

Kształcenie:

W zawodzie pracownika call center decydujące o przyjęciu do pracy są raczej predyspozycje niż konkretne wykształcenie.

Osoba przyjęta do pracy zostaje przeważnie objęta intensywnym programem szkoleń, specyficznym dla danej branży czy firmy.

Kursy:

Przykładowe firmy realizujące szkolenia z zakresu telefonicznej obsługi klienta :

B&O Navigator

Ul. Echa Leśne 27c

03-257 Warszawa

Tel. 022 877 38 44

www.bonavigator.pl

Szkolenie: Telefoniczna obsługa klienta

eduPartners

Szkolenia i Doradztwo Sp. J.

ul. Wita Stwosza 6

40-036 Katowice

www.edupartners.pl

Szkolenie: Telemarketing i telefoniczna obsługa Klienta

TDS

ul. Grójecka 186/617

02-390 Warszawa

tel. 22 428 58 83

www.tds-szkolenia.pl

Szkolenie: Telefoniczna obsługa klienta – profesjonalne standardy

**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. Starowarszawska 4, 97 - 300 Piotrków Tryb.
Tel. (44) 649 60 87

w Sieradzu:

ul. 3 Maja 7, 98 - 200 Sieradz
Tel. (43) 822 81 84, 822 81 86

w Skierniewicach:

ul. Jagiellońska 28, 96 - 100 Skierniewice
Tel. (46) 833 39 74, 833 36 50



Wojewódzki Urząd
Pracy w Łodzi



Pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center)

Klasyfikacja Zawodów i Specjalności: 422201



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

Łódź 2014

Pracownik call center to osoba, która za pomocą telefonu i komputera zajmuje się obsługą klientów firmy (badaniem potrzeb klientów biznesowych i indywidualnych, sprzedażą usług i produktów firmy, udzielaniem wsparcia technicznego).

Zadania zawodowe:

- udzielanie informacji klientom firmy za pośrednictwem telefonu oraz poczty elektronicznej
- udzielanie odpowiedzi na pytania klientów na temat firmy i jej oferty,
- powiadamianie klientów o nowych produktach lub usługach oferowanych przez firmę,
- przyjmowanie zamówień produktów i usług,
- przyjmowanie i telefoniczna obsługa reklamacji,
- tworzenie oraz aktualizacja baz danych o klientach

Warunki podjęcia pracy w zawodzie:

Konsultantem call center można zostać kończąc każdą szkołę średnią, będąc studentem uczelni wyższej (kierunek studiów też nie ma znaczenia), bądź absolwentem szkoły wyższej z licencjatem czy tytułem magistra.

W związku z szerokim spektrum zadań realizowanych przez konsultanta call center, odbywa on przed podjęciem pracy szereg szkoleń, których zadaniem jest przygotowanie go do właściwego wykonywania zadań na stanowisku pracy. Szkolenia dotyczą znajomości produktu, którym ma się zajmować, etyki rozmowy telefonicznej, wykorzystania głosu w skutecznej obsłudze klienta, sposobu obsługi systemu informatycznego, aby szybko i skutecznie wyszukać potrzebne informacje w bazie danych i udzielić rozmówcy właściwej odpowiedzi.

Sytuacja ulega zmianie, gdy konsultant ma być zatrudniony w call center obsługującym bardzo dynamicznie rozwijającą się i specjalistyczną branżę, jak np. telekomunikacja, teleinformatyka, bankowość, finanse, farmaceutyka, medycyna, itp., gdyż wówczas oferty kierowane do kandydatów do pracy zawierają najczęściej informacje o konieczności znajomości danej branży, a więc wyższego wykształcenia kierunkowego. Pracownik call center musi znać bardzo dobrze zasady użytkowania sprzętu komputerowego, a dużym atutem jest umiejętność bezwzrokowego pisanie na klawiaturze. Coraz częściej też wymagana jest także znajomość języków obcych.

Wymagania psychofizyczne:

Osoba zatrudniona na tym stanowisku powinna cechować się zdolnością nawiązywania kontaktów, komunikatywnością, cierpliwością oraz odpornością na stres i monotonię. Konsultant wykonuje swoją pracę pod presją czasu i wymaga się od niego jednoczesnego prowadzenia rozmowy telefonicznej i obsługi komputera.

Ze względu na fakt, iż praca w centrum obsługi telefonicznej w dużej części polega na prowadzeniu rozmów telefonicznych, pracownik tego działu powinien umieć poprawnie się wysławiać, słuchać i przekonywać a także cały czas kontrolować przebieg rozmowy.

Pracownicy call center pracują zwykle w warunkach tzw. otwartej przestrzeni, gdzie poszczególne stanowiska pracy oddzielone są od siebie jedynie cienkimi ściankami dlatego ważna jest zdolność utrzymywania koncentracji, działania w warunkach rozpraszających uwagę, gdyż panuje tam ogólny gwar i szum spowodowany prowadzonymi jednocześnie rozmowami.

Wydaje się, że z uwagi na warunki środowiskowe pracy (praca siedząca) mogłyby ją wykonywać osoby z ograniczeniami ruchowymi kończyn dolnych, nawet poruszające się na wózkach.

Przeciwwskazania do wykonywania zawodu:

- wady wymowy,
- wady wzroku,
- wady słuchu,
- nadpobudliwość emocjonalna,
- słaba pamięć,
- choroby układu krążenia,
- zwyrodnieniowe zmiany kręgosłupa,
- choroby psychiczne i niedorozwój umysłowy

Możliwości i szanse zatrudnienia:

Konsultant call center może być zatrudniony w firmie, która stworzyła własną komórkę organizacyjną dla obsługi telefonicznej klientów własnej firmy (tzw. wewnętrzne call center) lub w zewnętrznym call center, świadczącym usługi różnym firmom, zarówno krajowym, jak i zagranicznym, które wykupują określone pakiety usług telefonicznych.

Płace:

Na początku 2014 roku płace na stanowisku pracownika call center oscylują w przedziale 1680-3000 zł. Wynagrodzenie osoby rozpoczynającej przygodę „z słuchawkami” jest zbliżone do płacy minimalnej i wynosi ok. 1680 zł. Wyższe wynagrodzenie może uzyskać konsultant zajmujący się telesprzedażą, gdyż dostaje prowizję zależną od wyników sprzedaży.