

Rozwiń skrzydła w call center

Praca w call center daje wiele możliwości rozwoju, a także dostarcza wiedzę i umiejętności, które mogą być przydatne w każdym zawodzie. O perspektywach rozwoju w branży call center rozmawiamy z pracownikami firmy Provident Polska: Moniką Kwiatkowską, kierownikiem sprzedaży i obsługi klienta, oraz Moniką Kamolą, kierownikiem zespołu odzyskiwania należności.



Panuje przekonanie, że call center to monotonna i mało ciekawa praca „na słuchawkach”. Czy rzeczywiście tak jest? Jak wygląda praca w tym dziale w firmie Provident Polska?

M. Kwiatkowska: Call center rzeczywiście kojarzone jest głównie z pracą „na słuchawkach”,

dlatego warto podkreślić, że w tym środowisku funkcjonuje jeszcze wiele innych stanowisk pracy, zatem każdy może znaleźć zajęcie, które pozwoli mu na rozwój zawodowy. Można być sprzedawcą, odzyskiwać należności, obsługiwać reklamacje, przyjmować zamówienia i wykonywać wiele innych ciekawych zadań.

M. Kamola: Monotonia? A czy rozmowa z klientem może być monotonna? Każdy kontakt to inna historia. Pracownicy zaangażowani w swoje zajęcia odkrywają te historie z ciekawością, dzięki czemu doświadczają zarówno różnych sytuacji, jak i atrakcyjności tego zawodu. Jeśli jeszcze dodatkowo dzieje się to w środowisku zmieniających się produktów i usług, świadczonych przez firmę, a co najważniejsze – stale zmieniających się oczekiwań klientów – to praca ta należy do bardzo ciekawych i wymagających.

M. Kwiatkowska: Staramy się, aby każdy dzień był inny – różne cele, motywujące spotkania, zdarzenia, happy hours, gry i rywalizacje pomiędzy zespołami. To wszystko daje nam i pracownikom poczucie, że dobrze jest być właśnie w tym miejscu i w tym zespole.

M. Kamola: Stereotypowo, kiedy mówimy o monotonii w call center, myślimy o użytkowaniu skryptów rozmów, których w naszym call center w ogóle nie stosujemy. Stawiamy na autentyczność w relacji z klientem i oczekujemy od pracowników swobodnego prowadzenia rozmowy.

Mówi się, że to dobra praca na start. Dlaczego, z punktu widzenia studentów, warto zainteresować się pracą w tym dziale?

M. Kwiatkowska: W środowisku mówi się: „Nie znasz życia, jeśli nie pracowałeś w call center”. Studia to czas, kiedy zawieramy najważniejsze znajomości w życiu. Środowisko call center sprzyja poznawaniu nowych ludzi, stykaniu się z podobnymi problemami, tematami. Jest to oczywiście dobra praca w trakcie studiów, gdyż pozwala dopasować wymiar etatu i godziny pracy do indywidualnych potrzeb – nasi pracownicy zatrudnieni są na umowę o pracę w różnych wymiarach czasu pracy. Umowa o pracę gwarantuje wypłatę wynagrodzenia w ustalonym terminie, co, niestety, nie jest standardem w branży call center.

M. Kamola: Ważne jest to, że na start nie oczekujemy od kandydatów zbyt wielkiego doświadczenia. Wystarczy mieć osobowość, umiejętność słuchania innych, a także kierować się wartościami, które przyświecają całej firmie – szacunkiem, odpowiedzialnością i przejrzystością. Wiedzę merytoryczną i szkolenia dostarczamy my.

Czy praca w call center pozwala nabyć wiedzę i umiejętności, które mogą być przydatne w przyszłej karierze zawodowej? Jeśli tak, to czego młodzi ludzie mogą się nauczyć, podejmując pracę w tym dziale w firmie Provident Polska?

M. Kwiatkowska: Praca w call center w tak dużej korporacji, jak nasza, pozwala poznać reguły biznesowe, funkcjonujące we wszystkich firmach. Doskonale można tę wiedzę wykorzystać w przyszłości. Praca w tym dziale pozwala też oswoić się ze stresującymi sytuacjami oraz odnaleźć się w pracy zespołowej.

M. Kamola: Call center daje również możliwość zdobycia wiedzy w określonej dziedzinie – specyficznej dla zespołu, w którym się pracuje, np. w zespole roszczeń ubezpieczeniowych poznaje się specyfikę ubezpieczeń. Pracując czy to w dziale sprzedaży, czy to w dziale odzyskiwania należności, uczymy się, w jaki sposób nawiązywać i budować relacje z klientami, a takie umiejętności przydają się w każdej pracy, bo przecież cały biznes oparty jest na wzajemnych potrzebach i relacjach.

M. Kwiatkowska: Dodatkowo, oferujemy naszym pracownikom wiele szkoleń, które mogą później wykorzystać w życiu prywatnym. Uczymy standardów biznesowych, komunikacji, asertywności, negocjacji, technik sprzedaży. Są to umiejętności niezbędne w każdym momencie naszego życia, choćby wtedy, gdy chcemy pożyczyc notatki z zajęć czy też sprawnie i szybko załatwić sprawę w dziekanacie.

