

Informacja o zawodzie

Pracownik call center

Spis treści

Wstęp	str. 3
1. Zadania i czynności	str. 4
2. Warunki podjęcia pracy w zawodzie	str. 4
3. Wymagania psychologiczne	str. 5
4. Możliwość zatrudnienia oraz płace	str. 6
5. Możliwości awansu w zawodzie	str. 6
6. Przydatne adresy i strony internetowe	str. 7

Wstęp

Call center jest jedną z najbardziej dynamicznie rozwijających się dziedzin. Obecnie wartość tej branży szacuje się na miliardy euro. W wielu firmach obsługa klienta, projekty sprzedażowe, zamówienia oraz reklamacje odbywają się właśnie poprzez kontakt telefoniczny. W Polsce jako pierwsze usługi te zaczęły wprowadzać instytucje finansowe. Obecnie systemy teleinformatyczne wykorzystywane są niemal we wszystkich sektorach gospodarki, również w administracji publicznej. Coraz więcej firm docenia obsługę klienta za pomocą infolinii ze względu na łatwość dostępu, a przede wszystkim możliwość szybkiego załatwienia sprawy.

Pojęcie call center pochodzi z języka angielskiego, oznacza jednostkę wewnętrzną firmy, w dosłownym tłumaczeniu centrum telefoniczne, które jest odpowiedzialne za bezpośredni kontakt z klientem. Można również spotkać inne określenia związane z call center: biuro obsługi klienta (BOK), centrum obsługi telefonicznej lub centrum kontaktów z klientem.

Zatrudnienie w call center bardzo często kojarzy się z łatwo dostępną, niestawiającą wymagań pracą „na słuchawkach”. Tymczasem każdy, kto chociaż przez krótki okres czasu pracował w tym zawodzie wie, jak stresująca i stawiająca wysokie wymagania jest to praca. Osoby zatrudnione na tym stanowisku pracy muszą wykazać się nie lada umiejętnościami, od kreatywności poprzez znajomość technik sprzedaży oraz komunikatywną znajomość języków obcych. Jedno jest pewne, w tym zawodzie na pewno nie ma miejsca na rutynę i monotonię.

Call center wykorzystują zaawansowane systemy obsługujące nie tylko linie telefoniczne, lecz także strony internetowe, e-maile, webchaty, aplikacje mobilne i media społecznościowe. Obsługa staje się coraz bardziej profesjonalna, a w najbliższych latach branża będzie mocniej stawiała na wielokanałowość.

Inne nazwy zawodu: konsultant telefoniczny, telemarketer, telefoniczny doradca

Zawody pokrewne: pracownik biura obsługi klienta, doradca klienta, konsultant ds. sprzedaży

Pracownik call center w **Klasyfikacji Zawodów i Specjalności MRPiS** został wpisany na listę zawodów pod numerem **422201**.

1. Zadania i czynności

Ogólnie mówiąc, praca w call center polega na utrzymaniu kontaktu telefonicznego z klientem, w celu udzielenia informacji na temat oferowanych produktów i usług lub zaprezentowania tych produktów i usług w celu ich sprzedaży. Zatem pracę w call center można podzielić na dwa zasadnicze obszary: połączenia przychodzące i wychodzące.

Połączenia przychodzące:

- udzielanie informacji odnośnie produktów lub usług,
- przyjmowanie zamówień,
- wsparcie serwisowe (Help Desk),
- obsługa umów terminowych,
- obsługa akcji marketingowych,
- bankowość telefoniczna,
- przyjmowanie reklamacji,
- utrzymywanie dobrych relacji z klientem.

Połączenia wychodzące:

- sprawdzanie danych marketingowych,
- poszukiwanie klientów oraz sprzedaż przez telefon,
- przeprowadzanie badań rynkowych,
- windykacja należności,
- akcje promocyjne i informacyjne
- dbanie o pozytywny wizerunek firmy.

