Contact Center One best

MAGAZYN FIRMOWY NR 1/2020

Odważ się na lepszą zmianę

DOŁĄCZ DO NAS ➡ 2

KAROLINA FROŃ

Kto się kryje za Contact Center One Best

FAKTY O NAS

DLACZEGO WŁAŚNIE MY?

- KIM TAK NAPRAWDĘ JESTEŚMY
- PROSTY SYSTEM PREMIOWY
- SPRZEDAJEMY, ZAMIAST CZYTAĆ SKRYPT
- ZDROWA ATMOSFERA
- MENADŻER JEST COACHEM, A NIE TYRANEM
- DAJEMY GOTOWĄ BAZĘ, KTÓRA SIĘ NIE KOŃCZY
- NIE OBCINAMY SKRZYDEŁ
- PŁACIMY ZA TWÓJ CENNY CZAS
- PREMIA JEST TWOJA
- AWANS DLA AMBITNYCH
- LICZYSZ SIĘ DLA NAS JAKO CZŁOWIEK
- ZAPEWNIAMY SZKOLENIA – NIE TYLKO SPRZEDAŻOWE, ALE TAKŻE ŻYCIOWYCH UMIEJĘTNOŚCI
- NIE PRACUJEMY JAK ROBOTY

KAROL FROŃ

Jak zwiększa sprzedaż w firmach nawet o 900 000 PLN w ciągu miesiąca?

www.onecc.pl

Rozpocznij z nami swoją przygodę!

SPIS TREŚCI

38 **FAKTY O NAS**

37 **RÓŻNICE CCONE**

37 CALL CENTER - OBCIACH CZY NAJLEPSZY LOTNISKOWIEC DO SUKCESU?

35 KIM TAK NAPRAWDĘ JESTEŚMY

34 PROSTY SYSTEM PREMIOWY

32 SPRZEDAJEMY, ZAMIAST CZYTAĆ SKRYPT

30 ZDROWA ATMOSFERA

28 MENADŻER JEST COACHEM, A NIE TYRANEM

26 DAJEMY GOTOWĄ BAZĘ, KTÓRA SIĘ NIE KOŃCZY

24 NIE OBCINAMY SKRZYDEŁ

PŁACIMY ZA TWÓJ CENNY CZAS **22**

PREMIA JEST TWOJA **20**

AWANS DLA AMBITNYCH **18**

LICZYSZ SIĘ DLA NAS JAKO CZŁOWIEK **16**

ZAPEWNIAMY SZKOLENIA – NIE TYLKO SPRZEDAŻOWE, ALE TAKŻE ŻYCIOWYCH UMIEJĘTNOŚCI **14**

NIE PRACUJEMY JAK ROBOTY **13**

RAJSKA WYSPA CCONE **11**

11 **KAROLINA FROŃ**

KTO SIĘ KRYJE ZA CONTACT CENTER ONE BEST

KAROL FROŃ **8**

JAK ZWIĘKSZA SPRZEDAŻ W FIRMACH NAWET O 900 000 PLN W CIĄGU MIESIĄCA?

5 **LIFESTYLE**

KILKA FAKTÓW O NAS

Na rynku jest wiele firm call center, ale w żadnej nie znajdziesz tak unikalnej atmosfery, tak uczciwego systemu motywacyjnego i tak wielu szkoleń, które nauczą Cię więcej niż cała edukacja w szkole. Na dodatek staniesz się członkiem naszej społeczności i może wydawać się to zabawne, ale kiedy poznasz nas od środka, to okaże się, że poza największą wypłatą i świetną, ludzką atmosferą znajdziesz tu wspaniałych ludzi, którzy będą stali za Tobą murem, bo naszą główną zasadą w firmie jest:

„Jeden za wszystkich, wszyscy za jednego".

- ✓ **7 LAT NA CZĘSTOCHOWSKIM RYNKU**
- ✓ **JESTEŚMY RODZINNĄ FIRMĄ**
- ✓ **LOKALIZACJA W CENTRUM MIASTA**
- ✓ **ELASTYCZNY GRAFIK**
- ✓ **WYPŁATA ZAWSZE NA CZAS**

17
zł/h - średnia stawka godzinowa na rękę

22
zł/h - średnia stawka godzinowa osób ze stażem pow. 3 m-ce

30
zł/h - średnia stawka top 20% sprzedawców

5740
zł - najwyższa wypłata za 160 h pracy

87%
zadowolonych pracowników

60000
rozmów telefonicznych miesięcznie

CALL CENTER - OBCIACH CZY NAJLEPSZY LOTNISKOWIEC DO SUKCESU?

WIĘKSZOŚĆ Z NAS ŻYJE Z DNIA NA DZIEŃ

Gdy kandydaci na rekrutacji dostają pytanie o to gdzie siebie widzą za 5 lat od dziś, to jak odpowiadają? Dobra praca, małżeństwo, dzieci i własny kąt. Tak zrobi to 90% ludzi. Czy te „marzenia" mają szansę się zrealizować? Nie, ponieważ nie są konkretne, a nie ma możliwości trafić w cel, którego nie widzisz. Dlaczego zatem tak niewielu ludzi świadomie planuje swój rozwój, karierę, życie zawodowe i osobiste? Odpowiedź jest smutna i zatrważająca – boimy mieć marzenia, bo nie wierzymy, że możemy je osiągnąć.

Większość z nas jest niewolnikami. Niewolnikami własnych myśli. Jesteśmy tym, o czym najczęściej myślimy w ciągu dnia. Sport narodowy Polaków, to narzekanie. Narzekamy na rząd, podatki, drogi, służbę zdrowia, zarobki, sąsiadów, szefa. W tym szaleństwie licytujemy się kto ma gorzej, a im masz gorzej, tym lepszy jesteś. Krytyka, którą z nadmiarem oferujemy bliskim, to wyraz największej miłości i troski, bo przecież pod płaszczykiem troski i dbania o zdrowie psychiczne i fizyczne, krytykujemy nasze dzieci, tak jak robili to wobec nas rodzice, a im dziadkowie. Hejt, który wylewa się z ekranów monitorów, oblewa cały kraj, niszcząc marzenia tych, którzy nie mają dość siły i odwagi by iść swoją drogą, na przekór innym. Wielu z nas nie robi tego, co kocha, bo boi się opinii innych i tego, że nie zostaną zaakceptowani. Dlaczego tak jest? Wynika to z wychowania i programowania jakiego doświadczyliśmy od najmłodszych lat.

NEGATYWNE PRZEKONANIA

Każdego dnia podejmujemy decyzje o tym co zrobimy i czego nie zrobimy. Decyzje te są bezpośrednim wynikiem naszych myśli, a te są tylko odtworzeniem programu, który wgrali nam rodzice i środowisko w trakcie naszego wychowywania. Te myśli w które wierzymy, to nasze przekonania. Przekonania mogą nas wspierać lub osłabiać. Te pozytywne pomagają nam czuć się lepiej we własnej skórze, budować lepsze relacji z innymi ludźmi, wyznaczać i osiągać więcej naszych celów. Negatywne sprawiają, że czujemy się zdołowani, nieszczęśliwi, jesteśmy nieskuteczni, cierpimy. Najwięcej ograniczających przekonań, które blokują nasze marzenia i rozwój, mamy na temat pieniędzy i sprzedaży, czyli promowania siebie. W naszym społeczeństwie pieniądze są tematem tabu, a ich posiadanie i zarabianie w wielu środowiskach odbierane jest jako chciwość, pazerność i dążenie po trupach do celu, bo przecież pieniądze nie są najważniejsze, „nie musimy być bogaci, ważne żebyśmy byli zdrowi" – Tobie też tak powtarzano w domu? Negatywne myśli o pieniądzach sprawiają, że nie umiemy ich zarabiać i podświadomie dążymy do tego, by szybko je wydawać, dlatego często bywa tak, że już po 2 tygodniach od wypłaty, nie masz pieniędzy, gdyż pozbyłeś się wszystkich, bo przecież „pieniądze są złe". Żyjemy w świecie konsumpcyjnym i bez pieniędzy trudno dziś żyć, bo za wszystko trzeba zapłacić, dlatego choć nie są najważniejsze, to ułatwiają życie, bo lepiej płakać w Mercedesie niż w Polonezie.

TO TY DECYDUJESZ

Innym problemem jest obawa przed promowaniem siebie, bo „co ludzie powiedzą", „samochwała w kącie stała", „im ciszej będziesz, tym dalej zajedziesz". Z tego powodu w naszym kraju sprzedaż kojarzy się z wciskaniem, bo zachwalanie swojego towaru większości ludzi wydaje się być czymś nie na miejscu. Podczas gdy jest ono niezbędne do osiągnięcia w życiu wysokiego statusu życia. By go osiągnąć, należy jednak wcześniej świadomie zdecydować, jak chce by moje życie wyglądało, czyli trzeba je zaplanować.

Ludzie jednak nie wiedzą dokąd zmierzają. Żyją z dnia na dzień, martwiąc się jedynie o jutro, gdyż wydaje im się, że nie mają wpływu na to, jak ich życie będzie wyglądało. Są reaktywni. Reagują na okoliczności, zamiast tworzyć je w sposób proaktywny. Idą do dentysty, dopiero gdy boli ząb, a nie zapobiegawczo, by uniknąć bóli. Nie wierzą, że mają wpływ, bo łatwiej jest zrzucić odpowiedzialność za swoje wyniki, decyzje, za-

robki na innych, niż wziąć ją na siebie. To wina Tuska, pogody, rodziców, pory roku, partnera, polityków, sąsiada – nigdy moja, prawda? Tak jest łatwiej, ale jak chcesz podejmować łatwe decyzje, będziesz mieć trudne życie.

