których najważniejsze to: zarządzanie codziennymi operacjami, kierowanie siłą roboczą, szkolenie nowoprzybyłych pracowników, obsługa interakcji z klientami, optymalizacja wydajności call center czy analiza zarządzania wydajnością. Stąd skuteczny manager call center musi wykazać się dużą inteligencją emocjonalną, aby radzić sobie w różnych sytuacjach. Ponadto powinien być skutecznym liderem, zdolnym do kierowania zespołem pracowników we właściwym kierunku. Powinien mieć unikalne podejście i wykazać się skuteczną techniką zarządzania,

która pozwoli wykonywać swoją pracę z najwyższym profesjonalizmem, opanowaniem i wydajnością. Kierownik call center powinien wyróżniać się komunikatywnością, która pomoże porozumiewać się z podległym mu zespołem pracowników. Ważne kompetencje kierownika centrum obsługi telefonicznej to umiejętności organizacyjne oraz zdolność szybkiego rozwiązywania problemów. Kandydat na tę posadę powinien dobrze czuć się w roli lidera. Należy orientować się w działalności danej firmy i dbać o samodzielną organizację pracy.

Przeciwwskazania do wykonywania zawodu:

Przeciwwskazaniem do wykonywania tego zawodu są wady wzroku i słuchu niepodlegające korekcji oraz wady wymowy w stopniu utrudniającym komunikowanie się. Znaczne upośledzenia narządów ruchu mogą utrudnić wykonywanie podstawowych czynności w zawodzie. Osoby z epilepsją ze względu na specyfikę pracy kierownika biura nie powinny wykonywać tego zawodu, ponieważ wiąże się ona z dużym stresem i napięciem, które mogłyby prowokować napady.

Możliwości i szanse zatrudnienia:

Kierownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center) może pracować m.in. w:

- tzw. wewnętrznym call center, czyli komórce organizacyjnej obsługującej telefonicznie klientów własnej firmy,
- tzw. zewnętrznym call center świadczącym usługi różnym firmom, które wykupują określone pakiety usług telefonicznych.