2. Warunki podjęcia pracy w zawodzie

Pracę na stanowisku pracownika call center może podjąć osoba, która ukończyła 18 lat i ma wykształcenie średnie. Chociaż nie jest wymagane wyższe wykształcenie, praca w tej branży jest bardzo popularna wśród studentów oraz absolwentów. Oczywiście jeśli praca w call center wiąże się z posiadaniem specjalistycznej wiedzy, pracodawca może wymagać wykształcenia kierunkowego. Warunkiem koniecznym podjęcia zatrudnienia w telefonicznym biurze obsługi klienta jest dobra znajomość pakietu Office, gdyż praca w call center polega nie tylko na przeprowadzaniu rozmów telefonicznych, ale wiąże się z równoczesną pracą na komputerze.

Ze względu na specyfikę pracy, pracodawcy mogą mieć wymagania odnośnie cech charakteru kandydata na to stanowisko. Preferowane są osoby śmiałe, kreatywne, komunikatywne, łatwo nawiązujące kontakty, nastawione na sukces i nie bojące się wyzwań. Ważnym kryterium jest również dobra dykcja, odpowiedni ton głosu oraz wysoka kultura osobista. Dodatkowym atutem jest znajomość języków obcych. Przeciwwskazaniem do wykonywania tego zawodu są wady wymowy, wady słuchu, a także nadpobudliwość emocjonalna. Decydującym czynnikiem nie jest tutaj wykształcenie, ale osobowość i inteligencja.

W pierwszych tygodniach pracy w call center każdy nowy konsultant przechodzi liczne szkolenia. Dotyczą one najczęściej umiejętności interpersonalnych związanych z nawiązaniem i podtrzymywaniem rozmów telefonicznych z klientami. Standardem są również szkolenia z zakresu oferty firm, autoprezentacji oraz jak radzić sobie ze stresem.

3. Wymagania psychologiczne

Pracownik call center musi wykazać się dużą odpornością na stres ze względu na to, że praca w tym dziale wykonywana jest pod presją czasu, wymaga jednoczesnego obsługiwanie komputera i przeprowadzenia rozmowy telefonicznej. Konsultant przez cały czas swojej pracy ma słuchawki na uszach, równocześnie pracuje na bazie danych klientów, produktów oraz usług. Sytuacją stresującą jest również tzw. presja sprzedażowa, czyli konieczność wypracowania ustalonej ilości punktów oraz sprzedaży jak największej ilości produktów lub usług. Dodatkowym dyskomfortem może być to, że zwykle centrum obsługi telefonicznej zlokalizowane jest w dużej sali, a stanowiska pracy oddzielone są tylko małymi ściankami. Z tego względu konsultant musi wykazać się umiejętnością koncentracji oraz skupienia uwagi na swoich czynnościach zawodowych, mimo tego, że słyszy równocześnie rozmowę konsultanta ze stanowiska obok. Pracownik call center wykonuje kilkadziesiąt rozmów dziennie, musi sobie radzić ze świadomością tego, że rozmowy te są nagrywane i odsłuchiwane przez bezpośredniego przełożonego.

4. Możliwość zatrudnienia oraz płace

Ze względu na rozwój kanału obsługi klienta oraz ogromne zapotrzebowanie rynku w usługi typu call center większość dużych firm posiada centrum telefonicznej

obsługi klienta. Dodatkowo biorąc pod uwagę rotację osób pracujących na tym stanowisku pracy, stwarza to możliwość szybkiego znalezienia pracy. Można się o tym przekonać przeglądając ogłoszenia o wolnych miejscach pracy na różnych portalach internetowych. Osoba zainteresowana zatrudnieniem jako telefoniczny doradca klienta ma możliwość znalezienia pracy w bankach, firmach ubezpieczeniowych, farmaceutycznych, medycznych, telekomunikacyjnych, informatycznych, turystycznych, motoryzacyjnych. Potencjalnym miejscem zatrudnienia są również wydawnictwa oraz firmy outsourcingowe.

Zarobki na stanowisku pracownika call center zawierają się w przedziale 2200 - 3700 PLN brutto miesięcznie. Kwota ta jest uzależniona od firmy, w której dana osoba jest zatrudniona oraz od stażu pracy. Wysokość zarobków jest również uwarunkowana tym, czy pracujemy jako osoba realizująca połączenia wychodzące czy przychodzące. Te pierwsze są zdecydowanie lepiej płatne, gdyż pracownik może liczyć na prowizję związaną z ilością sprzedanych produktów lub usług. Konkurencja w branży jest ogromna, stąd stawki godzinowe są bardzo zróżnicowane i wahają się od 13 nawet do 20 PLN. Doradcy call center często pracują w oparciu o umowę zlecenie lub umowę o dzieło, rzadziej otrzymują umowę o pracę.