To co masz dziś, jest skutkiem Twoich wczorajszych decyzji, a nie przeznaczenia czy przypadku. Jeśli wyrzucili Cię z pracy, to nie dlatego, że się na Ciebie uwzięli, tylko dlatego, że nie realizowałeś sprzedaży na wymaganym poziomie. Jeśli nie zdałeś egzaminu z matematyki, to nie dlatego, że nie masz do niej talentu, tylko dlatego, że się nie przygotowałeś. Skoro nie zarabiasz 10 000 PLN miesięcznie, to nie dlatego, że nie zasługujesz, tylko dlatego, że nie potrafisz jeszcze robić czegoś, za ktoś mógłby chcieć Ci zapłacić 10 000 PLN. Naucz się tego. Idealnym miejscem do tego, by to zrobić jest praca call center.

OBCIACH CZY LOTNISKOWIEC?

Dla jednych obciach i najgorsza praca na świecie, dla innych najlepszy sposób na pracę nad sobą i doskonały start do sukcesu w życiu, dużych pieniędzy, a może i własnej firmy. W żadnej innej pracy nie musisz każdego dnia konfrontować się ze swoimi największymi lękami i ograniczeniami, jak w pracy w sprzedaży. Każdy kontakt z klientem to okazja do przepracowania własnych słabych stron i błyskawicznego rozwoju osobistego. Lęk przed odrzuceniem i porażką, jakiego doświadczasz w tej pracy, znika po kilku tygodniach, a na jego miejscu pojawia się niesamowita pewność siebie, mistrzowska zdolność komunikowania się z innymi, zdolność negocjacji w sytuacjach codziennych, wytrwałość olimpijczyka, skupienie na osiąganiu prywatnych celów czy realna zmiana swojego charakteru. Uczysz się jak rozmawiać z drugim człowiekiem, by przekonać go do swoich racji, co w życiu codziennym przydaje się podczas rozmów o podwyżkę, namawianiu dzieci do nauki, podrywaniu płci przeciwnej, negocjowaniu czwórki na uczelni czy negocjacji dnia wolnego u szefa. Praca na słuchawce zmusza Cię do pracy nad sobą, dzięki której stajesz się najlepszą wersją samego siebie.

By móc w życiu wspinać się po szczeblach kariery, być może założyć w przyszłości własną firmę lub awansować na wysokie stanowiska, potrzebujesz najpierw ogarnąć podstawy. Nauczyć się radzić sobie z porażkami, poznać siebie lepiej, zrozumieć psychologię stosunków międzyludzkich, poznać sprzedaż od podszewki, dowiedzieć się jak zarabiać pieniądze. Praca w tej branży to najlepszy lotniskowiec jaki możesz sobie wyobrazić. Rok pracy w call center, to tak jak 3 lata pracy w innej branży – tempo jest tu tak dynamiczne, że realne zmiany w swoim życiu zobaczysz już po miesiącu pracy. Po pół roku staniesz się bardziej bezpośredni, pewny siebie i odważny. Po roku poczujesz wewnętrzną moc i przekonanie, że możesz w życiu osiągnąć wszystko, a po kilku latach wyposażony w komplet niezbędnych cech charakteru, pokusisz się o otworzenie własnego biznesu, o którym marzyłaś, ale nigdy nie wierzyłaś, że dasz sobie z nim radę. A wszystko to, dzięki 50 rozmowom dziennie z obcymi osobami. Wiem, bo sam w 2007 r. zaczynałem jako telemarketer, a w ciągu 2 lat wykonałem 30 000 rozmów z klientami.

Na słuchawce zaczynali Johny Deep, Vin Diesel czy Jeniffer Aniston. Czym oni różnią się od Ciebie? Tym, że mieli szczęście, talent czy może bogatych rodziców? Nic z tych rzeczy. Mieli jasno określony życiowy cel i odwagę by sięgnąć po więcej. Obrali kierunek i uparcie dążyli do swoich marzeń, po drodze dając z siebie pełnię swoich możliwości, wierząc w sukces, nie poddając się, nawet gdy byli już na dnie. Dziś są gwiazdami, patrzy i podziwia ich cały świat, ale zaczynali.. na słuchawce. Ty też możesz. Uwierz w siebie. Dołącz do nas, a my wydobędziemy z Ciebie Twój uśpiony potencjał. Reszta będzie w Twoich rękach.

KIM TAK NAPRAWDĘ JESTEŚMY

CZYLI KILKA SŁÓW O TYM CO ROBIMY NA JASNOGÓRSKIEJ :)

Firm o charakterze call center jest mnóstwo. W samej Częstochowie znajdziecie około 10 takich przedsiębiorstw. Czym tak naprawdę zajmują się takie firmy? Czy aby na pewno tylko sprzedażą? Zdecydowanie uczą jak negocjować, komunikować się, sprzedawać, ale również uczą nas pewności siebie. Negocjowanie, komunikacja, sprzedaż, pewność siebie. Te wszystkie umiejętności przydają się nam nie tylko w pracy, ale również podczas życia codziennego.

Nie mów, że nie spotkała Cię w życiu sytuacja, w której nie wykorzystałbyś/wykorzystałabyś owych zdolności. Zróbmy szybki research niektórych momentów naszego życia. Zacznijmy od samego początku. Ile razy zdarzyło Ci się negocjować z rodzicami o wyjście ze znajomymi, nowy telefon, czy wymarzony wyjazd na wakacje? Jako drugi etap naszego życia weźmy pod lupę życie „miłosne" każdego z nas. Kobiety od zawsze negocjują ze swoimi mężczyznami np. o zakup nowej pary butów, torebki, czy kolejnych kosmetyków. A jak to wygląda z perspektywy mężczyzn? Każdy osobnik płci męskiej zna techniki przekonywania :) Negocjowanie o męski wypad z kumplami, wyjście do baru, a może film akcji zamiast kolejnego romansidła w kinie? W dalszej kolejności weźmy pod lupę uczelnię, szkołę. Nie powiesz mi, że nigdy nie pertraktowałeś ze swoimi wykładowcami o nieobecności, pracę zaliczeniową, czy oceny. Doszliśmy do ostatniego etapu, mianowicie rozmów z przełożonym. Zdarzyło Ci się już prosić o podwyżkę, urlop, czy benefity? A teraz ostatnie pytanie: Ile razy udało Ci się przekonać drugą osobę do swojej racji? Umiejętności które zostały już wymienione potrzebne są nam na każdym etapie życia. Zdecydowanie praca w call center uczy nas jak dążyć do swojego, jak wykorzystać owe zdolności w życiu codziennym, ale … do tego potrzeba czasu. Nikt nie wszedł na Mount Everest bez przygotowania.

W drodze na szczyt, po swoje marzenia, obierając swoje cele nie możemy się poddawać! Musimy walczyć i dążyć do tego co sobie zaplanowaliśmy!

Zawód konsultanta telefonicznego został sprowadzony przez wielu do poziomu „ostatecznej ostateczności", wyjścia awaryjnego. Mam wrażenie, że to właśnie osoby, które nigdy nie miały styczności z taką pracą wypowiadają się najgłośniej na temat jej negatywów. Takie oto osoby nie zwracają uwagi na to, że w tej pracy możemy zarobić fenomenalne pieniądze, dostosować grafik pod siebie, a dodatkowo pracować w biurze. Zamiast stać 8h dziennie przy maszynie produkcyjnej popadając w rutynę, my mamy możliwość codziennego rozwijania się. Każdy dzień prze biega z zawrotną prędkością, bez stagnacji i nudy, a z satysfakcją z osiągniętego wyniku.

Kim jesteśmy? Na częstochowskim rynku istniejemy już od ponad 6 lat. Nigdy nie byliśmy wielką korporacją, a rodzinną firmą. To właśnie dzięki temu można przedstawić cechy, które wyróżniają nas na tle innych, ale o tym rozpiszę się później. Ludzie, to podstawa naszej firmy. Jeżeli chcesz być anonimowym numerkiem, to nie spodoba Ci się tu. Pomyślicie pewnie dlaczego, więc już wyjaśniam :) Nie liczy się dla nas, żeby mieć tysiące pracowników. W naszym Ccone pracują najlepsi! Osoby, które wiedzą jaki jest ich cel i do czego dążą w swoim życiu. Każdy z nas przychodząc codziennie do biura wie, że czeka go kolejny fascynujący dzień. W pracy spędzamy większą część swojego życia, dlatego warto pamiętać, by to co robimy sprawiało nam radość. Oczywiście bywają również bardziej stresujące, czy nerwowe dni, ale sęk w tym, że nikt nigdy nie będzie wiecznie uśmiechniętą osobą. Tylko wiecie co? Po to tworzymy zespół i każdy taki „nerw" trwa króciutko. Pomagamy sobie przejść przez takie momenty. To właśnie początek do tego co tak naprawdę wyróżnia nas na rynku Call Center :)

PROSTY SYSTEM PREMIOWY - RÓŻNICA 1

Jedną z kolejnych różnic pomiędzy nami, a innymi firmami z branży jest prosty i przejrzysty system premiowy. Obserwując rynek widzimy, że w większości call center, ale także w firmach z innych branż, systemy premiowe są konstruowane w taki sposób by pracownicy nie wiedzieli skąd biorą się ich pieniądze. To zatrważające, że większość ludzi tak naprawdę nie wie za ile pracuje i co musi zrobić by zarobić więcej. Wiemy o tym, że nie samą pracą człowiek żyje, a pieniądze nigdy nie są najważniejszym czynnikiem decydującym o wyborze miejsca pracy, ale wiemy też, że dobrze jest je mieć, bo w dzisiejszym konsumpcyjnym świecie bez nich trudno jest sobie poradzić.

