

Pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center)

422201

Inna nazwa zawodu: nie występują

Zadania i czynności

Informator handlowy zbiera i udziela informacji o ofercie różnych firm produkcyjnych, usługowych i handlowych.

W większych firmach zajmujących się informacją handlową codziennie zbierane są setki i tysiące nowych informacji - uzyskanych w wyniku lektury ogłoszeń w prasie ogólnokrajowej i lokalnej, rozmaitych czasopismach i biuletynach, różnych katalogów i prospektów, książek telefonicznych itp. oraz nasłuchu reklam radiowych. Istotnym źródłem są zgłoszenia firm zainteresowanych rozpowszechnieniem informacji o ich ofercie i możliwościach. Wszystkie te informacje trzeba przede wszystkim wyodrębnić, właściwie sklasyfikować i wprowadzić do komputerowej bazy danych. Nowe informacje rozszerzają, zmieniają, weryfikują już uprzednio zgromadzone dane. Agencje informacji handlowej przygotowują, czasem nawet codziennie, różne zestawienia aktualnych informacji, które faksem, modemem lub internetem rozsyłane są do firm abonujących ich usługi (np. do firm budowlanych rozsyłane są informacje o przetargach na nowe inwestycje). Pracownik zajmujący się zbieraniem, klasyfikowaniem, utrwalaniem i następnie zestawianiem informacji musi łączyć zdolności analityczne z umiejętnością pracy w szybkim tempie.

Komputerowa baza danych jest elementarnym „narzędziem” pracy wykorzystywanym przez wszystkich informatorów zatrudnionych w agencji. Ich zdaniem jest jak najszybsze wyszukanie w tym zasobie wszelkich informacji, o które pyta klient. Informacje te mają być zarazem możliwie wyczerpujące. Zakres pytań, które można stawiać informatorowi handlowemu jest bardzo szeroki - tak samo powinien on znaleźć informacje o producentach blachy falistej, jak np. podać wykaz restauracji na wybranej ulicy w mieście. Informator handlowy musi zatem doskonale orientować się w zasadach klasyfikacji danych w systemie komputerowym jego agencji, umieć szybko kojarzyć czasem odległe nawet od siebie dziedziny. Ale zdarza się również, że poszukiwanych informacji nie ma w bazie danych. Wtedy informator musi znaleźć sposób ich szybkiego ustalenia, np. wyszukując telefony potencjalnie właściwych firm i zasięgając u nich niezbędnych informacji. Praca ta wymaga zatem niezłej ogólnej orientacji w życiu gospodarczym oraz rozwiniętej wyobraźni, jak tę wiedzę najtrafniej wykorzystać.