**Оператор call-центра: большие перспективы скромной профессии**



Приходя на новое место работы, каждый из нас надеется, что **это шаг к чему-то новому, достойному и постоянному**.

Конечно, большинство надеется, что такой шаг будет семимильным – новое место, наконец, предоставит финансовую стабильность, карьерные перспективы и рост.

*И как ни странно, но стартовой площадкой для всего этого может стать достаточно скромная позиция оператора call-центра в любой из производственно-торговых компаний, фирм услуг и прочих крупных организаций. Эта профессия таит все такие плюсы и преимущества, о которых многие даже не подозревают.*

Что представляет собой профессия оператора, какие бонусы она приносит и как добиться желаемой прибавки к зарплате?

**Профессиональные нюансы**

Сразу отметим, что позиция оператора колл-центра, привлекательна для соискателей многими характеристиками – **она способна обеспечить стабильный доход, не требуя при этом специального образования и опыта работы** – как правило, обучение новых сотрудников производится самим работодателем.

Такая работа привлекает людей возможностью гибкого графика, частичной занятости или совмещения.

*Для многих она становится подработкой во время обучения или декрета, стартом карьеры или способом заработать прибавку к пенсии, а некоторые наоборот – не выдерживают даже испытательного срока.*

Как правило, большинство операторов рассматривают такой вариант заработка, как временный и не рассматривают ее в качестве перспективы.

И действительно, **работа телефонного оператора достаточно рутинна** – рабочий процесс состоит из огромного количества входящих или исходящих звонков, длительностью от 2 до 5 минут, в рамках которых производится консультирование потенциальных и имеющихся клиентов по вопросам, связанным с продаваемыми товарами или услугами. Часто это также обзвон клиентов с предложениями рекламного характера, когда умение правильно представить рекламируемый товар будет самым главным.

Кроме этого, в обязанности оператора может входить ведение базы данных клиентов или оформление заявок.

**Важным условием для устройства на такую позицию является владение грамотной речью** – человека, использующего слова-паразиты точно не возьмут на работу в колл-центр.

*Еще одним обязательным качеством должна быть компетентность – слова «наверное» «я не знаю» и «неуверен» – табу для профессиональных переговорщиков. Вежливость и компетентность – это ключевые аспекты работы «голоса компании», без которых, клиент потеряет всякое доверие к компании.*

При этом важным аспектом будет готовность к разрешению конфликтных ситуаций, в которых оператору приходится определять суть проблемы, приносить извинения от лица компании, а также соединять клиента с отделом, способным решить проблему.

Как показывает статистика, **большинство операторов – это женщины, они составляют от 70% от числа всех представителей данной профессии**. Средний возраст работниц не превышает 24 лет, что чаще всего обусловлено требованиями работодателей к стрессоустойчивости кандидатов.



 **На телефонные разговоры у операторов уходит не менее 75-80% рабочего времени – все остальное время сотрудник оформляет заявки, заказы, персональные карточки клиентов либо же ждет нового звонка. На отдых в среднем предоставляют около 10% рабочего времени, которое сотрудники могут распределять самостоятельно.**

Средняя зарплата операторов в столичных колл-центрах, находится в районе 25-30 тыс. рублей, в регионах же ее размер зависит от населенного пункта. В миллионниках она может достигать 25 тыс. рублей, в то время как на периферии не превысит и 15 тыс.

**Необходимо учитывать, что работа в колл-центре характеризуется сидячим образом,** что может приводить к болям в спине и шее, а также к другим заболеваниям. Наличие перед глазами монитора может отразиться на зрении, а постоянная напряженность приведет к чрезмерной усталости, неврозам, а возможно, даже к депрессии.

**Очевидные преимущества работы оператором**

Несмотря на небольшую зарплату, сидячую работу и другие «прелести» профессии, **трудоустройство в call-центр позволит в самые короткие сроки овладеть перечнем незаменимых профессиональных навыков**.

Впоследствии они могут стать наиболее ценными качествами как для профессионального, так и для личностного роста. Получаемые навыки будут в равной степени полезны как в быту, при взаимодействии с близкими, при прохождении собеседования, так и на экзамене.