Dlatego też stawiamy na to, byś zarabiał(a) u nas →największe pieniądze w mieście←, spośród wszystkich firm call center, a jednocześnie chcemy byś wiedziała ile i w jaki sposób zarobisz, dzięki czemu będzie Ci łatwiej zaplanować swoje zarobki znając sposób wyliczania kwoty zarobionej premii i sumę wynagrodzenia.

Zacznijmy od początku. Istnieją 3 rodzaje systemów wynagradzania, z którymi możesz spotkać się w polskich firmach:

➲**STAŁE WYNAGRODZENIE** – pensja z etatu, która na dzień dzisiejszy wynosi ok 1630 zł netto na rękę, jest to Twoja całkowita kwota pensji, nie masz możliwości zarobić więcej, choćbyś chciał(a). Wymieniasz swój czas za pieniądze, sprzedajesz godzinę swojej pracy za stawkę jaką oferuje Ci pracodawca. Jest to najmniej ryzykowna, bezpieczna forma zatrudnienia, ale pieniądze są tutaj marne.

Dla kogo? Polecany dla osób, dla których najważniejszą wartością jest poczucie bezpieczeństwa i stabilizacji, bojących się pracować bez stałej pensji, ceniących sobie bardziej stabilizację, kosztem wynagrodzenia.

➲**WYNAGRODZENIE PROWIZYJNE** – nie masz żadnej stałej pensji, a to ile zarobisz jest zależne od tego ile sprzedasz.

Nie ma górnej granicy zarobków, bo możesz zarobić kilka, a nawet kilkanaście tysięcy, ale jeśli nie sprzedasz nic, to nie zarabiasz ani złotówki. Jest to bardzo ryzykowny system pracy, ale zarobki mogą być imponujące.

Dla kogo? Polecany dla osób szalenie ambitnych, bardzo odważnych i nastawionych na sukces.

➲**WYNAGRODZENIE HYBRYDOWE** – składa się z dwóch elementów: wynagrodzenia stałego i wynagrodzenia prowizyjnego, dlatego łączy w sobie zalety obu tych systemów. Z jednej strony otrzymujesz stałe wynagrodzenie, zależne od ilości godzin, które przepracujesz, a z drugiej strony możesz liczyć na dodatkową prowizję od sprzedaży, zależną od tego jak wielu klientów pozyskasz podczas miesiąca pracy.

Jest to najbardziej przyjazny system dla pracownika, bo z jednej strony zapewnia poczucie bezpieczeństwa zatrudnienia i minimalnej pensji, która zawsze wpłynie na konto, a z drugiej stwarza możliwości zarobienia premii w wysokości drugiego wynagrodzenia albo i więcej.

Dla kogo? Ta forma pracy polecana jest osobom, które chcą się mieć minimalne wynagrodzenie, dzięki któremu mogą opłacić rachunki, ale jednocześnie cenią sobie rozwój, są ambitne i chcą zarabiać coraz więcej dzięki zwiększaniu swoich umiejętności dlatego nie chcą mieć górnej granicy zarobków, tylko chcą zarabiać tyle, ile wysiłku włożą w swoją pracę i sprzedaż. Takich ludzi szukamy!

W Contact Center One stawiamy na trzeci system prowizyjny, który jest nie tylko najbardziej sprawiedliwy, ale też najbardziej przejrzysty.

W naszej firmie płacimy Ci za kilka rzeczy:

- **za przepracowane godziny** – każda godzina, którą przepracujesz w firmie
- **za zrealizowane zamówienia** – każda zrealizowana umowa, to w zależności od produktu, który sprzedajesz i kampanii (projektu), na którym pracujesz kwota od 7zł do nawet 120 zł na rękę za jednego klienta i są to kwoty na-

PROSTY SYSTEM PREMIOWY

wet 10-krotnie wyższe, niż za sprzedaż podobnych produktów w innych call center

- **za staż** – w zależności od tego jak długo z nami pracujesz, dostaniesz od 0,50 gr do 2 zł więcej za każdą przepracowaną godzinę. Nawet jeśli kiedyś u nas pracowałaś i wracasz po dłuższej przerwie, stażowe będziemy Ci naliczać uwzględniając tamten czas pracy!

- **za dodatkowe konkursy** – bardzo często pojawiają się dodatkowe premie np. za sprzedaż określonej liczby umów w ciągu dnia. Organizowane są czasowe konkursy w których każdy kto spełni warunki otrzymuje premie lub po prostu wygrywa najlepszy.

- **za grywalizację** – jest to nasza autorska storna „wyspa szczęścia" na której wykonując poszczególne zadania, będąc systematycznym masz możliwość zebrania dodatkowych benefitów. Punkty, można wymienić na nagrody pieniężne oraz rzeczowe.

Pewnie jesteś ciekaw(a) ile tak realnie można zarobić w naszej firmie? Odpowiedź brzmi oczywiście: to zależy. Zależy przede wszystkim od Ciebie. Jeśli poszukujesz miejsca w którym dostaniesz pensję podstawową i ona jest dla Ciebie najważniejsza, a dodatkowe premie traktujesz jako coś, co „fajnie byłoby mieć", ale nie jest to dla Ciebie priorytet, to musimy postawić sprawy jasno: lepiej poszukaj innego miejsca.

Jeśli jednak masz większe oczekiwania finansowe i chcesz zarabiać dwa a nawet 3 razy więcej, niż wynosi pensja podstawowa za przepracowane godziny, to czytaj dalej. Jeśli zależy Ci na tym, żeby ŻYĆ, a nie tylko WEGETOWAĆ, czyli:

- aby było Cię stać na luksusowe wakacje z rodziną, a nie najtańszy hotel i jedzenie z bagażnika,

- aby móc zaprosić swoją drugą połowę do wykwintnej restauracji na Sushi, a nie tylko do baru mlecznego na schabowego,

- aby móc wynająć mieszkanie w tej dzielnicy, gdzie lubisz przebywać, a nie w tej, na którą Cię tylko stać,

- aby móc kupić ulubioną markę auta, a nie tą, która jest w zasięgu Twojego budżetu.

To u nas masz doskonałą okazję, by pomocą sprzedaży i zarobionej dzięki niej PREMII. wyższe cele i marzenia zrealizować, za

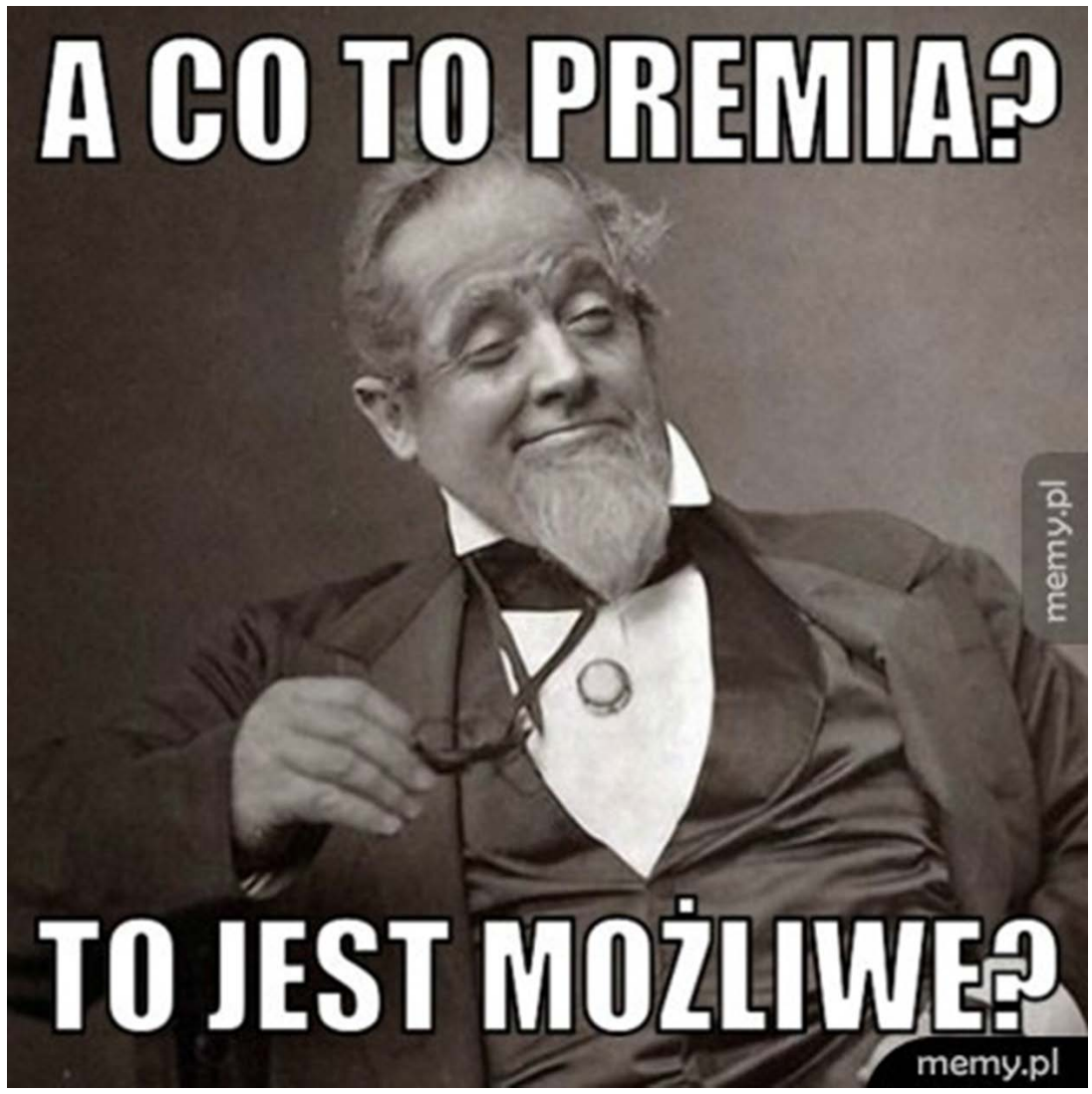
Stawiamy na ludzi, dla których pensja podstawowa jest tylko dodatkiem, a prawdziwe pieniądze chcą zarabiać na premii ze sprzedaży.

