

MUNKAADÓI INTERJÚ A

CALL-CENTER OPERÁTOR (ÜGYFÉL-TÁJÉKOZTATÓ)

FOGLALKOZÁSRÓL

*„Rendkívül lényeges tulajdonság a kreativitás,
a logikus gondolkodás és a problémamegoldó készség”*

Az interjút adta: N. Krisztina
Beosztása: Call-center supervisor

Cég profilja: Orvostechnikai és egyéb eszközök népszerűsítése, életmód tanácsadás

Szektor: Versenyszféra

Ágazat: Adminisztratív és szolgáltatást támogató tevékenység

Dolgozók száma: 140 fő

Munkakörben dolgozók száma: 120 fő

Nemek aránya az adott munkakörben: 80% nő, 20% férfi

Életkori átlag az adott munkakörben: 35 év

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

Már ötödik éve, hogy a call-center (telefonos ügyfélszolgálat, -értékesítés) világában tevékenykedem. Az egyetem végéhez közeledve kaptam egy felajánlást telefonos értékesítői pozícióra, és biztos voltam benne, hogy tanítói vénám és szakirányú tanulmányaim kapcsán ez a munka nem okozhat problémát. Szeretem a kihívásokat, éppen ezért motivált, hogy sikereket érjek el a munkám során, és képes legyek eredményeket felmutatni az ügyfélszerzés és az értékesítés területén. Ez sikerült is, így az évek során többször kerülhettem magasabb pozícióba.

2. **Mivel foglalkozik és hogyan épül fel a cégük?
Hányan dolgoznak Önöknél?**

A cégünk modern orvostechnikai eszközök, terápiás készülékek széles körben való megismertetésével, valamint életmód tanácsadással foglalkozik. Jelenleg Call-Center Supervisorként dolgozom, a 140 fős létszámból egy 30 fős csoport munkájáért vagyok felelős.

3. **Milyen módszerekkel választják ki a dolgozókat call-center operátor munkakörbe?
Milyen szempontok alapján választanak a jelentkezők közül?**

A munkaerő kiválasztásában több lehetőség áll rendelkezésünkre. A kapott önéletrajzok előszűrése után a kiválasztott személyek szakmai alkalmasságát személyes interjú során

térképezzük fel. Ennek alkalmával tisztázzuk a jelölt elvárásait, bemutatjuk a meghirdetett pozíciót, azok előnyeit és hátrányait is kiemelve, amikkel várhatóan szembesülni fognak. Az interjúk – a jelentkezők számától is függően – egyéni vagy csoportos módon zajlanak. A szituációs gyakorlatok nagy szerepet kapnak a kiválasztások során, hiszen egy-egy szituáció a munkakör leggyakrabban előforduló helyzetait modellezi, ezáltal a jelölt alkalmassága jól felismerhető, körülhatárolható. A call-centeres munka során komplex feladatoknak kell megfelelni. Rendkívül fontos ezért a kiválasztás során az egyéni kompetencia feltérképezése: készségek, szakmai tudás, beilleszkedés, szocializáció kérdése. Néhány fontos készség, amit vizsgálunk a kiválasztás során: figyelem, kitartás, csapatszellem, nyelvhasználat, motiváció, feladatösszpontosítás. Az ideális jelölt képes logikus gondolkodásra, képes önállóan dönteni, cselekedni és váratlan helyzeteket kezelni a munkakörének megfelelő határokon belül.

**4. Megváltozott munkaképességű személyt alkalmaznak ebben a munkakörben?
Milyen előnyeit és hátrányait tapasztalják ennek?**

Ebben a munkakörben jelenleg mi nem alkalmazunk, de ezen egy olyan terület ahol könnyen találunk munkát a megváltozott munkaképességű kollégák.

**5. Milyen gyakran változik a dolgozók összetétele?
Mi lehet ennek az oka?**

A telefonos ügyfélszolgálat területén mérhető fluktuáció¹ más területekhez viszonyítva magasabbnak mondható. Havonta változik a csapat „összetétele”. Az „elvándorlások” egyik okát, a munkakörrel kapcsolatosan kialakult sztereotípiák jelentik, például: „telefonálni mindenki tud”. Sok pályakezdő „ugródeszkaként” választja ezt a pályát, tapasztalatszerzés céljából. Másik okként említeném, hogy számos olyan call-centeres munkakört meghirdető cég van ma hazánkban, akik nem biztosítanak megfelelő munkakörülményeket.

**6. Mitől függ, hogy valaki beválik-e ezen a pályán?
Milyen visszajelzést kapnak a dolgozók a teljesítményükről?**

Rendkívül lényeges tulajdonság a kreativitás, a logikus gondolkodás és a problémamegoldó készség ezen a területen. Ha valaki ezekkel nem rendelkezik, továbbá képtelen elfogadni a kritikát, és szakmailag magasabb szintre lépni az eredményessége és munkája színvonalának növelése érdekében, az nagy valószínűséggel nem erre a pályára való.

Minden pozícióban van folyamatos visszajelzés a munkáról, és az eredményességéről. Ez meglehetősen fontos, hiszen ezáltal tudja a munkavállaló elhelyezni magát a cég életében. Ezen tényezők nem csak a pozicionálás miatt lényegesek, nélkülözhetetlen tényezők a fejlesztés szempontjából is.

**7. Van-e tipikus karrierút ezen a pályán?
Milyen továbblépési lehetőségei vannak a munkavállalóknak?**

Úgy gondolom, ahogy a legtöbb munkahelyen, természetesen ezen a területen is van előrelépési lehetőség, ha valaki ambiciózus. A szakmai fejlődés tekintetében kisebb csoport vezetőjeként (mentorként) az előrelépési lehetőség mindenki számára adott, további lépésként pedig több kisebb csoport együttes szakmai vezetőjévé léphet elő.

¹ Fluktuáción a munkavállalók személyében történt változásokat értjük, fő oka a munkahely elhagyása. A szervezetből távozó és felvett munkatársak számának változása mutatja a fluktuáció mértékét.

**8. Mi várható a jövőben ezen a területen?
Miért ajánlja ezt a pályát az érdeklődőknek?**

A call-center nem csak a jelen, hanem a jövő is. A munkaerőpiac jelentős részét teszi ki ez a terület, számos pályakezdő választja ezt a szakmát. A csapatmunka és csapatszellem lehetőséget biztosít a fiatal pályakezdők számára a munka világába való könnyebb beilleszkedésbe, és a másokkal való együttes, közös munkára való képesség fejlesztésére. Jövedelem tekintetében is kiemelkedő lehetőségeket rejt ez a foglalkozás, főként, ha valaki több nyelven is beszél.