

Nazwa: Kierownik centrum obsługi telefonicznej (kierownik call center)

Kod: 143905

Synteza: Odpowiada za pracę centrum obsługi telefonicznej (call center); przygotowuje zestawienia i raporty z pracy centrum; odpowiada za efektywność pracy i wynik centrum oraz za jakość pracy podległych konsultantów; aktualizuje skrypty rozmów, szkoli podległych pracowników.

Zadania zawodowe:

- organizowanie pracy konsultantów telefonicznych, układanie grafików, planowanie przerw i zmian w pracy;
- bieżące nadzorowanie pracy konsultantów, dbałość o porządek na sali call center, kontrolowanie przestrzegania wyznaczonych przerw, punktualności konsultantów oraz ich zaangażowania w pracę;
- kontrolowanie jakości pracy konsultantów – kontrolowanie znajomości skryptów, przestrzegania scenariusza rozmowy, kultury osobistej oraz innych standardów pracy wyznaczonych przez firmę zlecającą obsługę telefoniczną;
- szkolenie nowych konsultantów, bieżące wspieranie konsultantów w pracy, odpowiadanie na pytania konsultantów, zapewnianie niezbędnych informacji i zasobów dla konsultantów;
- rozwijanie umiejętności sprzedażowych członków zespołu konsultantów;
- efektywne zarządzanie czasem pracy zespołu konsultantów;
- realizowanie założonych celów biznesowych;
- identyfikowanie niezbędnych zmian na podstawie obserwacji wykorzystania skryptów przez konsultantów, proponowanie zmian do skryptów i ich aktualizowanie;
- zapewnienie podległemu zespołowi bezpiecznego środowiska pracy, dbanie o przestrzeganie przepisów bhp, ochrony ppoż. i ochrony środowiska.

Dodatkowe zadania zawodowe:

- przygotowywanie ofert obsługi telefonicznej i negocjacje warunków umów z klientami;
- pozyskiwanie klientów i utrzymywanie kontaktów z klientami.