W ciągu miesiąca dokładnie widzisz ilu klientów do tej pory pozyskałeś, a co za tym idzie ile pieniędzy zarobiłeś i w łatwy sposób obliczasz swoją końcową wypłatę. Wiesz jakie cele są przed Tobą postawione i dzięki temu możesz do nich dążyć, osiągając swoje cele finansowe, które założyłeś aby móc kupić to, czego pragniesz.

W naszej firmie pomożemy Ci to osiągnąć. Z Twojej strony oczekujemy zaangażowania, bo gdy obie strony dadzą po 100%, wtedy sukces będzie murowany.

Zgłoś się do nas przez ten link:

http://onecc.pl/



SPRZEDAJEMY, ZAMIAST CZYTAĆ SKRYPT - RÓŻNICA 2

Kolejną rzeczą, która wyróżnia nas z tłumu call center jest podejście do rozmowy z klientem oraz związane z nim skrypty. Pracując w naszej branży na pewno wiesz, że większość firm kładzie spory nacisk, aby rozmowa była prowadzona zgodnie ze skryptem. Natomiast jeżeli nie pracowałeś wcześniej w firmie call center, taki model rozmowy może wydać Ci się obcy. Zdarzało mi się, że osoby przychodzące na rozmowę rekrutacyjną nie wiedziały o co chodzi, więc już Ci wszystko wyjaśniam.

Skrypt, to zapisany model rozmowy z klientem. Jest to ułatwienie dla nowych pracowników. Pewien sposób wdrożenia się do nowej pracy. Często bywa tak, że coś co miało być na chwilę staje się codziennością. Nasza praca zaczyna wyglądać jakbyśmy byli robotami czytającymi każde słowo z kartki od A do Z. Przyznasz, że prędzej czy później zaczyna męczyć taka praca.

Praca ze skryptem oczywiście jest istotna i pomocna. **!Natomiast!**

➔Skrypt nie jest naszym narzędziem pracy, a jedynie pomocną ręką podczas rozmowy z klientem.➔

Gdyby nie on, założę się, że ciężko byłoby wielu osobą przełamać „pierwsze lody". Zapamiętać specyfikację sprzętu, jak zbijać obiekcje klientów. Skrypt zawiera również wskazówki, które pomogą nam w negocjacjach.

Czym są obiekcje, które są nierozłącznym elementem sprzedaży? Otóż są to zastrzeżenia bądź wątpliwości pojawiające się w rozmowie. Rzecz jasna, to że ktoś ma obiekcje to naturalna sprawa, występują zawsze. W momencie pojawienia się obiekcji naszego rozmówcy mamy świadomość, że pojawia się również zainteresowanie naszą rozmową. Wiąże się to z kolejnymi przemyśleniami odnośnie produktu, co dalej skutkuje sprzedażą. Wiadomo, o to nam chodzi.

My nauczymy Cię prawdziwego handlu, stwarzając Ci do tego warunki oraz dając odpowiednie narzędzia, wskazówki abyś mógł doskonalić siebie.

Powróćmy do skryptu. Jest to dobro konieczne dla obu stron, ale nie na dłuższą metę. W wielu call centrach nie pozwalają z niego zrezygnować. Traktują go jako coś niezbędnego podczas całej Twojej pracy i każą powtarzać jak mantrę. Nie możesz nawet przekręcać słów, powiedzieć zdań, których nie ma uwzględniono w skrypcie. Z naszego punktu widzenia to nie jest dobre, ani dla Ciebie, ani dla klienta. Ty męczysz się monotonią rozmów, a klient słyszy, że czytasz gotową śpiewkę bądź recytujesz wyuczoną regułkę, więc nawet mu się nie chce tego słuchać.

W naszej firmie ważne jest, abyś to Ty przede wszystkim czuł się dobrze! Stawiamy więc m.in. na rozwój i nie chcemy, abyś przestał używać mózgu. Dukanie tekstu podczas „rozmowy" z klientem niczego Cię nie nauczy. My nie chcemy, abyś stał się bezmyślnym robotem. Zwłaszcza, że to taka idealna sytuacja aby poćwiczyć wiele umiejętności i stać się naprawdę dobrym sprzedawcą. Wiele osób uważa, że to mało rozwojowa praca i tylko dla osób bez aspiracji. Jednak nie u nas!

W efektywnej sprzedaży musi pojawić się bodziec, który sprawi, że rozmowa będzie kontynuowana. Składa się na to wiele czynników, a m.in. to relacja jaką nawiązuje się z klientem, a czytanie skryptu od dechy do dechy bardzo to utrudnia. Mówi się, że klient kupuje najpierw Ciebie, a dopiero później Twój produkt. My to wiemy i chcemy abyś był sobą i rozmawiał tak jak Ci wygodnie. Daje to możliwość jak i Twojego kształcenia tak i swobody oraz naturalności w rozmowie.

Sam proces sprzedaży, nie jest trudny. Trzeba zaznaczyć, że w życiu każdego człowieka sprzedaż jest nieodłącznym elementem codzienności. Ciągle używamy technik sprzedaży, nawet gdy nie zdajemy sobie z tego sprawy. Psychologia tych rozmów jest jedna, tylko sytuacje różne. Przykładowo, gdy chcesz

wynegocjować podwyżkę u szefa, wtedy musisz wiedzieć jak rozmawiać oraz jakich argumentów użyć. Może chcesz przekonać męża, aby kupił zmywarkę, a może żonę aby nie była zła kiedy kolejny raz z rzędu chcesz obejrzeć mecz z kolegami w barze, zostawiając ją z dzieckiem w domu. Sytuacji w których używamy negocjacji, „sprzedajemy" swoją rację jest mnóstwo. Troszkę już o tym opowiadałam. W naszej firmie chcemy, abyś:

- Podnosił(a) swoje umiejętności, by przydało Ci się to nie tylko w pracy, ale również w życiu prywatnym.
- Nie dajemy kar finansowych za nietrzymanie się skryptu, tak jak w innych firmach
- Stawiamy na to abyś rozwijał(a) swoją kreatywność i stawał(a) się lepszą wersją siebie.

Dzięki temu masz możliwość nauczenia się czegoś nowego a to przełoży się na Twoje wynagrodzenie i zadowolenie z siebie, a idąc dalej, na jakość Twojego życia.

„Osiągnięte przez Ciebie rezultaty zawsze są wynikiem Twoich wewnętrznych myśli i przekonań"

- Karol Froń -

ZDROWA ATMOSFERA - RÓŻNICA 3

Wiadomo, większość z nas szuka swojego miejsca na ziemi. Pracy, która pozwoli nam żyć tak jak chcemy, a także spełniać się. Szukając dla siebie nowego miejsca pracy zastanawiamy się nad wieloma aspektami:

- jakie będzie nasze wynagrodzenie,
- sprawdzamy, czy aby nie spadniemy z „deszczu pod rynnę",
- czy poradzimy sobie na danym stanowisku,
- czy ludzie pracujący w firmie zaakceptują nas takich jacy jesteśmy naprawdę,
- czy atmosfera w pracy będzie tragiczna, czy jednak przyjemna.

Zaczynając nową pracę pojawia się pytanie, czy ta praca choć w najmniejszym stopniu nam się spodoba. Nie powiesz mi, że nigdy nie zdarzyło Ci się w ten sposób myśleć. Zastanówmy się więc, co oznacza, że praca „spodoba się". Co ma wpływ na to, że wyda nam się czymś przyjemnym i atrakcyjnym, czy wręcz przeciwnie. Być może mało ludzi rozkłada to na czynniki pierwsze, ale przecież każdy z nas, dokładnie wie czego chce. Każdy z nas ma pewnego rodzaju upodobania, wymagania dotyczące swojego miejsca pracy. Sam(a) przed sobą odpowiedz na pytania:

❶ **Wolisz pracę w schludnym i pachnącym pomieszczeniu,** czy raczej zaniedbanym i ciemnym?

❷ Może wolisz pracować z pesymistami, którzy uwielbiają narzekać? **Czy jednak wybierzesz pełnych energii, pozytywnie nastawionych do życia ludzi?**

❸ **Uważasz, że szef/przełożony powinien wspierać, doceniać starania, nagradzać pochwałą i podwyżką, ale również wymagać?** Czy bardziej odpowiadałby Ci taki, który krzyczy i nie docenia Twoich starań, mimo że dajesz z siebie 110%.

