

Spis treści

Rozdział 1

Na czym polega praca w call center	5
Co to jest call center	5
Rodzaje call center	6
Konsultant i telemarketer	8
Hierarchia stanowisk w call center	11
Stanowisko pracy	13
Używanie w pracy własnego telefonu komórkowego	20
Co to jest IVR	20
Kwalifikacje pracowników call center	22

Rozdział 2

Jak znaleźć pracę w call center	26
Gdzie i jak szukać pracy	26
Przygotowanie aplikacji	27
Rozmowa kwalifikacyjna	32

Rozdział 3

Czego można się spodziewać po rozpoczęciu pracy	36
Rodzaje zawieranych umów	36
Pierwsze dni w pracy	37
Głos, czyli narzędzie pracy	41
Język korzyści	43
Jak ubierać się do pracy	45
Rozmowy z klientami	46
O ocenach, nagrodach i karach	51
Dodatkowe zadania	59
Awans	61
Migracje	61
Klienci	63

Słowniczek używanych pojęć	72
---	-----------