5. Możliwość awansu w zawodzie

Branża call center rozwija się w Polsce od kilkunastu lat, zatem większość trenerów, kierowników oraz członkowie kadry zarządzającej zaczynali pracę jako konsultanci. Praca na tym stanowisku pracy pozwala zdobyć cenne doświadczenie zawodowe i jest świetnym miejscem na rozpoczęcie kariery zawodowej. Call center nazywane jest często „kopalnią talentów”. Chociaż zdarza się, że pracę tę podejmują studenci czy osoby poszukujące tymczasowego zatrudnienia, dla zainteresowanych stwarza ona możliwość kariery zawodowej w różnych wariantach. W zawodzie pracownika call center łatwo jest awansować - nikt nie chce przez całe życie odbierać telefonów – a jeśli ktoś idzie w górę, ktoś musi zająć jego miejsce na dole.

Charakterystyczne dla call center są awanse poziome i pionowe.

Awans poziomy dotyczy zmiany stanowiska pracy w obrębie projektów czy realizowanej kampanii np. dla osoby, która pracuje w telesprzedaży formą awansu będzie zmiana projektu związanego z obsługą klienta, reklamacji lub zamówień. Biorąc pod uwagę, że pracownikami call center mogą zostać absolwenci różnych

kierunków, ich kolejnym etapem na ścieżce zawodowej może być przejście do działu marketingu, IT lub pionu sprzedaży.

Awans pionowy wiąże się już z odpowiednimi predyspozycjami zawodowymi oraz niezbędnymi umiejętnościami. Pierwszym szczeblem kariery może być **lider grupy (Team Manager)**, który bezpośrednio nadzoruje pracę konsultantów, ustala grafik pracy, rozwiązuje bieżące problemy w zespole, monitoruje kompetencje konsultantów podczas rozmów z klientami. Kolejnym szczeblem awansu w hierarchii organizacyjnej jest stanowisko **Supervisora**, który koordynuje wdrażanie projektu, zarządza bazami danych oraz monitoruje ruch połączeń. Do jego zadań należy również przygotowywanie raportów dla **kierownika call center**, który zarządza całym działem call center oraz jest odpowiedzialny za wyniki finansowe.

6. Przydatne adresy i strony internetowe

Firma szkoleniowo-doradcza specjalizująca się w branży call center

HILLWAY Training & Consulting Sp. J.

Ul. Grażyny 13/15

02-548 Warszawa

Tel. +48 22 250 22 81

info@hillway.pl

www.hillway.pl

Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB

ul. Czerska 8/10 (budynek Agory)

00-732 Warszawa

tel. +48 22 555 33 10

www.smb.pl

Call Center Inter Galactica Sp. z o.o. we Wrocławiu oddział w Tarnowie

Kochanowskiego 32

33-100 Tarnów

14 634 86 00

Strefa Aktywności Gospodarczej

tel.: 14 634 86 00

www.cciq.pl

e- mail: biuro@cciq.pl

Firma świadcząca usługi w zakresie obsługi wszystkich kanałów kontaktu z klientem końcowym

Voice Contact Center Sp. z o.o.

ul. Równoległa 4a

02-235 Warszawa

tel. : 22 255 20 00

www.voicecc.pl

e-mail: info@voicecc.pl

Usługi z zakresu telemarketingu

Polcall Sp. z o.o.

ul. Dąbrowskiego 40

42-218 Częstochowa

e-mail: kontakt@polcall.pl

tel. +48 502 604 170

www.polcall.pl

Inne przydatne strony internetowe

www.callcenternews.pl

www.contactcenter.pl

www.ccenter.pl

www.ccp.pl

www.ideacc.pl

www.unima2000.pl

www.pracuj.pl

Opracowano
w Centrum Informacji i Planowania
Kariery Zawodowej w Tarnowie
maj 2017 r.