

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)



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.

Odgovornosti telefonskog operatera:

- primanje telefonskih poziva / pozivanje i/ili prosleđivanje 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.

Veštine koje je potrebno da poseduje telefonski operater:

- Call operateri moraju posedovati izuzetne komunikacione veštine
- Takođe moraju da detaljno poznaju proizvode koje njihova kompanija prodaje
- Moraju biti ljubazni, učitivi i nadasve dobro obučeni za takav posao
- Njihova elokvencija mora biti na visokom nivou, što podrazumeva bogat fond reči koje koriste u svom izražavanju
- Moraju biti snalažljivi, ljubazni ali i visoko uslužni prema klijentu
- Treba da poseduju afinitet ka prodaji
- Posedovanje odličnog znanja u radu na računarima
- Poznavanje najmanje jednog stranog jezika