

Kształcenie:

Nie ma szkół kształcących w zawodzie telemarketera. O przyjęciu do pracy decydują raczej predyspozycje niż konkretne wykształcenie. Osoba przyjęta do pracy objęta zostanie szkoleniami specyficznymi dla danej firmy czy branży.

Kursy:

Przykładowe firmy realizujące kursy i szkolenia sprzedażowe oraz z zakresu obsługi klienta:

KM Studio

ul. Piotrkowska 125, 90-430 Łódź
tel. 42 209 30 67
www.kmstudio.com.pl
kmstudio@kmstudio.com.pl

Szkolenia Łódź

ul. Sienkiewicza 9, 90-113 Łódź
tel. 797 498 073
www.szkolenia-lodz.com
biuro@szkolenia-lodz.com

Konsorcjum Szkoleniowo-Doradcze Gamma

ul. Mysłowicka 15, 01-612 Warszawa
tel. 505 273 550
www.projektgamma.pl
biuro@projektgamma.pl

Więcej informacji
o zawodzie znajdziesz w:

Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej: w Łodzi:

ul. Wólczańska 49, 90-608 Łódź,
tel. (42) 66 30 255, 66 30 273

oraz oddziałach:

w Piotrkowie Trybunalskim:

ul. Wojska Polskiego 2,
97 - 300 Piotrków Trybunalski,
tel. (44) 649 60 87

w Sieradzu:

ul. 3 Maja 7, 98 - 200 Sieradz
tel. (43) 822 81 84, 822 81 86

w Skierniewicach:

ul. Senatorska 10, 96 - 100 Skierniewice
tel. (46) 833 39 74, 833 36 50



Wojewódzki Urząd
Pracy w Łodzi



Telemarketer

Klasyfikacja Zawodów i Specjalności 524404



https://cdn.pixabay.com/photo/2020/03/12/02/22/wizard-phone-4923702__340.png dostęp 20.05.2020

Wojewódzki Urząd Pracy w Łodzi
Centrum Informacji
i Planowania Kariery Zawodowej
Oddział w Skierniewicach

Telemarketer w imieniu firmy zajmującej się sprzedażą towarów i usług, funduszy emerytalnych, ubezpieczeń itp. udziela telefonicznie informacji, umawia klientów na spotkania z agentami, przekonuje potencjalnych klientów o korzyściach z nabycia produktu lub usługi.

Zadania zawodowe:

- zbieranie informacji o produkcie, usłudze oferowanej przez firmę, w imieniu której telefonuje do potencjalnego klienta;
- przekazywanie potencjalnemu klientowi telefonicznie informacji o produkcie bądź usłudze firmy, którą reprezentuje;
- przekonywanie klienta o wartości oferowanego produktu lub usługi;
- umawianie klienta z agentem oferującym określoną usługę;
- kompletowanie bazy telefonicznej potencjalnych klientów, z uwzględnieniem cech adresata; jego wieku, poziomu wykształcenia, miejsca zamieszkania itp.;
- współpraca z działem marketingu firmy w zakresie dostarczania list potencjalnych klientów z ich nazwiskami i numerami telefonów;
- współpraca z agentami bądź sprzedawcami firmy w sprawach dotyczących wartości oferowanego produktu lub usługi.

Warunki podjęcia pracy w zawodzie:

Telemarketer powinien mieć wykształcenie minimum średnie, a także znać w stopniu dobrym obsługę komputera. Coraz częściej wymagana jest znajomość języków obcych. Dodatkowe kwalifikacje, które są mile widziane to znajomość technik sprzedaży i umiejętności marketingowe. Przed rozpoczęciem pełnienia obowiązków trzeba wziąć udział w szkoleniach specjalistycznych: w zakresie metod sprzedaży telefonicznej, produktów czy usług firmowych.

Wymagania psychofizyczne:

Osoba zatrudniona na stanowisku telemarketera powinna cechować się zdolnością nawiązywania kontaktów, komunikatywnością, cierpliwością oraz odpornością na stres i monotonię. Ze względu na fakt, iż praca telemarketera w dużej części polega na prowadzeniu rozmów telefonicznych, powinien on posiadać odpowiednie predyspozycje do komunikacji werbalnej: poprawna gramatyka i składnia wypowiedzi, ton głosu, tembr głosu, dykcja, umiejętność używania tzw. języka pozytywnego i okazywania empatii. Praca na stanowisku telemarketera wymaga ciągłej koncentracji. Niezbędne jest także doskonałe opanowanie technik sprzedaży. Ważna jest też dobra pamięć pozwalająca

na udzielenie klientowi szybkiej informacji bez konieczności jej sprawdzania i poszukiwania w katalogach. Telemarketer powinien posiadać umiejętność rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji. Powinien posiadać zdolność słuchania, koncentracji na problemie, przekonywania i negocjowania, utrzymywania kontroli nad rozmową.

Przeciwwskazania do wykonywania zawodu:

- wady wymowy i choroby narządu głosu,
- niedosłuch,
- trudności w nawiązywaniu kontaktów interpersonalnych,
- wady wzroku niedające się skorygować szklami optycznymi,
- nadpobudliwość emocjonalna,
- choroby psychiczne,
- zmiany zwyrodnieniowe kręgosłupa.

Możliwości i szanse zatrudnienia:

Telemarketer zatrudnienia może szukać w dużych firmach, oferujących ogólnodostępne usługi czy sprzedaż towarów np. w funduszach emerytalnych, bankach, towarzystwach ubezpieczeniowych, firmach farmaceutycznych, wydawnictwach, firmach działających w branży komunikacyjnej.