

Kształcenie:

Szkoły:

Nie ma szkół kształcących w zawodzie telemarketera

Kursy:

Telemarketing – sprzedaż przez telefon

KM Studio
ul. Piotrkowska 125, 90-430 Łódź
tel. (42) 209 30 67
www.kmstudio.com.pl

Sprzedaż przez telefon. Rozmowy w toku

Podstawy komunikacji interpersonalnej

Szkolenia Łódź
ul. Sienkiewicza 9, 90-113 Łódź
tel. 797 498 073
www.szkolenia-lodz.com

Profesjonalna obsługa klienta

GoWork.pl Edukation
ul. Gdańska 90, piętro I
lokal nr 1-4, klatka A
90-508 Łódź,
tel. (42) 292 81 00
www.gowork.pl

Jak podnieść poziom obsługi klienta

Profesjonalne techniki sprzedaży

Edukey
ul. Łąkowa 3/5, budynek 14,
Wejście B, lokal nr 4
90-562 Łódź
tel. (42) 630-80-99
www.edukey.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. 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



Telemarketer

Klasyfikacja Zawodów i Specjalności: 524404



Wojewódzki Urząd Pracy w Łodzi
Centrum Informacji
i Planowania Kariery Zawodowej

Łódź 2014

Telemarketer zajmuje się pozyskiwaniem i obsługą klientów, badaniem ich potrzeb oraz sprzedażą produktów i usług za pośrednictwem telefonu, internetu oraz usług komunikacji mobilnej.

Zadania zawodowe:

- tworzenie bazy telefonicznej klientów z uwzględnieniem cech adresata,
- zbieranie informacji o produkcie, usłudze oferowanej przez firmę, w imieniu której telemarketer telefonuje do potencjalnego klienta,
- umawianie klienta z agentem ofertującym określony produkt albo usługę,
- identyfikowanie potrzeb klienta i wyboru oferty,
- współpraca z działem marketingu firmy w zakresie dostarczania list potencjalnych klientów z ich nazwiskami i kontaktami (adres, telefon, fax, e-mail, itp.), jak również przekazywanie informacji na temat reakcji klientów na ofertę oraz powtarzających się problemów,
- współpraca z agentami bądź sprzedawcami firmy w sprawach dotyczących określania wartości albo cech oferowanego produktu lub usługi,
- rozwiązywanie problemów klienta,
- sprzedawanie produktów bądź usług.

Warunki podjęcia pracy w zawodzie:

Praca telemarketera nie wymaga specjalnego wykształcenia ani doświadczenia zawodowego, dlatego jest to często pierwsza praca (bardzo chętnie na tych stanowiskach zatrudniani są studenci). Jest to zawód, na który łatwo się przekwalifikować.

Dodatkowe kwalifikacje, które z pewnością przydadzą się to - znajomość technik sprzedaży, umiejętności marketingowe, które z kolei można zdobyć na szkoleniach czy też kursach. Planując pracę na tym stanowisku warto rozwijać zainteresowania takimi dziedzinami jak: handel, marketing, reklama, komunikacja.

Wymagania psychofizyczne:

Osoba zatrudniona na stanowisku telemarketera powinna cechować się zdolnością nawiązywania kontaktów, komunikatywnością, cierpliwością oraz odpornością na stres i monotonię. Ze względu na fakt, iż praca telemarketera w dużej części polega na prowadzeniu rozmów telefonicznych, powinien on posiadać odpowiednie predyspozycje do komunikacji werbalnej: poprawna gramatyka i składnia wypowiedzi, ton głosu, tembr głosu, dykcja, umiejętność używania tzw. języka pozytywnego i okazywania empatii. Praca na stanowisku telemarketera wymaga ciągłej koncentracji. Nie wymaga specjalnego wysiłku fizycznego, ale głównie umysłowego. Trzeba ciągle kontrolować to, co się mówi do klientów. Niezbędne jest także doskonałe opanowanie technik sprzedaży. Ważna jest też dobra pamięć pozwalająca na udzielenie klientowi szybkiej informacji bez konieczności jej sprawdzania i poszukiwania w katalogach. Telemarketer powinien posiadać umiejętność rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji. Powinien posiadać zdolność słuchania, koncentracji na problemie, przekonywania i negocjowania, utrzymywania kontroli nad rozmową. Osoba pracująca na stanowisku telemarketera narażona jest na hałas wynikający z prowadzenia jednocześnie rozmów przez inne pracujące obok osoby. Pracę tę wykonuje się w pozycji siedzącej.

Przeciwwskazania do wykonywania zawodu:

- wady wymowy,
- choroby narządu głosu,
- niedosłuch,
- trudności w nawiązywaniu kontaktów interpersonalnych,
- choroby psychiczne,
- zaburzenia ośrodkowego układu nerwowego.

Możliwości i szanse zatrudnienia:

Wszystko wskazuje na to, że zawód telemarketera daje duże szanse na zatrudnienie zarówno dzisiaj, jak i w przyszłości. Po pierwsze jest relatywnie dużo ofert pracy na tym stanowisku i ciągle przybywa. Po drugie jest duży ruch kadrowy w tej pracy – ludzie odchodzą i przychodzą. Po trzecie jest bardzo elastyczny czas pracy. Telemarketing wykorzystywany jest w takich branżach jak: fundusze emerytalne, banki, towarzystwa ubezpieczeniowe, hurtownie farmaceutyczne, wydawnictwa, itp.

Płace:

Początkujący konsultant zarabia do 10 zł brutto za godzinę, miesięczna stawka to ok. 1,8 tys. zł. Dodatkowo w wielu firmach można liczyć na premie związane z ilością sprzedanych produktów czy usług. Pracownik na najwyższym **stanowisku** może liczyć na 4,5 - 6 tys. zł. (za www.finance.wp.pl wg stanu na dzień 12.05.2014r.)