Wydaje mi się, że odpowiedz na te pytania jest prosta, a wynik jednoznaczny.

Pozytywne aspekty, które wymieniłam tworzą miejsce otaczające nas – naszą pracę. Od nich zależy czy Twoje odczucia będą miłe, czy wręcz przeciwnie. To pociąga za sobą całą lawinę. Pewnie zastanawiasz się dlaczego. W pracy spędzamy prawie cały swój dzień. Według statystyk każdy z nas w roku pracuje ponad 2000h. Co wiąże się z tym, że owa praca staje się naszym drugim domem. Dlatego też ważnym jest, aby czuć się w niej dobrze – swobodnie.

Przychodząc do pracy, gdzie spotykamy właśnie pozytywnych i pełnych energii ludzi, napędzamy się wzajemnie. Motywujemy do działania, wspieramy. Gdy spotykamy takie osoby na swojej drodze pomagają nam nawet w najcięższych chwilach podnieść się i dalej walczyć. Taki uśmiech na początku dnia potrafi zdziałać cuda. Pamiętaj, że jeżeli będziesz emanować pozytywną energią, to taka również do Ciebie wróci. Może wyda Ci się to śmieszne, ale żyje w przeświadczeniu, że dobro i zło powraca. Każdy dany przeze mnie uśmiech wróci do mnie ze zdwojoną siłą. I wierz, lub nie, ale tak się naprawdę dzieje.

W naszej firmie nie mówi się, że jest to naszą dewizą, my po prostu tacy jesteśmy i nikomu nie trzeba tłumaczyć, że ma to tak wyglądać, jest to naturalne. Nie wiem jak to się dzieje, że akurat wszyscy dobraliśmy się w ten sposób, może dlatego, że podobne przyciąga podobne. W każdym razie ten kto do nas przyjdzie i popracuje, na własnej skórze doświadcza tego o czym mówię. Niejednokrotnie słyszałam, że u nas atmosfera jest niepowtarzalna, jest zupełnie inaczej niż w innych Call Centrach bądź firmach.

Tutaj po prostu chce się przychodzić do pracy, mimo tego, że poprzedni dzień był nie udany, czy to pod względem prywatnym, czy z powodu nie osiągnięcia zamierzonego celu w poprzedni dzień.

Nikt się tutaj nie zniechęca bo wie, że to chwilowe. Raz jest lepiej, raz gorzej - nie może być przecież zawsze idealnie, ale wzajemnie się wspieramy co nam pozwala znacznie szybciej powrócić do równowagi.

Jeśli mowa o równowadze to na pewno muszę wspomnieć o naszym firmowym piesku, który wabi się Chico. Kiedy jesteś zły, wystarczy, że na niego popatrzysz albo pogłaszczesz a od razu wracasz do siebie. W zasadzie Chico nie do końca jest nasz, jest pupilem Karoliny i Karola Froń - właścicieli CCOne, ale jest z nami codziennie i bez niego atmosfera na pewno byłaby nieco inna. Jest przesłodkim białym maltańczykiem, który wygląda jak chodząca maskotka i chętnie spędza z nami czas. Gdy wybija godzina 12:30 nie musimy martwić się o to gdzie jest. Przerwa obiadowa, to najlepszy moment dla Chico; kanapki, obiady, jak na luksusowych wakacjach.

Oczywiście ta firma nie istniałaby bez Karoliny i Karola. To jest cudowne i świetnie dobrane małżeństwo , które swoje pierwsze kroki stawiało w innym Call Center. Byli jednymi z najlepszych sprzedawców i zapragnęli swojego wymarzonego Call Center. Po doświadczeniach tam, wiedzieli, czego nie będą praktykować w swojej firmie. Co jest odpowiednie dla pracowników, ponieważ przeżyli to „na własnej skórze". Pozwoliło im to na zachowanie równowagi na każdej płaszczyźnie. To Oni zapoczątkowali tę rodzinną atmosferę traktując nas jak część swojego życia. Możemy z nimi przebywać na co dzień, porozmawiać jak z kolegą czy koleżanką. Nie wywyższają się ponad innych, są tutaj dla nas, wspierają nas i motywują do działania, doceniają oraz wierzą, nawet wtedy kiedy sami zaczynamy powątpiewać w nasze możliwości. Gdyby ich podejście było inne, gdyby byli swoim przeciwieństwem, można sobie wyobrazić wpływ tego na atmosferę firmy. Nauczyli nas, że gramy do jednej bramki, jesteśmy całością. Czy jest tak w jakiejś firmie? Nie sądzę, jeśli tak, to na pewno w niewielu. Nigdy nie podkładamy sobie kłód pod nogi, tylko cieszymy się wspólnym wynikiem a to nas jednoczy! Oczywiście wymagają od nas, ale to praca, nikt nie przychodzi tutaj popijać kawkę przez 8h. Każdy z nas ma określony plan działania i stosuje się do niego. Czasami sami wiemy, że mogliśmy coś zrobić lepiej, ale w takich przypadkach słyszymy: Stać Cię na więcej. Potrafisz zrobić to lepiej. Daje to ogromnego kopniaka do działania.

Na prawdę, szczerze, prosto z serca powiem, że jestem szczęśliwa, że mogę pracować w tej firmie. Nie pamiętam już, kiedy po przebudzeniu myślałam sobie ,,znowu do pracy, nie chce mi się...". Teraz po prostu wstaję i idę, nawet często zdarza mi się przegapić godzinę powrotu do domu. Każdego dnia, każdy z nas dokłada małą cegiełkę do tego wszystkiego.

Dzięki współpracy na każdej sferze wszyscy w naszej firmie tworzymy coś pięknego.

Z czystym sumieniem powiem, że to miejsce, ta praca, a co najważniejsze Ci wszyscy ludzie zmienili moje życie na ogromny plus. Pragnę tylko życzyć Ci, żebyś również miał takie szczęście i wybrał sobie taką pracę, która będzie dla Ciebie przyjemnością a nie przymusem. Jak już jesteś gotowy, by do nas dołączyć, przejdź na stronę nr 1.

MENADŻER JEST COACHEM, A NIE TYRANEM - RÓŻNICA 4

Na początku zacznijmy od dwóch pytań. Czy spotkałeś się w swojej pracy z mobbingiem? A może spotkało to kogoś z Twoich znajomych lub bliskich? Niestety coraz częściej zdarzają się przypadki:

- wyśmiewania,
- krzyku,
- nękania,
- zastraszania przez przełożonego lub osób z pracy.

Takie sytuacje doprowadzają do obniżenia własnej wartości, zagubieniem pewności siebie. Potrafią kończyć się problemami natury psychicznej osoby poszkodowanej, nerwicą. Niekiedy ciężko takim osobom jest potem wrócić do stanu równowagi.

Unikaj jak ognia takich sytuacji, nie tylko w pracy, ale również w życiu osobistym i nigdy nie pozwalaj sobie na takie zachowanie w stosunku do Ciebie. A co również bardzo ważne, sam nie postępuj w ten sposób.

Traktuj innych tak, jak sam chciałbyś być traktowany. To jest najlepsze co możesz zrobić. Gdyby każdy wyznawał taką zasadę, nie byłoby mobbingu, czy innych przykrych epizodów. Bardzo mi się podoba cytat zaczerpnięty od Paulo Coelho. Wpasowuje się tu idealnie:

„Ile dasz, tyle otrzymasz, czasem z najbardziej niespodziewanej strony"

- Paulo Coelho -

Oczywiście ważnym jest, aby rozpoznać krytykę konstruktywną. Może nam się wydawać, że szef uwziął się na nas i non stop się „czepia", a może się okazać, że chce rzeczywiście zwrócić uwagę co należy poprawić, dlatego do takich spraw też trzeba podchodzić z rozsądkiem i dystansem.

W naszej firmie nie spotkasz się z mobbingiem, wszyscy się szanujemy bo wiemy, że dobre relacje wpływają na samopoczucie i atmosferę. O tym jaka ważna w naszej firmie jest atmosfera i jaka panuje u nas pisałam w poprzednich artykułach. Jednym z naszych atutów jest podejście członków kadr do pracowników.

Nie usłyszysz u nas krzyków, wyzwisk! Nie zobaczysz wytykania placami, publicznej krytyki, poniżania ani nic co mogłoby Cię w jakiś sposób upokorzyć.

Na dodatek nasi menadżerowie nie tylko zarządzają zespołem, ale również szkolą i uczą, abyś mógł być efektywniejszy. Menadżer nie jest tylko przełożonym, ale również staje się Twoim przyjacielem. Powierzasz mu swoje tajemnice, problemy i próbujecie je razem rozwiązać. Co jakiś czas przeprowadzane są coachingi i warsztaty, podczas których w ciekawy sposób przekazują wiedzę. Niekiedy przeprowadzają burzę mózgów, aby każdy mógł się podzielić swoimi technikami i przemyśleniami.

U nas masz szanse być słuchaczem **Karola Froń**, który się specjalizuje w wydobywaniu ukrytego potencjału z ludzi, za pomocą autorskich metod rozwoju osobistego, psychologii. Jest także ekspertem sprzedaży i przywództwa, napisał na ten temat 4 książki, w tym m.in **„100 Taktycznych Zasad Sprzedaży"**, do której przeczytania Cię zachęcam, bo jest naprawdę wartościowa. Bardzo istotną kwestią jest to, że pracujemy na bazie jego wiedzy i działamy według jego technik. Więc jak widzisz jesteśmy w stanie w stu procentach przygotować Cię i zrobić z Ciebie takiego sprzedawcę, jakim chcesz się stać. Pamiętaj, że to ostatecznie od Ciebie zależy czy wdrożysz te wszystkie informacje w życie i będziesz mógł cieszyć się świetnymi wynikami i liczbami na swoim koncie.