*Ежедневно оттачиваемая виртуозность разговорного ремесла, точно не пройдет бесследно в жизни каждого оператора. В частности, работа в call-центре предоставит:*

* **Навыки коммуникации и ведения переговоров**. При прохождении обучения оператора научат находить общий язык с самыми разными людьми, как по социальному положению, так и по психологическому типу. Полученные знания впоследствии будут успешно закреплены на практике, сначала под контролем наставников, а потом и самостоятельно.
* **Возможность преодоления возражений**. В процессе обучения, разбора рабочих диалогов и ситуаций с наставниками, оператор научится работать с возражениями клиентов. Полученные навыки позволят исключить чувство бессилия в споре, и прийти к успеху в самой сложной конфликтной ситуации.
* **Речевые навыки и опыт риторики**. При подготовке будущих операторов, они учатся правильно выражать свои мысли, продуманно аргументировать свою позицию, разрабатывать наперед различные стратегии общения и исключать речевые ошибки. Ну а в процессе работы все эти навыки поддаются шлифовке.
* **Опыт активных продаж**. Успех современного бизнеса зависит от способности продавать свой товар. Получив опыт работы в колл-центре и научившись продавать, оператор становится первоклассным менеджером, необходимым в каждой компании. Полученный опыт довольно сложно переоценить – сотни ежедневных контактов навсегда интегрируют его в подкорку и подсознание.
* **Уверенность в собственных силах**. Обучение и работа в колл-центре построены таким образом, что оператор не должен бояться получить негативную оценку от своего собеседника. Еженедельные тренинги делают его уверенным в себе специалистом, имеющим позитивное отношение к реальности. Даже неудачные переговоры в итоге воспринимаются не как поражение, а как бесценный опыт, который в итоге станет причиной закономерного успешного результата и личностного роста.

Очевидно, что все эти **навыки востребованы в самых различных отраслях,** а количество открытых вакансий открывает соискателям пути к преимуществам, предоставляемым этой работой.

**А кроме того работа в call-центре на постоянной основе открывает неплохие перспективы для карьерного роста и постепенного повышения оклада.**

**Карьерные и зарплатные перспективы**

Работа в call-центре отличается своей сумасшедшей текучкой кадров –**более 60% из числа всех работников увольняются на протяжении первых нескольких месяцев**, даже притом, что многие из них могут подавать большие надежды.

Причины увольнения разнообразны – от банальной неспособности выдерживать телефонную нагрузку, до нехватки размера выплачиваемого жалования. Относительно последнего отметим, что распространены несколько систем оплаты труда операторов ***–*почасовая, посменная или комиссионная**.



При первых двух – неотъемлемой частью зарплаты являются бонусы. При комиссионной оплате, заработок состоит из минимальной ставки и % от проведенных продаж.

*Обратим внимание, что при наличии таланта «продавать», именно последняя система оплаты труда позволит добиться высокого уровня зарплаты, всего-навсего правильно преподнося продвигаемые товары.*

В остальных же случаях, рост оклада пропорционален росту профессионализма. Заинтересованные в исключении текучки работодатели предпочитают устанавливать систему оплаты труда, по которой **заработная плата стабильно растет на протяжении 1-2 лет**.

Это стимулирует операторов работать максимально стабильно. Так, распространена система, когда первое повышение оклада на 15-20% производится после 4 месяцев успешной работы. **Очень важно, что оператору не нужно просить повышения – оно является гарантированным ему правом**.

*После получения 6-8 месяцев стажа, оператор большого call-центра получает возможность стать наставником новичков. Как правило, за ним закрепляют до 3-х подчиненных, в зависимости от работы которых, его зарплата опять повышается на 15-20%.*

При всем этом оклад всегда сопровождается дополнительными премиями за перевыполнение плана по заявкам, продажам, положительным отзывам и прочим показателям.

*После стажа работы в 1-1,5 года у профессионального оператора проявляются карьерные перспективы в этой отрасли. Проявляя себя как высококлассного специалиста, ему предоставляется возможность пройти дополнительное обучение (как правило, это курсы или лидерские тренинги), сдать внутренний конкурс и в итоге стать тим-лидером или руководителем отдела.*

**Достигнуть такой позиции достаточно просто при усердной и добросовестной работе на протяжении 2-3 лет**. Проявляя себя на такой позиции, всего за несколько лет можно получить в подчинение около 20-30 операторов, результат работы которых станет прямой ответственностью нового руководителя.

Естественно, это также отразится и на заработной плате, которая с момента трудоустройства увеличится на 100-150% и будет сопровождаться бонусами, в зависимости от результатов работы команды.

*Таким образом, несмотря на довольно скромный имидж профессии оператора call-центра, она предоставляет соискателям замечательные перспективы повышения и роста дохода, даже в условиях экономической нестабильности, чему сегодня могут позавидовать многие другие профессии.*

Источник: <http://careerist.ru/news/operator-call-centra-bolshie-perspektivy-skromnoj-professii.html>