

Zagrożenia psychospołeczne na stanowisku telemarketera - ocena ryzyka zawodowego

17.09.2009

Katarzyna Orlak
psycholog i menedżer, Stowarzyszenie Zdrowa Praca

Konsultant telefonicznej obsługi klienta, inaczej określany jako telemarketer lub operator call center, to osoba, której praca polega, najogólniej rzecz ujmując, na sprzedaży lub posprzedażnej (serwisowej) obsłudze klienta za pośrednictwem łącz telefonicznych, bezpośrednio na rzecz producenta lub usługodawcy.

Dzięki infolinii klienci uzyskują interesujące ich informacje o produktach, promocjach, aktualnych ofertach, sposobie obsługi czy konfiguracji urządzenia itp. Jest to więc zawód wymagający ciągłej pracy ze słuchawkami telefonicznymi na uszach i bardzo sprawnego posługiwanie się komputerem. Głównym zadaniem telemarketera jest bowiem kompleksowa, telefoniczna obsługa klientów, choć coraz częściej zdarza się w tym zawodzie specjalizacja w zakresie udzielanych informacji. Osoba zatrudniona na tym stanowisku ma ciągły kontakt z innymi ludźmi, jednak jest to kontakt specyficzny, bowiem odbywa się za pośrednictwem telefonu, co powoduje dodatkowe obciążenia psychospołeczne. Telemarketer musi być elokwentny, miły, mieć zdecydowany, dźwięczny głos i poprawną dykcję. Powinien odznaczać się wybitnymi zdolnościami komunikacyjnymi, umiejętnością szybkiego analizowania informacji oraz reagowania w kontakcie z klientem w sposób oczekiwany przez pracodawcę. Oznacza to konieczność niezwykle silnej samokontroli w zakresie wyrażania emocji.

Centra telefonicznej obsługi klienta czynne są zwykle siedem dni w tygodniu, nierzadko przez całą dobę. System pracy koordynuje szef zespołu, który ustala terminy dyżurów każdemu z operatorów. W czasie każdej godziny pracy telemarketerowi przysługuje 10 minut przerwy, której wykorzystanie jest ruchome – w zależności od poziomu obciążenia łącz. Rozmowy prowadzone przez konsultanta są monitorowane przez szefa zespołu, niejednokrotnie także nagrywane.

Telemarketer musi legitymować się co najmniej średnim wykształceniem, posiadać umiejętność obsługi komputera, dobrą wymowę, zdolności komunikacyjne i ponadprzeciętną odporność na stres i zmęczenie. Od osób pracujących w tym zawodzie wymaga się także wysokich umiejętności w zakresie asertywności, spostrzegawczości, zdolności szybkiej adaptacji do nowych sytuacji. Do podstawowych wymagań w zawodzie konsultanta telefonicznego zalicza się także: samokontrolę, umiejętność nawiązywania kontaktów i postępowania z ludźmi, umiejętność podejmowania szybkich i trafnych decyzji, samodzielność, a jednocześnie zdolność dostosowania się do ściśle wytyczonych ram oraz dokładność i podzielność uwagi ze względu na ciągłą konieczność realizacji kilku czynności równocześnie. Pożądane są również takie cechy, jak: umiejętność pracy w szybkim tempie i pod presją oraz radzenie sobie z agresją innych osób.

Psychospołeczne czynniki szkodliwe i uciążliwe na stanowisku pracy telemarketera:

- wymagana stała, pełna sprawność psychofizyczna – dobry wzrok i słuch, pamięć, zdolność koncentracji i podzielność uwagi, koordynacja wzrokowo-ruchowa
- praca zmianowa
- wymuszony i często nierównomierny rytm pracy (fluktuacje w obciążeniu łącz telefonicznych)
- praca pod presją czasu, często w pośpiechu
- praca w klimatyzowanym pomieszczeniu (zbyt ciepło lub zbyt chłodno, zaburzona wilgotność powietrza, narażenie na infekcje roznoszone drogą kropelkową)
- hałas więcej w numerze 9/2009