

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.

Środowisko pracy

materiałne środowisko pracy

Dwa podstawowe narzędzia pracy informatora handlowego to komputer (końcówka systemu komputerowego agencji) i telefon. Stanowisko pracy informatora handlowego powinno zatem być zorganizowane ergonomicznie.

warunki społeczne

Praca w tym zawodzie wymaga dużej samodzielności, choć czasami trzeba odwołać się

do pomocy kolegów, którzy lepiej orientują się w jakiejś dziedzinie gromadzonych informacji. Kontakty z innymi ludźmi są intensywne, ale zwykle niebezpośrednie. Informator handlowy przede wszystkim odpowiada na pytania zgłaszane telefonicznie lub faksem czy przekazem elektronicznym (email).

warunki organizacyjne

Praca informatorów handlowych jest okresowo sprawdzana przez przełożonych. Osoby nie radzące sobie w tym zawodzie - są dość szybko zwalniane z pracy. Agencje informacji handlowej pracują zwykle w systemie dwuzmianowym

Wymagania psychologiczne

Wykonywanie tego zawodu wymaga dużej łatwości kojarzenia wielu różnorodnych informacji i dobrej pamięci. Istotną cechą jest gotowość rozwiązywania postawionych problemów. Informator handlowy musi rozwinąć w sobie inwencję i wyobraźnię, by sprawnie poruszać się w gąszczu tysięcy informacji. Konieczna jest umiejętność analizy danych - zwłaszcza przy klasyfikacji informacji wpływających do agencji. Operowanie informacją wymaga również rozwiniętego poczucia rzetelności i cierpliwości. W tym zawodzie niezbędny jest także pewien talent psychologiczny - łatwość nawiązania kontaktu z innymi ludźmi i dokładnego określenia ich pytań, czy nawet potencjalnych potrzeb. Informator handlowy występuje często w roli człowieka kojarzącego ze sobą partnerów w interesach. Ta rola wymaga specyficznej intuicji i dużego taktu. Informator handlowy codziennie odpowiada na wiele różnorodnych pytań i rozwiązuje odległe od siebie problemy. Umiejętność rzetelnej pracy w szybkim tempie jest kolejną niezbędną cechą w tym zawodzie. Poczucie odpowiedzialności za udzielane informacje i tempo pracy są czynnikami silnie stresującymi w tym zawodzie, nad którymi trzeba umieć zapanować. To jest zawód dla ludzi lubiących i potrafiących pracować intensywnie i wciąż natrafiać na nowe problemy.

Wymagania fizyczne i zdrowotne

Nie ma istotnych przeciwwskazań do wykonywania tego zawodu - poza schorzeniami wzroku, słuchu i mowy. W zawodzie tym (gdzie praca wykonywana jest przy biurku i polega przede wszystkim na obsłudze komputera i telefonu) mogą być zatrudnieni ludzie niepełnosprawni. Największa w kraju prywatna Telefoniczna Agencja Informacyjna jest zakładem pracy chronionej, zatrudniającym w ponad 90 % osoby niepełnosprawne (od III do V grupy inwalidztwa)

Warunki podjęcia pracy w zawodzie

Wstępnym warunkiem podjęcia pracy w tym zawodzie jest co najmniej wykształcenie średnie i znajomość obsługi komputera. Zawód ten można opanować tylko przez praktykę. Po rozmowie kwalifikacyjnej pracodawcy przyjmują chętnych do pracy na okres próby, który jest zarazem czasem przyuczenia do zawodu.

Możliwości awansu w hierarchii zawodowej

W tym zawodzie największe są możliwości awansu poziomego - dobrze wywiązujący się ze swoich zadań pracownik, wykazujący się niezbędnym w tej pracy swoistym talentem, może zarobić nawet kilkakrotnie więcej niż jego kolega na tym samym stanowisku.

Możliwości podjęcia pracy przez dorosłych

Nie ma żadnych przeszkód do podjęcia tej pracy przez osoby w wieku późniejszym, istotne są przede wszystkim predyspozycje i zdolności ujawniające się w okresie przyuczenia do zawodu.

Możliwości zatrudnienia

Informacje będą sukcesywnie uzupełniane.

Zawody pokrewne

Informatorzy w różnych innych dziedzinach, np. turystyce, komunikacji, czy w bibliotekach itp.

Polecana literatura

Informacje będą sukcesywnie uzupełniane.