**Praca w Call Center – co naprawdę robią konsultanci?**

**Praca w Call Center to popularny wybór wśród osób stawiających pierwsze kroki na rynku pracy, studentów szukających elastycznego zajęcia czy tych, którzy pragną zmiany w swoim życiu zawodowym. Ale rola konsultanta to dziś znacznie więcej niż tylko odbieranie telefonów. W wymagających branżach – jak np. obsługa kurierów czy kierowców aplikacyjnych posługujących się różnymi językami – liczy się szybkie podejmowanie decyzji, odporność na stres i dobra organizacja. Zastanawiasz się czy to praca dla Ciebie? Sprawdziliśmy jakie jeszcze predyspozycje są mile widziane**

**Niewidzialne umiejętności pracownika Call Center w aplikacjach kurierskich**

Tworzenie baz danych, pozyskiwanie klientów i udzielanie wsparcia technicznego osobom współpracującym z aplikacjami kurierskimi – to tylko niektóre zadania pracowników działu Call Center. Liczą się tu zarówno komunikatywność, odporność na stres, cierpliwość i otwartość, jak i podzielność uwagi, asertywność oraz dar przekonywania. Warunkiem koniecznym jest nie tylko dobra dykcja, ale także biegłe i swobodne posługiwanie się kilkoma językami.

– Praca w Call Center to znacznie więcej niż odbieranie telefonów i udzielanie informacji. W naszej branży konsultanci zajmują się m.in. obsługą formalności, które umożliwiają kandydatom rozpoczęcie współpracy z aplikacjami kurierskimi, a także kompletowaniem dokumentów i zezwoleń niezbędnych do podjęcia pracy – i to dopiero początek ich zadań. – wylicza Wiktor Grejber, Co-founder Natviol, aplikacji rozliczeniowej dla kierowców i kurierów. – Szybkie reagowanie na zmieniającą się rzeczywistość i gotowość budowania komunikacji w kilku językach to dziś kluczowe kompetencje pracowników telefonicznej obsługi klienta. Do tego dochodzi umiejętność pracy zespołowej i nastawienie nie tylko na własny rozwój, ale również budowanie sukcesu całej firmy – dodaje.

W Call Center trzeba się liczyć z pracą pod presją czasu i oczekiwań klientów. Nie każdy radzi sobie z tempem i ciągłym przeskakiwaniem od tematu do tematu. Każda osoba, która dzwoni na infolinię jest inna i oczekuje różnego rodzaju wsparcia.

**Call Center na straży jakości**

Bywa, że konsultanci Call Center traktowani są jako „pierwsza linia frontu” w walce z poczuciem niesprawiedliwości lub krzywdy. Nieprzewidywalność to coś, czego nie da się w tej pracy uniknąć. Zdarzają się ataki słowne, wyzwiska i groźby, ale także autentyczne słowa uznania i poczucia rzeczywistej ulgi. I właśnie dla tych ostatnich warto uprawiać ten zawód, tym bardziej, że łączy się z innymi realnymi korzyściami. Elastyczne godziny pracy, wynagrodzenie powiększone o prowizje i dodatki np. za znajomość języków obcych, udział w szkoleniach z zakresu rozwoju umiejętności miękkich, możliwość wykonywania pracy zdalnie oraz komfort pracy z wykorzystaniem nowoczesnych narzędzi informatycznych – to tylko niektóre zalety, na które wskazują konsultanci Call Center.

– Sprawnie działający dział Call Center to – oprócz odpowiednich osób w zespole – efekt umiejętnego i efektywnego korzystania z nowoczesnych systemów informatycznych. Codziennie otrzymujemy setki formularzy lub danych kontaktowych, dlatego fundamentem naszej pracy jest rozbudowany system CRM, który zbiera wszystkie możliwe do zgromadzenia informacje o kontrahentach – kierowcach, kurierach i klientach. Dodatkowo korzystamy z zautomatyzowanego programu dzwoniącego, który znacznie ułatwia sam proces wykonywania połączeń. Nasza misja jest niezmienna od momentu założenia firmy, a naszym nadrzędnym celem jest budowanie społeczności osób, które chcą świadczyć usługi przewozowe i taksówkarskie na najwyższym możliwym poziomie – podsumowuje Wiktor Grejber z Natviol.

Konsultant Call Center jest niezwykle ważnym łącznikiem między kierowcami i kurierami aplikacyjnymi a platformą oferującą wsparcie w wykonywaniu tej profesji. To właśnie pracownicy Call Center w największym stopniu odpowiedziani są za wysoką jakość obsługi klienta i jego poczucie zadowolenia, zaufania i lojalności.

– Aplikacje przewozowe łączą kierowców, kurierów i klientów mówiących w różnych językach, dlatego kluczowe jest zapewnienie sprawnej, spójnej i często międzykulturowej komunikacji. To zadanie stawia przed pracownikami Call Center naprawdę wysokie wymagania. Nasz zespół nie mógłby istnieć bez osób mówiących biegle po polsku, angielsku i rosyjsku. Oprócz tego wszyscy świetnie operują językiem korzyści, który jest konieczny do efektywnego prowadzenia rozmów nastawionych na realizację konkretnych celów – podkreśla Wiktor Grejber z Natviol.

**Od nowicjusza do eksperta: ścieżka kariery w Call Center**

Wokół pracy w Call Center przez lata narosło wiele mitów i stereotypów. Tymczasem to bardzo ciekawa alternatywa dla osób nastawionych na rozwój i podnoszenie własnych kwalifikacji. Konsultant Call Center to często pierwszy, za działający niczym trampolina, szczebel na drabinie sukcesu w danej firmie. Praca przy obsłudze klienta pozwala rozwinąć szereg cennych kompetencji – jak uważne słuchanie, szybkie i efektywne reagowanie czy kontrolowanie emocji w sytuacjach stresujących. Pozwala także poznać firmę od podszewki, co często jest fundamentem wdrażania nowych procesów czy kluczowych innowacji, budujących sukces organizacji.

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Natviol** – polska aplikacja rozliczeniowa dla kierowców i kurierów pracujących z największymi aplikacjami na rynku jak Uber, Bolt czy Glovo. Partnerzy podejmujący współpracę z Natviol mają zagwarantowane rozliczenie swoich przychodów bez konieczności zakładania działalności gospodarczej. Dodatkowo, firma jest odpowiedzialna za zatrudnienie, rozliczenie należnych podatków, wypłacenie środków czy współpracę z urzędami.

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Kontakt dla mediów**

Patrycja Ogrodnik

PR Manager

[p.ogrodnik@commplace.com.pl](http://p.ogrodnik@commplace.com.pl)

tel. 692 333 175