Pracując u nas będziesz brał udział w coachingach, które podniosą Twój poziom sprzedaży, ale także umiejętności, które przydadzą Ci się w życiu codziennym. Pomogą zastanowić się nad sobą, swoimi celami i nakierować Cię jeszcze bardziej na drogę dążącą do ich osiągnięcia.

Kolejnym ważnym elementem jest fakt, że każda z osób sprawująca funkcję menadżera, czy trenera sama, na

własnej skórze doświadczyła sprzedaży. Praca menadżerów oczywiście nie kończy się na sporadycznych warsztatach. Mamy trzy przerwy podczas pracy, a po każdej z nich odbywa się zebranie. Moim zdaniem takie zebrania to genialna sprawa. Jednoczy grupę, pozwoli się rozładować, a przede wszystkim bardzo motywuje do działania (zwłaszcza w wykonaniu naszej Gabi). To jest czas kiedy wyniki sprzed przerwy zostają omówione, sprawdzane są prognozy osiągnięcia wspólnego dziennego celu, dzielimy się swoimi przemyśleniami oraz słuchamy motywacyjnych słów wyżej wspomnianej Gabi. Dodaje niesamowicie dużo energii na kolejnych kilka godzin pracy.

Podsumowując kilka kwestii, która różni nas od innych w tej dziedzinie są:

- ✓ Menadżer nie jest tyranem!
- ✓ Menadżer staje się Twoim przyjacielem i powiernikiem tajemnic!
- ✓ Ma doświadczenie i wie, że nie każdego dnia Twój wynik musi być zaskakujący, ale motywuje Cię, by tak się stało!
- ✓ Menadżer po odbytym szkoleniu pracuje z Tobą!
- ✓ Taka osoba oczywiście, musi wymagać, ale pomaga i daje narzędzia, byś mógł/mogła spełnić owe wymagania!
- ✓ Menadżer szanuje Twój czas!
- ✓ Menadżer wierzy w Ciebie; nawet jeżeli Ty myślisz, że sobie nie dasz rady on wierzy, że jest inaczej!
- ✓ Menadżer wspiera Cię, w sferze zawodowej, ale również prywatnej!

Tak więc, mam nadzieję, że pokazałam Ci jak może wyglądać Twoja relacja z przełożonym. Za każdym razem opowiadając o naszym CCONE będę to pisać. Mianowicie, mam nadzieję, że czujesz się świetnie w swojej pracy i masz możliwość pracować z tak wspaniałymi ludźmi jakich spotkasz tutaj. Natomiast, jeżeli chcesz zmienić swoje życie na lepsze, to drzwi dla osób takich jak TY, pozytywnych i pełnych energii zawsze są u nas otwarte.

DAJEMY GOTOWĄ BAZĘ, KTÓRA SIĘ NIE KOŃCZY - RÓŻNICA 5

Tym razem poruszymy różnicę, która jest ściśle powiązana z bazą. Ten wpis zainteresuje w szczególności Ciebie. Osobę, która ma już doświadczenie w call center. Ale również osobę, która słyszała co nie co o pracy w tej branży. Reasumując wiesz, albo obiło Ci się o uszy to czym jest baza. Jeśli nie, to oczywiście krótko o niej opowiem.

Baza jest to zbiór numerów telefonów, czyli kontaktów, które sobie generujesz zanim zadzwonisz do danej osoby.

Ile razy zaczynając pracę w call center, albo zastanawiając się o jej podjęciu myślałeś czy będziesz rzeczywiście mógł pracować tyle, ile byś chciał? Co w przypadku, gdzie planujesz pracować w konkretnym zakresie godzin, ale nie wiesz czy nie zostaniesz wysłany wcześniej do domu. Często z doświadczenia, albo od kogoś z pogłosek wiesz, że czasem tak się może zdarzyć. Dla niektórych może być to dobra wiadomość, skutkująca szybszym powrotem do domu, czy spontanicznym wypadem na miasto. Jednak dla innych nie do końca. Wyobraź sobie, że chcesz wiedzieć ile możesz minimalnie zarobić w danym miesiącu. Minimalne wynagrodzenie w call center to stawka za każdą Twoją godzinę pracy. Wiadomo, żeby obliczyć Twoją pensje musisz wiedzieć ile godzin przepracujesz. Czy masz jednak pewność, że uda Ci się to osiągnąć? Niestety możesz nie mieć owej pewności, a to nie sprzyja planowaniu czegokolwiek. Ty, ja, nasz znajomy, każdy lubi wcześniej wiedzieć ile mniej więcej zarobi w przyszłym miesiącu, jak ma zaplanować wydatki na nadchodzący czas. Chcesz wiedzieć co będziesz robił w danym dniu.

To może być nieistotne dla niektórych osób, ale tym, którzy muszą mieć dosłownie wszystko zaplanowane może przysporzyć to wiele problemów. Z reszta, sam/a powiedz czy nie chciałbyś/abyś chociaż mniej więcej znać swoje wynagrodzenie, albo wiedzieć jak będzie wyglądał Twój dzień? Takie wcześniejsze wyjście z pracy, może zdenerwować, zaburzyć Twój cały plan. Zwłaszcza, gdy odmówiłeś akurat tego samego dnia jakieś spotkanie albo przełożyłeś z powodu pracy coś dla Ciebie bardzo istotnego. Zaplanowałeś jakiś zakup, ale okazuje się, że nie starczy Ci pieniędzy. Gdyby nie to, mógłbyś inaczej zaplanować swój czas, wydatki.

Kiedy jesteś wysyłany do domu? Zazwyczaj albo z braku wyników (co u nas się nie zdarza), albo z powodu braku bazy kontaktów. Wiadomo bez tego nie jesteś w stanie wykonać już żadnego telefonu, więc nie możesz dalej pracować. Za pewne wiele może być tego przyczyn, ale u nas jeszcze nigdy takiej sytuacji nie było. Skąd się bierze taka negatywna sytuacja? Może z powodu złej bazy, w której znajdują się numery telefonów, które nie są tymi docelowymi, albo najzwyczajniej wykorzystaniu już wszystkich numerów telefonów. Pewnie powodów może być wiele, natomiast my zabezpieczamy się przed takimi sytuacjami.

Baza, która się nie kończy – to jest rozwiązanie, które zabezpiecza przed stratami zarówno Twoimi jak i firmy. A jak to osiągnąć? My mamy przede wszystkich stałych dostawców bazy, jak i planujemy wszystko naprzód tak, aby zachować płynność pracy.
Co najlepsze nie dzwonimy po kilka razy do tych samych osób, tylko mamy tak zwane „świeże" kontakty, co pomaga uniknąć Ci przykrości w rozmowach z klientami.

Zawsze mamy „plan awaryjny", dzięki któremu wszystko się ciągle napędza.

Ważnym jest też, jaką bazą dysponujemy.

- Przede wszystkim nie oszczędzamy na kontaktach, bo wiemy, że dobra baza, to nasz wspólny sukces. Przekłada się to na Twoje zarobki, jak i zarobki firmy.

- Po drugie mamy dostęp do imion i nazwisk oraz do rodzaju wykonywanej działalności, co znacząco ułatwia rozmowy z potencjalnymi klientami.

➲Jednak co najważniejsze zawsze staramy się dopasować grupę docelową do potrzeb danego projektu, tak by dać Ci jak najlepsze narzędzie do tego, abyś mógł(a) z powodzeniem robić swoje.

Pamiętaj, że my dajemy Ci gotowe narzędzia do pracy, a co z tym zrobisz, to już tylko zależy od Ciebie

Jeszcze jedna ważna informacja tym razem o legalność kontaktów. Numer telefonu został pozyskany w sposób legalny po uprzednim wyrażeniu przez daną osobę zgody. Być może nie wiesz bądź nie pamiętasz w jakich sytuacjach to mogłeś zrobić, ale bądź pewien, że w tych czasach - zwłaszcza, że przepisy uległy zmianie, nie można handlować Twoimi danymi bez Twojej zgody bo jest to nielegalne i kary zostały zaostrzone.

DAJEMY GOTOWĄ BAZĘ, KTÓRA SIĘ NIE KOŃCZY

Jak zawsze na koniec, trzymam kciuki za Ciebie, żeby Twój miesiąc był zgodny z Twoimi planami. Żeby nic nie wyskoczyło Ci nagle jak królik z kapelusza magika. Pamiętaj, że osób tak wyjątkowych jak Ty jest mało. A dla takich osób miejsce u nas zawsze się znajdzie.

NIE OBCINAMY SKRZYDEŁ - RÓŻNICA 6

Pewnie zastanawiasz się czytając nagłówek powyżej, o czym będzie artykuł? Jakie to może mieć przełożenie na naszą firmę? Nie będę trzymać Cię w niepewności i już wszystko wyjaśniam.

Niejedna osoba spotkała się w swojej pracy z zazdrością, kiedy zrobisz coś lepiej od innego. Napotykamy się na brak wsparcia i pomocy w kryzysowych sytuacjach. Doświadczamy ludzkiej zazdrości, jeśli okaże się, że to Ty jesteś ten bardziej zaangażowany, miły. Spotykamy się z pogardą współpracowników/przełożonych, gdy osiągamy sukces, nasz projekt działa lepiej, jesteśmy sprawczy. Jeśli akurat Ciebie to nie dotyczy, bardzo mnie to cieszy.

