

Link do produktu: <https://www.sklep.ekonomik.biz.pl/pracownik-call-center-p-37.html>



Pracownik call center

Sugerowana cena detaliczna

18,90 zł

Opis produktu

Autor: **Amelia Marczyńska**

Książka przeznaczona jest dla osób, które są zainteresowane pracą w telefonicznym centrum obsługi. Czytelnikami jej mogą być zarówno absolwenci szkół ponadgimnazjalnych i wyższych, jak i osoby bezrobotne lub zamierzające zmienić zawód. Książka może być wykorzystywana na kursach zawodowych, a także w szkołach ponadgimnazjalnych (jako materiały pomocnicze).

Książka składa się z trzech rozdziałów:

1. Na czym polega praca w call center.
2. Jak znaleźć pracę w call center.
3. Czego można się spodziewać po rozpoczęciu pracy.

Z książki można dowiedzieć się:

- co to jest call center i w jaki sposób funkcjonuje;
- na czym polega praca konsultanta i telemarketera i jakie są zalety i wady pracy na stanowiskach konsultanta i telemarketera;
- jakie predyspozycje powinien mieć kandydat do pracy na tych stanowiskach;
- czego będzie wymagał pracodawca.

Książka może być wykorzystywana we wszystkich szkołach jako materiał edukacyjny. **Materiały edukacyjne** są to materiały w postaci papierowej lub elektronicznej zastępujące lub uzupełniające podręcznik - umożliwiające realizację programu nauczania. Materiały edukacyjne nie podlegają procedurze dopuszczania przez Ministra Edukacji Narodowej ani nie są umieszczane w żadnych urzędowych wykazach. Decyzja o tym, czy i jakie materiały stosować, należy wyłącznie do nauczyciela. Materiały edukacyjne powinny być jednak zamieszczane w szkolnych wykazach podręczników i podawane do publicznej wiadomości.

O autorce:

Amelia Marczyńska od kilku lat pracuje jako konsultantka call center. Swoje pierwsze kroki stawiała w małej, wrocławskiej firmie. Przez ostatnie dwa lata pracowała w prężnie rozwijającym się call center jednego z banków.

[Spis treści](#)

[Fragment](#)

ISBN 978-83-7735-006-5

Wydanie 2011 r.

Spis treści

Rozdział 1

Na czym polega praca w call center

Co to jest call center

Rodzaje call center

Konsultant i telemarketer

Hierarchia stanowisk w call center

Stanowisko pracy

Używanie w pracy własnego telefonu komórkowego

Co to jest IVR
Kwalifikacje pracowników call center

Rozdział 2

Jak znaleźć pracę w call center

Gdzie i jak szukać pracy
Przygotowanie aplikacji
Rozmowa kwalifikacyjna

Rozdział 3

Czego można się spodziewać po rozpoczęciu pracy

Rodzaje zawieranych umów
Pierwsze dni w pracy
Głos, czyli narzędzie pracy
Język korzyści
Jak ubierać się do pracy
Rozmowy z klientami
O ocenach, nagrodach i karach
Dodatkowe zadania
Awans
Migracje
Klienci