Na co jeszcze, oprócz wynagrodzenia, mogą liczyć osoby zainteresowane pracą w tym dziale w firmie Provident Polska? Czy przewidziano dla nich dodatkowe benefity pozapłacowe?

M. Kamola: To dobry moment na to pytanie, ponieważ kilka tygodni temu nasi najlepsi pracownicy wrócili z Londynu. Wyjechali tam na zaproszenie naszego prezesa, w ramach nagrody w globalnym systemie motywacyjnym. Nagradzamy w nim osoby, które przyczyniają się do sukcesów firmy i dbają o wysoki poziom obsługi klienta.



To ważny program, ponieważ pokazuje on, że niezależnie od stanowiska mamy wpływ na zmiany w organizacji, a nasza praca jest doceniana.

M. Kwiatkowska: Oprócz systemów premiowych, lojalnościowych i standardowego na rynku pakietu socjalnego (opieka medyczna, telefon służbowy) oferujemy również możliwość zakupu akcji grupy International Personal Finance, do której należy Provident. Warto dodać, że do każdej zakupionej akcji firma dodaje kolejne cztery.

Nasi pracownicy mogą także brać udział w wielu wydarzeniach, takich jak: Dzień Zdrowia, imprezy okolicznościowe, konkursy, promocje. Dużą popularnością cieszy się również program wolontariatu pracowniczego Tak! Pomagam.

M. Kamola: W Providencie promujemy indywidualne talenty. Osoby ze szczególnymi umiejętnościami (np. sportowymi, artystycznymi), biorąc udział w konkursie Pasjonaci Providenta, otrzymują dofinansowanie na swoje pasje i tym samym mogą rozwijać swoje talenty. Poza tym, dzięki rodzinnej i przyjaznej atmosferze, funkcjonują tzw. grupy zainteresowań, w których nasi pracownicy wymieniają się doświadczeniami i wspólnie spędzają czas. Z powodzeniem działa Klub Biegacza, Provident na kółkach, czyli grupa zrzeszająca rolkarzy, a także Provident na obcasach – program, w którym kobiety na wysokich stanowiskach dzielą się swoimi doświadczeniami zawodowymi z koleżankami, które dopiero zaczynają karierę.

Wiele osób traktuje pracę w call center jako dobre miejsce na rozpoczęcie kariery zawodowej. Jakie są perspektywy rozwoju na stanowiskach w tym dziale?

M. Kamola: To dobry pomysł, żeby praca w call center była pierwszą. W naszym departamencie funkcjonuje program ścieżek rozwoju, który, wraz z rosnącą wiedzą i doświadczeniem, daje możliwość osiągania kolejnych szczebli zawodowych, a tym samym zapewnia rozwój zawodowy i osobisty wraz z dodatkowymi benefitami finansowymi i pozafinansowymi.

M. Kwiatkowska: 80 proc. naszej kadry zarządzającej wywodzi się „ze słuchawek”. Oprócz tego każdy ma szansę na rozwój w ramach innych departamentów. Nie ma w firmie działu, w którym nie pracowaliby nasi „byli” pracownicy – od IT po marketing.

Jak wygląda proces aplikacji do pracy w dziale call center w firmie Provident Polska? Czy osoby zainteresowane pracą w dziale telefonicznej obsługi klienta mają możliwość zapoznania się z tą pracą wcześniej, np. na stażach, praktykach, dniach otwartych?

M. Kwiatkowska: W Provident Polska dokładamy wszelkich starań, aby jak najlepiej wybierać osoby, które tworzą nasze zespoły, dlatego w procesie rekrutacji wykorzystujemy najlepsze standardy rynkowe. Proces składa się ze wstępnej rozmowy telefonicznej oraz spotkania indywidualnego, w czasie którego pozwalamy poczuć się na chwilę jak w call center, czyli dajemy kandydatowi do wykonania zadania przybliżające specyfikę pracy.

M. Kamola: Już w trakcie wstępnej rozmowy telefonicznej rzeczowo i konkretnie wyjaśniamy zasady pracy, a także przedstawiamy stawki wynagrodzenia. Dodatkowo dla studentów przygotowaliśmy, jak co roku, ofertę praktyk wakacyjnych One Level Up.

M. Kwiatkowska: Już niebawem na stronie www.kariera-provident.pl będzie można odbyć wirtualną wycieczkę po naszym biurze lub obejrzeć wideoblogi naszych konsultantów. Rozumiemy potrzeby młodych ludzi, którzy, przed podjęciem decyzji o wyborze miejsca pracy, potrzebują wcześniej zapoznać się z jej specyfiką. Wychodząc na przeciw ich oczekiwaniom, prowadzimy dni otwarte w trakcie procesów rekrutacyjnych. Informacje o tej inicjatywie także będą publikowane na stronie www.kariera-provident.pl

Rozmawiała: **Justyna Sobolak**