

Nazwa: Pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center)

Kod: 422201

Pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center) telefonicznie obsługuje klientów w zakresie sprzedaży, ankietowania, informacji, zgłaszania awarii i reklamacji.

Synteza: Pracownik centrum obsługi telefonicznej jest zawodem o charakterze usługowym. Celem jego pracy jest kompleksowa telefoniczna obsługa klienta. W centrach obsługi telefonicznej z uwagi na różne obszary prowadzonych usług występują zróżnicowane zadania zawodowe. W przypadku specjalizacji sprzedażowej główne zadania pracownika polegają na aktywnej sprzedaży usług i/lub produktów, przeprowadzaniu badań ankietowych i badań metodą CATI (wspierany komputerowo wywiad telefoniczny). Jeśli obszarem działań centrum są usługi windykacyjne, to do zadań pracownika należy rozpoznanie sytuacji dłużnika, przypominanie o konieczności regulowania płatności, informowanie o karach i konsekwencjach, wyznaczanie harmonogramów spłat.

W ramach specjalizacji związanej z działalnością usługową pracownik wykonuje zadania polegające na przyjmowaniu zgłoszeń o nagłych zdarzeniach, reklamacji, skarg i wniosków, ich rozwiązywaniu, udzielaniu informacji. Pracownik może być zatrudniony w tzw. wewnętrznym call center, czyli w komórce organizacyjnej rodzimej instytucji powołanej dla obsługi telefonicznej klientów własnej firmy lub w tzw. zewnętrznym call center, świadczącym usługi różnym firmom, wykupującym określone pakiety usług telefonicznych.

Zadania zawodowe:

- nawiązywanie kontaktu z klientem poprzez rozmowę telefoniczną (pozyskiwanie klientów);
- prowadzenie rozmowy telefonicznej zgodnie z procedurami wymaganymi przez daną instytucję;
- udzielanie informacji o usługach/ofertach/produktach;
- promowanie firmy, jej produktów i usług;
- prowadzenie sprzedaży usług/produktów zgodnie z procedurą;
- wykonywanie badań ankietowych;
- prowadzenie negocjacji z klientem;
- informowanie o statusach realizowania zleceń/zamówień;
- przyjmowanie zgłoszeń o nagłych zdarzeniach oraz reklamacji produktów/usług;
- telefoniczne obsługiwanie zgłoszeń i reklamacji;
- dokumentowanie przebiegu usługi, rejestrowanie przebiegu wykonywanych zadań;
- aktualizowanie baz danych klientów;
- organizowanie stanowiska pracy zgodnie z zasadami i przepisami BHP, ochrony ppoż., ochrony środowiska i ergonomii.

Pracownik centrum obsługi telefonicznej powinien mieć wykształcenie co najmniej średnie o kierunku ogólnym. Osoba rozpoczynająca pracę odbywa szereg szkoleń obejmujących m.in. merytorykę branżową, doskonalenie umiejętności komunikacji z klientem, techniki sprzedaży,

sposoby radzenia sobie ze stresem, obsługę „klientów trudnych”, techniki negocjacyjne, pokonywanie obiekcji klienta, etykę rozmowy telefonicznej, wykorzystanie głosu w skutecznej obsłudze klienta, techniczną obsługę aplikacji komputerowych charakterystycznych dla danej firmy. W przypadku zatrudnienia pracownika call center w specjalistycznych branżach, np. bankowości, telekomunikacji, finansach, farmaceutyce, medycynie itp. wymagane jest wykształcenie kierunkowe (chętnie wyższe), gwarantujące znajomość danej branży. W przypadku konieczności wykonywania zadań zawodowych związanych z obsługą klientów obcojęzycznych wymagana jest znajomość danego języka obcego na poziomie zaawansowanym.

Dodatkowe
zadania
zawodowe: