

Opis zanimanja

Telemarketing operater (Telemarketing Operator)



Opis posla:

Telemarketing operateri su prodajni i marketing predstavnici koji svoj posao obavljaju isključivo preko telefona. Njihov posao se sastoji od kontaktiranja firmi/kompanija ili pojedinaca sa ciljem prodaje roba i usluga, prikupljanje informacija o potencijalima tržišta ili o uspehu novog proizvoda.

Telemarketing operateri kontaktiraju osobe putem telefona po unapred pripremljenim listama. Prilikom obavljanja razgovora sa potencijalnim kupcem, izgovara se unapred pripremljen tekst u nameri da se proda proizvod ili usluga.

Osim ovoga, zadaci telemarketing operatera obuhvataju i:

- Informisanje klijenata o karakteristikama proizvoda ili usluga, njihovim cenama, kao i odgovaranje na pitanja klijenata
- Prikupljanje informacija o klijentu (ime, adresa, način plaćanja i dr.) i njihovih reakcija na proizvod/uslugu
- Prikupljanje narudžbi i pravljenje spiska narudžbi
- Odgovaranje na telefonske pozive potencijalnih klijenata
- Zakazivanje sastanaka prodajnim predstavnicima radi unapređenja prodaje ili prezentacije
- Sprovođenje marketing istraživanja anketiranjem klijenata
- Sprovođenje propratnih ispitivanja klijenata (follow up), nakon obavljene prodaje putem telefona, pošte ili elektronske pošte i dr.

Radni uslovi:

Posao telemarketing operatera podrazumeva telefonsku komunikaciju, najčešće i rad na računaru, pa je zbog toga je ovo kancelarijski posao. Veliki broj aktivnosti koje obavlja, pritisak zbog zadatih rokova, komunikacija sa velikim brojem osoba, glavni su izvori stresa ove pozicije.

Poželjne kvalifikacije i osobine:

Osnovne veštine koje bi svaki telemarketing operater trebalo da poseduje su:

- aktivno slušanje (obraćanje pune pažnje na sagovornika, slušanje sa razumevanjem, postavljanje racionalnih pitanja bez prekidanja sagovornika,...)
- elokvencija – široki fond reči, kao i sposobnost da se informacije prenesu sa razumevanjem
- sposobnost ubeđivanja
- sposobnost pregovaranja
- socijalna percepcija – razumevanje reakcija sagovornika
- sposobnost brzog učenja i usvajanja novog znanja
- kritičko mišljenje – korišćenje logike pri identifikaciji prednosti i mana alternativnih rešenja, zaključaka ili pristupa nekom problemu

Osposobljavanje i zapošljavanje:

Telemarketing ne podrazumeva posebno formalno obrazovanje, treninge i obuku uglavnom obezbeđuje poslodavac. Specijalisti u ovom poslu dolaze iz raznih branši. Najuspešniji telemarketing operateri poseduju izražene prodajne sposobnosti i vrlo snažnu moć konverzacije.

U Srbiji se prilično često traže telemarketing operateri, a tražnja za poslom od strane kandidata je takođe veoma visoka.