

Opis zanimanja

Operater na telefonskoj centrali, Telefonski operater, Briga o klijentima, Rad sa strankama, Osoba za rad u klijentskom servisu (Call Center Operator, Customer Care Officer, Customer Service Officer)



Opis posla:

Call center operateri su osobe koje se bave primanjem telefonskih poziva od ljudi, potencijalnih kupaca proizvoda ili korisnika usluga kompanije, rešavanje njihovih upita ili preusmeravanje putem telefonske centrale ka osobama koje će rešavati te upite. Druga strana ovog poziva jeste pozivanje klijenata / potencijalnih klijenata i prodaja preko telefona.

Njihov posao se sastoji u odgovaranju na pitanja informacionog tipa, a vezanih za usluge/proizvode/savete koje kompanija nudi ili za prodaju, atada Call operateri pozivaju svoje postojeće ili potencijalne klijente i nude im usluge kojima raspolažu.

Precizan opis posla bi mogao da se sagleda kroz sledeće:

- primanje telefonskih poziva / pozivanje i/ili prosljeđivanje poziva
 - uzimanje podataka od onoga ko je pozvao
 - unošenje podataka (tih istih) u kompjuter
 - pružanje informacija i saveta vezanih za konkretan proizvod/uslugu
 - prodaja usluge/proizvoda
- pokrivanje tog poziva slanjem pisma, e-maila ili faxom
 - obaveštavanje kupca o promocijama traženog proizvoda/usluge
 - upućenost na stanje na tržištu, t.j. tražnjom za određenim proizvodom/uslugom
 - ugovaranje sastanaka sa kupcima, postojećim/potencijalnim kupcima i korisnicima

Specifičnost posla svakako zavisi od proizvoda ili usluga koje se nude.

Radni uslovi:

Zbog povezanosti sa korišćenjem telefonskog aparata, radni uslovi su vezani za kancelarijsko okruženje ili za box okruženje. To box okruženje podrazumeva puno manjih kancelarija u okviru jedne velike, odvojenih tankim zidovima za po jednu osobu. U njima se nalaze kancelarijski sto, kompjuter, telefon.

S obzirom da je u pitanju posao koji se "presedi", Call operaterima je potrebno da imaju udobne radne fotelje, kako bi olakšali moguće opterećenje kičme. Okruženje bi trebalo biti u što jednostavnijim, mirnijim bojama, kako bi se Call operater mogao što bolje skoncentrisati, a i bolje osećati na svom radnom mestu.

Poželjne osobine i kvalifikacije:

S obzirom na to da su u stalnom kontaktu sa ljudima, Call operateri/osobe koje se brinu o kupcima i/ili klijentima moraju posedovati izuzetne komunikacione veštine, ali i znanja o proizvodu/usluzi kompanije. Moraju biti ljubazni, uctivi i nadasve dobro obučeni za takav posao. Njihova elokvencija mora biti na viskom nivou, što podrazumeva bogat fond reči koje koriste u svom izražavanju.

Osposobljavanje i zapošljavanje:

Ne postoji škola za obrazovanje ovog profila radnika, a u oglasima je najčešće tražen IV stepen stručne spreme. Mogućnost je otvorena za sve one koji se pronalaze u tome, ali i koji poseduju izraženu komunikativnost i snalažljivost. Komunikacione i prodajne veštine mogu sticati na treninzima i seminarima. Bitno je da poseduju odlično znanje u radu na računarima, ali i znanje najmanje jednog stranog jezika. Specifičnosti u traženim uslovima su visok nivo komunikativnosti, veština i kultura telefoniranja kao i visok nivo uslužnosti prema klijentu. Kvalitet obavljanja posla se povećava kako se povećava radno iskustvo radnika.

Ponuda ovog posla na tržištu Srbije je dobra, jer se sve više prodaja i briga o klijentima obavlja preko telefona. I tražnja za ovim poslom od strane kandidata je dobra, jer veliki broj njih ispunjava uslove (koji su prilično opšti).