

MUNKAADÓI INTERJÚ

A CALL CENTER ÉRTÉKESÍTŐ

FOGLALKOZÁSRÓL

„ Jó kommunikációs készség, gyors problémamegoldás –
kedvesség és az ügyfelek igényeinek tiszteletben ”

Az interjút adta: Lakatos Zsolt, ügyvezető igazgató

Cég profilja: telekommunikáció
Szektor: versenyszféra
Dolgozók száma: 145 fő
Munkakörben dolgozók száma: 132 fő
Nemi arány a munkakörben: 70% nő, 30% férfi
Életkori átlag a munkakörben: 40 év

1. Mióta tevékenykedik a szakmában? Mi motiválta arra, hogy erre a pályára lépjen?

Több, mint tizenöt éve vagyok ebben a szakmában. Korábban más munkakörökben dolgoztam, mire megtaláltam ezt a foglalkozást. Sokan nem szeretik ezt a szakmát – mármint a megkérdezettek -, és sajnos sokan tolatodásnak veszik a kérdéseket. Viszont amennyiben valaki jól kommunikál az ügyféllel, kedvesen teszi fel a kérdéseket, akkor egy jó viszony alakul ki a két ember között - már ha csak virtuálisan is. Az emberek informálása és segítése mindig is vonzott, ezért döntöttem úgy, hogy bele vágok ebbe a foglalkozásba.

2. Mivel foglalkozik és hogy épül fel cégük? Hányan dolgoznak Önöknél?

A cégnek jelenleg én vagyok a vezetője. Nekem természetesen vannak felelős beosztású alkalmazottjaim, akik napra készen tartják a kapcsolatot dolgozókkal és irányítják is őket. Több mint 140 call center-értékesítővel és irodai dolgozóval igyekszünk teljesíteni az elvárásokat.

3. Milyen módszereket használnak az alkalmazottak kiválasztása során?

Milyen szempontok alapján választanak a jelentkezők közül?

A jelentkezőktől minden esetben szakmai önéletrajzot kérünk- amennyiben lehet ajánlólevéllel. Az idegen nyelv – elsősorban az angol – ismerete szinte elengedhetetlen. Fontos számunkra, hogy a jelentkező tudjon csapatban dolgozni és kreatívan végezze a munkáját. A személyes megbeszélésen ezek a dolgok eldőlnék.

4. Megváltozott munkaképességű személyt alkalmaznak ebben a munkakörben?

Jelenleg nem alkalmazunk megváltozott munkaképességű embert, de mindenre nyitott a cégünk.

5. Milyen gyakran változik a dolgozók összetétele?

Mi lehet ennek az oka?

A dolgozók összetétele nálunk elég gyakran változik. Éves szinten körülbelül 30 %-a változik a dolgozóknak. Ennek az oka, hogy sokan csak pár hónapig vagy évig választják ezt a szakmát, amíg nem találnak valami megfelelőbb állást maguknak. A munkatársaink többsége túlképzett ehhez a szakmához, ezért sokan váltanak állást. A legtöbb munkatársunk fiatal, folyamatosan jobb álláslehetőség után kutatnak, amennyiben sikerül nekik jobban fizető szakmát találni, akkor váltanak- és ez érthető is.

6. Mitől függ, hogy valaki beválik-e ezen a pályáján?

Milyen visszajelzést kapnak a dolgozók a teljesítményükről?

Ahhoz, hogy valaki jó legyen a pályán, mindenképpen kreatívnak és kommunikatívnak kell lennie. Tudnia kell egy csapatban dolgozni és alkalmazkodnia kell az egyes projektek elvárásaihoz. Nálunk a dolgozók a munkájukról minden esetben visszajelzést kapnak. Természetesen dicséretben részesítjük a jól teljesítőket, de az átlagon alul dolgozók is szakmai véleményt kapnak a vezetés részéről.

7. Van-e tipikus karrierút ezen a pályán?

Milyen továbblépési lehetőségei vannak a munkavállalóknak?

Természetesen ebben a szakmában is van karrier. Véleményem szerint az a legjobb, ha valaki végigjárja a számlátrát – tehát a szakma alapjaitól kezd. Sok kitartással és szorgalommal elérhető az ügyvezetői poszt is.

8. Mi várható a jövőben ezen a területen?

Miért ajánlja ezt a pályát az érdeklődőknek?

Manapság egyre nagyobb teret kap ez a terület. Mindenki értékesíteni akarja termékeit, illetve rengeteg közvélemény kutatás készül. Aki érez magában kellő affinitást arra, hogy emberekkel beszéljen folyamatosan, annak ajánlom ezt a pályát. Fontos, hogy kellő empátiával rendelkezzen a pályakezdő és kellően tűrje a telefonon vagy e-mailben megkérdezettek reakcióit. Minden esetben kedvesnek kell lennie, akkor is, ha személyesen neki problémái vannak az élet más területein.