Natomiast jeśli doświadczyłeś takich zachowań, wiesz jakie emocje Ci wtedy towarzyszyły i jaki to miało wpływ na Twoje samopoczucie. Praca jest jednym z ważniejszych elementów naszego życia. Spędzamy w niej około 30% naszego dnia, nie licząc pracy przenoszonej do domu, czy nadgodzin. Jeśli dodamy do tego sen, któremu oddajemy się na kolejne tyle to wychodzi na to, że tylko ok. 40% czasu możemy spędzić w inny sposób. Oznacza to, że to nie wiele więcej od tego spędzonego w pracy. Dlatego każdemu z nas powinno zależeć na dobrych relacjach z innymi i ogólnej dobrej atmosferze w firmie.

Co ma wpływ na dobrą atmosferę w pracy wspomniałam już w pierwszym artykule. Natomiast chciałabym rozwinąć wątek tego jak się wspieramy, dajemy narzędzia, które pozwalają się rozwijać oraz jak motywujemy się wzajemnie, czy inspirujemy do tego by każdego dnia być coraz lepszą wersją siebie. Mnóstwo ludzi myśli sobie, że w takiego rodzaju firmach liczą się tylko wyniki. W większości mają rację, ale nie do końca tak jest u nas.

Wiele Call Center wyrzuca ludzi, tylko dlatego, że w poprzednim tygodniu albo miesiącu nie udało się zrealizować zamierzonego celu. Są straszeni zwolnieniem, szykanowani z tego powodu. Przez to nie dziwię się, że ta branża nie cieszy się dobra sławą. Przez takie zachowania ludzie mają podstawy by tak mówić. Natomiast dziwi mnie fakt, że mierzą wszystkie takie firmy jedna miarą. Nie potrafią, bądź nie chcą zrozumieć, że firmę tworzą ludzie i nie każda jest taka sama. My patrzymy na pracownika całościowo:

➲ Wiemy, że może ktoś mieć ciężki okres w życiu co przekłada się na wyniki.

➲ Oczywiście nie umacniamy go w tym, że jest źle i nie musi z tym nic robić.

➲ My motywujemy do zmiany myśli na pozytywne, staramy odciągnąć go od problemów i skupić na tym, co przyniesie mu korzyści.

Już niejednokrotnie taki sposób postępowania okazał się trafiony i przynosiło to pozytywne efekty.

„Chodź nikt nie może cofnąć się w czasie i zmienić początku na zupełnie inny, to każdy może zacząć dziś i stworzyć całkiem nowe zakończenie”

A co z rozwojem? Zależy nam na sukcesie naszych pracowników, ale żeby mogli go osiągnąć chcemy im dać odpowiednie narzędzia do tego, a nie zostawiać samemu sobie - to nie w naszym stylu. Co takiego robimy?

✓ Po pierwsze identyfikujemy problem, z którym boryka się dana osoba, bądź cały zespół. Odnalezienie problemu to już połowa sukcesu, ponieważ wiadomo na czym trzeba się skupić najbardziej.

✓ Następnie dajemy wskazówki, co należałoby zrobić lub powiedzieć aby go rozwiązać. Mamy naprawdę doświadczoną kadrę, która nie bez powodu znajduje się na tych stanowiskach. Znają dokładnie trudności, z którymi borykają się nasi pracownicy bo sami przez to przechodzili, więc chętnie dzielą się doświadczeniami i pomagają przez nie przejść.

✓ Dodatkowo co jakiś czas, dla całego teamu przeprowadzane są wspólne szkolenia, podczas których odbywają się burze mózgów i każdy dzieli się swoimi „patentami”.

NIE OBCINAMY SKRZYDEŁ

✓Odbywają się również coachingi prowadzone przez samego szefa, który specjalizuje się w tym, więc jakość jest naprawdę na najwyższym poziomie – oczywiście wszystko w czasie pracy, za który macie płacone!

Nasza firma stawia przede wszystkim na efektywność i jakość. Nie tylko wymaga, daje też mnóstwo od siebie. A to wszystko dzieje się w zdrowej, przyjaznej atmosferze.

Jak wiadomo, zadowolony pracownik równa się zadowolony pracodawca, a zadowolony pracodawca odpłaca się możliwością większych zarobków, ale żeby zarobki pracowników mogły się zwiększyć trzeba inwestować w ich wiedzę. Jeśli pracownik wykorzystuje tę wiedzę i się rozwija, będzie więcej zarabiał, co przekłada się na jego zadowolenie. Tutaj krąg się zatacza, więc najważniejsza jest symbioza, aby każdy mógł być usatysfakcjonowany i szczęśliwy. Machina firmy dzięki temu może prężnie działać cały czas.

Niestety nie każda firma praktykuje wymianę dóbr, a szkoda bo dzięki temu obie strony współpracy są zadowolone, co następnie skutkuje zadowoleniem pracownika, zwiększeniu jego pensji oraz satysfakcji szefostwa z osiągniętych wyników finansowych firmy.Pamiętaj jednak, że masz wybór i to Ty decydujesz gdzie i dla kogo chcesz pracować, więc nie bój się zmian na lepsze, jeśli mimo strachu i lęku przed nowym, przyniesie Ci to pozytywny efekt końcowy.

PŁACIMY ZA TWÓJ CENNY CZAS - RÓŻNICA 7

We wcześniejszych wpisach wspominałam już o premiach. Tym razem chce Ci pokazać jak wygląda kolejna różnica, która jest ściśle związana z Twoimi zarobkami. Mianowicie, zadaj sobie pytanie, czy cenisz swój czas? Chcesz, żeby pracodawca płacił Ci nie tylko za wyniki, ale również za ilość godzin spędzonych w pracy, bez względu na to czy siedzisz na „słuchawce" czy angażujesz się w inny sposób? Wiem, że tak.

Jeśli nie pracowałeś w tej branży, może wydać Ci się dziwnym to, że nie zawsze w call centrach płacą za cały czas, który spędzasz w pracy... Niestety, też się zdziwiłam jak się o tym dowiedziałam, a nawet lekko oburzyłam, bo przecież z jakiej racji? To, że nie rozmawiasz z klientem, nie oznacza, że nie pracujesz i nie robisz zupełnie nic. Wręcz przeciwnie, jesteś szkolony po to, abyś mógł przynosić dochód firmie (oczywiście sobie też, ale jedno jest ściśle powiązane z drugim). Nie zwalnia Cię to z myślenia, aktywności i skupienia w pracy. Nie przychodzisz przecież do firmy, żeby popijać kawkę ze znajomymi.

W takich sytuacjach musisz być uważny, aby z takich warsztatów czy coachingów wynieść jak najwięcej i od razu wdrożyć je w życie. Niestety większość CC podchodzi do tego zupełnie inaczej i nie płacą Ci za Twoje zaangażowanie. Powiem więcej. Często zdarza się tak, że takie szkolenia są celowo przedłużane, aby Ci nie zapłacić, dając nauczkę za brak efektywności albo po dwóch godzinach pracy jesteś wysyłany do domu. Tego zachowania już w ogóle nie skomentuje, ale niestety tak się dzieje, więc powinniśmy być czujni przy wyborze call center. Warto dowiedzieć się jak najwięcej o firmie i jej podejściu do pracownika zanim podejmiemy współpracę. Oczywiście zrobimy to dla swojego dobra, by nie doprowadzać się do frustracji, kiedy spotka Cię coś takiego. Dlatego powstał nasz blog i ta gazeta. Chcemy rozwiać wszystkie wątpliwości i wyprzedzić Twoje pytania, powiedzieć o tym, co być może nie przyszłoby Ci nawet do głowy, że jest istotne oraz aby pokazać kontrasty między naszą firmą i innymi CC.

Więc już po części wiesz, dlaczego ta branża nie cieszy się dobrą opinią. Możesz to wywnioskować nie tylko z tego artykułu, ale również z innych dostępnych również na naszym blogu (http://onecc.pl/blog). Natomiast nie możesz wrzucać wszystkich firm do jednego worka. Będę to powtarzać jak mantrę. My naprawdę różnimy się od innych CC.

- Chcemy stworzyć świetne miejsce pracy, chcemy być efektywni.
- Zależy nam na tym, aby nasi pracownicy byli zadowoleni i usatysfakcjonowani.
- Chcemy dać Ci to czego nie znasz w innych call centrach.

Jesteśmy po prostu w porządku w stosunku do Ciebie i Twojej pracy, dlatego m.in. płacimy za wszystko, za cały Twój czas w pracy. Szanujemy Ciebie i Twój czas.

Odbywają się u nas:

- ✓ zebrania
- ✓ coachingi
- ✓ warsztaty

Poświęcamy im sporo czasu i wysiłku, żeby doprowadzić do jeszcze lepszej efektywności i wyniku. U nas wszystkie coachingi, warsztaty czy zebrania są wliczone w spędzone u nas godziny. Wiemy, że nikt nie rodzi się z umiejętnościami sprzedażowymi. Wiemy, że jeśli tylko chcesz się tego nauczyć to jesteś w stanie być dobrym sprzedawcą. Natomiast żeby się uczyć, musisz mieć narzędzia do tego. W naszej firmie dostaniesz pomoc od osób doświadczonych i naprawdę dobrych. Takie wsparcie jest nieocenione. My wiemy, że im szybciej podejmiesz naukę, tym szybciej przyniesie ona efekty. Rzecz jasna, nikt nic nie wbije Ci do głowy, jeśli tego nie zechcesz i nie będziesz zaangażowany(a). My możemy Ci w tym pomóc, ale nie zrobimy tego za Ciebie.

