

Kształcenie:

Zespół Szkół Ponadpodstawowych nr 5 w Łodzi

kierunek: technik handlowiec
ul. Drewnowska 88, 91-008 Łódź
tel. 42 654 27 75
e-mail: sekretariat@zsp5lodz.pl
<https://zsp5lodz.pl/>

Zespół Szkół Ponadpodstawowych Nr 5 w Piotrkowie Trybunalskim

kierunek: technik handlowiec
ul. Leonarda 12/14, 97-300 Piotrków Trybunalski
tel. 44 648 64 96
e-mail: zsp5@zsp5.piotrkow.pl
<http://www.zsp5.piotrkow.pl/>

Centrum Kształcenia Ustawicznego Samorządu Województwa Łódzkiego w Łodzi

kierunek: technik handlowiec - kwalifikacyjny kurs
zawodowy
ul. Wielkopolska 70/72, 91-029 Łódź
tel. 42 651 69 93
e-mail: sekretariat@cku-lodz.edu.pl
<https://cku-lodz.edu.pl/>

Centrum Kształcenia Ustawicznego w Sieradzu

kierunek: technik handlowiec - kwalifikacyjny kurs
zawodowy
ul. Mickiewicza 4, 98-200 Sieradz
tel. 43 822 10 12
e-mail: sekretariat@ckusieradz.pl
<http://ckusieradz.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. Wojska Polskiego 2,
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



Asystent usług telekomunikacyjnych

Klasyfikacja Zawodów i Specjalności: 421102



<https://i.iplsc.com/-/0009NA0DINOG8VNP-C122-F4.jpg>,
dostęp: 21.01.2021

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

Asystent usług telekomunikacyjnych udziela informacji o oferowanych usługach telekomunikacyjnych oraz realizuje proces obsługi klientów zgodnie z procedurami firmy. Potencjalnym klientom dobiera ofertę usługi telekomunikacyjnej dostosowanej do ich potrzeb oraz pomaga w procesie aktywacji nowych usług. Przyjmuje również reklamacje od klientów, obsługuje zgłoszenia mające na celu dokonanie zmian w zakresie świadczonych usług, udziela klientom informacji o rozliczeniach finansowych oraz przyjmuje zgłoszenia o nieprawidłowościach dotyczących płatności.

Zadania zawodowe:

- obsługiwanie sprzętu komputerowego i aplikacji biurowych;
- identyfikowanie oczekiwań klienta w zakresie usług telekomunikacyjnych;
- dobieranie oferty usługi telekomunikacyjnej w oparciu o możliwości dostarczenia jej przez firmę;
- przyjmowanie zamówień na usługę telekomunikacyjną;
- udzielanie pomocy klientom w procesie uruchamiania zakupionych usług;
- obsługiwanie procesu reklamacji usług telekomunikacyjnych zgodnie z polityką firmy;
- obsługiwanie zgłoszeń odnoszących się do zmian na koncie klienta;
- udzielanie klientowi informacji na temat jego rozliczeń finansowych.

Warunki podjęcia pracy w zawodzie:

Pracę w zawodzie asystenta usług telekomunikacyjnych może wykonywać osoba mająca wykształcenie średnie. Mile widziane jest ukończenie średniej szkoły zawodowej w zawodzie technik handlowiec lub kwalifikacyjnych kursów zawodowych: AU.20 Prowadzenie sprzedaży i AU.25 Prowadzenie działalności handlowej. Dodatkowymi atutami przy zatrudnieniu są również dokumenty potwierdzające udział w szkoleniach i kursach doszkalających w zakresie nowoczesnych usług telekomunikacyjnych oraz wiedza na temat produktów i usług realizowanych przez firmę, w której poszukuje się pracy.

Wymagania psychofizyczne:

Osoba zatrudniona na tym stanowisku powinna cechować się zdolnością nawiązywania kontaktów, komunikatywnością, cierpliwością oraz odpornością na stres i monotonię. Asystent usług telekomunikacyjnych wykonuje swoją pracę pod presją czasu i wymaga się od niego jednoczesnego prowadzenia rozmowy telefonicznej i obsługi komputera. Ze względu na fakt, iż praca często polega na prowadzeniu rozmów telefonicznych, kandydat powinien umieć poprawnie się wysławać, słuchać i przekonywać a przy tym cały czas kontrolować przebieg rozmowy.

Przeciwwskazania do wykonywania zawodu:

Praca w zawodzie asystenta usług telekomunikacyjnych powoduje duże obciążenie psychiczne. Funkcjonowanie w warunkach ciągłego stresu, pod presją czasu, utrudnia pracę osobom z chorobami układu krążenia i układu nerwowego. Występuje w niej również obciążenie umysłowe, związane ds. z analizowaniem, rozwiązywaniem problemów i podejmowaniem decyzji w zakresie oferowanych usług. Przeciwwskazaniami do wykonywania zawodu są także wady wzroku i słuchu nie poddające się korekcji oraz wady wymowy.

Możliwości i szanse zatrudnienia:

Możliwości podjęcia pracy w tym zawodzie są bardzo duże, pracę można znaleźć praktycznie w każdej jednostce, w której występuje obsługa klienta w zakresie usług telekomunikacyjnych, a przede wszystkim w firmach oferujących sprzedaż usług telekomunikacyjnych (salony sprzedaży operatorów telefonów komórkowych, telewizji kablowych i satelitarnych, internetu) oraz zajmujących się kompleksową obsługą klienta korzystającego z usług telekomunikacyjnych, w firmach zajmujących się obsługą call center dla innych firm, a także w firmach świadczących usługi konsultingowe.

...