Czego też nie jesteśmy w stanie zrobić? Jeśli Ty nie będziesz potrafił(a) wdrożyć informacji zwrotnych to nasze wskazówki okażą się nieowocne. Dlatego tak ważna jest dla nas ta umiejętność. Jest ona naprawdę niezbędna, by nasza

praca i Twoja nauka przyniosła efekty.

Więc jak widzisz nie tylko techniki sprzedaży są istotne w tej branży, ale też zaangażowanie, determinacja, umiejętność stosowania w praktyce nowo poznanej wiedzy, a przede wszystkim nasza wspólna komunikacja!

Możesz sobie pomyśleć, jakie to wszystko skomplikowane. Zadaj sobie pytanie: Czy dalej nie nadaje się do tej pracy, jeśli nauczycie mnie technik sprzedaży, ale nie mam tych wszystkich cech? Niezupełnie, nie u nas. Z nami jesteś w stanie wyrobić w sobie te wszystkie cechy, jeśli oczywiście będziesz tego chciał(a).

Prowadzimy nie tylko szkolenia z zakresu technik sprzedaży, ale również życiowych umiejętności. Wiemy, że bez bodźca sam możesz się nie zmobilizować do chęci zmiany. Jeśli chcesz pracować nad sobą, by poprawić swoją efektywność, to trzeba działać na wielu płaszczyznach, a nie tylko na jednej, bo nie będzie to skuteczne. Nasza psychika jest złożona i tak trzeba z nią postępować. Dodatkowo będziemy Cię stymulować do tego, abyś utrzymywał motywację bo bez niej jak wiadomo nie odniesiesz sukcesu.

Jak sam(a) widzisz, z nami jesteś w stanie podnieść swoje kompetencje, wykorzystać te umiejętności nie tylko w pracy, ale również poza nią :) Na dodatek płacimy Ci za to!!! Inne firmy podchodzą do tego zupełnie inaczej. Być może odnoszą wrażenie, że Ty na tym bardziej korzystasz bo podnosisz swoje kwalifikacje, a przechodząc takie szkolenia w zewnętrznych firmach musisz za to zapłacić i to nie mało. Widocznie wychodzą z założenia, że nie będą Cię uczyć oraz płacić za to, bo i tak zaraz najprawdopodobniej odejdziesz, bogatszy o wiedzę, a oni będą stratni. Moim zdaniem jest to poważny błąd, bo taki sposób myślenia prowadzi do tego, że rzeczywiście w CC jest ogromna rotacja pracowników, więc im na nich nie zależy, dlatego nie chcą ich szkolić za darmo. To jest błędne koło. My to widzimy i chcemy utrzymywać pracowników przy sobie.

To spowoduje, że nie będziesz chciał(a) od nas odejść, a my mamy pewność, że te szkolenia przydadzą Ci się, by zarabiać u nas świetne pieniądze, a tym samym będziesz usatysfakcjonowany(a).

Chcemy przełamać stereotypy, pragniemy, abyś przy nas wzrastał, czuł się dobrze, czuł się doceniony oraz ważny.

Teraz sam widzisz czym kierujemy się przy podejmowaniu działań, które dla innych CC są abstrakcją, bo nie widzą w tym sensu przez swoje korporacyjne myślenie. My nie jesteśmy korporacją, więc nie mamy wypaczonego sposobu myślenia i postępowania, a co najważniejsze liczysz się dla nas jako człowiek. Wymagamy, to fakt, ale dajemy Ci też możliwość spełnienia tych wymagań, a na dodatek sowicie Cię za to wynagrodzimy.

JEŚLI CZEGOŚ BARDZO CHCESZ, ZNAJDZIESZ SPOSÓB.
JEŚLI CZEGOŚ NIE CHCESZ ZNAJDZIESZ WYMÓWKĘ.

PREMIA JEST TWOJA - RÓŻNICA 8

Kolejną bardzo istotną kwestią są premie.

We wcześniejszych artykułach wyjaśniałam system prowizyjny w naszej firmie, ale tym razem chciałam Ci pokazać różnicę tkwiącą w szczegółach. Czy zdarzyło Ci się pracując w branży call center, zaplanować sobie wspaniałą wypłatę, za którą opłacisz rachunki, ale i dasz się ponieść zakupowym fantazją?

Natomiast zamiast pięknej wypłaty wyszła marna pensyjka? Czy naprawdę stało się coś tak strasznego, że zabrali Ci nawet połowę wypłaty, bo obcięli Ci prowizję? Nie sądzę.

W dzisiejszych czasach liczy się zysk. Natomiast oszukiwanie pracownika nie powinno tu wpływać na ten przychód. Tym artykułem wchodzę troszkę na bolesny grunt, ale czy nie powinno się poruszać właśnie takich tematów? Uważam, że powinniśmy mówić głośno czego chcemy, co nam nie pasuje.

Wiadomo pracujemy w sprzedaży, więc stawka godzinowa nie jest dla nas aż tak istotną kwestią. Liczy się, aby zrobić jak największą liczbę umów i zgarnąć jak największe prowizje. W końcu jesteśmy sprzedawcami – żyjemy z prowizji! To właśnie dzięki niej stać nas na więcej, możemy pozwolić sobie na wyższy standard życia. A przecież po to pracujemy, żeby mieć taką możliwość. Jak czytałeś(aś) poprzednie artykuły, to wiesz, że nasze wynagrodzenie zaliczamy do hybrydowego. Tak więc łączymy prowizję z podstawową stawką godzinową.

Za co nam w większości przypadków zabierają/ucinają prowizję, za co naliczane są kary? Już wymieniam kilka najprostszych przykładów z życia wziętych:

- Przekręcenie słowa w skrypcie (o czym wspominałam w poprzednim wpisie).
- Powiedzenie zabronionego słowa w trakcie rozmowy z klientem.
- Spóźnienie się 1 minutę do pracy.
- Zbyt krótka rozmowa.
- Widzimisię managera.

Powiem Ci, że gdy przychodzą do mnie osoby na rozmowę rekrutacyjną, to czasem aż nie mogę uwierzyć, że takie sytuacje mają miejsce. Przede wszystkim dlatego, że w naszym Ccone nie ma czegoś takiego.

Sytuacje losowe zdarzają się każdemu. Każdy z nas, Ty, Ja, Twój znajomy z teamu jest tylko człowiekiem. Nie mamy opcji teleportowania się, a na sytuacje losowe nie mamy wpływu.

I właśnie tu widać ową różnicę:

✓ Nie posiadamy ściśle określonego skryptu, więc nie ucinamy premii za przekręcanie słów.

✓ Rozumiemy, że zdarzają się sytuacje niezależne od nas.

✓ Każdy z nas prowadzi rozmowę tak jak potrafi najlepiej.

✓ Rozmawiasz tyle z klientem ile jest potrzebne; nie określimy ile na to czasu potrzebujesz.

✓ Manager jest Twoim przełożonym – oczywiście. Ale jego zadaniem jest wspieranie Cię i doskonalenie Twoich umiejętności. Podnoszenie Twojej wiedzy i wyników!

Wychodzimy z założenia, że wyrobiona przez Ciebie prowizja jest Twoja i tylko Twoja!

Nie ma prawa nikt Ci jej zabrać.

Jaki jest Twój cel przychodzenia do pracy? Oczywiście, zarobić jak najwięcej. Wydaje mi się, że nie znajdzie się tu osoba która powie:

- a przychodzę do pracy bo mam taki kaprys,
- nie potrzebuje tych pieniędzy, będę pracować charytatywnie.

Naszym motorem napędowym do pracy jest kasa. Dlatego też płacimy Ci za każdą zrobioną sztukę. Nie powiem Ci ile będziesz zarabiać pracując u nas, bo to zależy tylko od Ciebie.

PREMIA JEST TWOJA

Tak naprawdę zarabiasz tyle ile chcesz.

Nie ma tu skomplikowanego systemu, który jest tworzony przez kogoś „z góry", a zrozumieć go jest ciężej niż profesora na matematyce. Masz świadomość ile pieniędzy dostaniesz, ponieważ masz dostęp do swoich zamówień na bieżąco, a każda zrealizowana umowa jest Twoim zyskiem który podnosi wysokość miesięcznej premii.

Kolejny raz pokazałam Ci, że praca w naszym zawodzie może być przyjemnością wszystko zależy tylko od Ciebie. Dlatego zapraszam Cię do nas i poznaj nas jeszcze lepiej, na żywo. Przekonaj się sam, że warto.

ZGŁOŚ SIĘ DO NAS PRZEZ TEN LINK:

http://onecc.pl/

AWANS DLA AMBITNYCH - RÓŻNICA 9

Pracujesz bez wytchnienia, starasz się jak możesz i nic z tego nie masz? Cały czas szef wymaga od Ciebie więcej i więcej, a na dodatek nie docenia Twoich dotychczasowych osiągnięć? Jeśli nie, to bardzo mnie cieszy ten fakt, jednak jak wiadomo niestety nie zawsze wygląda to w ten sposób… Pracowników można podzielić na dwie grupy w tym przypadku:

❶ Grupa, która pracuje na 110%, ale jest niedoceniona - marzy o awansie.

❷ Osoby, które o awansie nawet nie pomyślą.

Niektórzy ludzie z wielu względów nie chcą dostać wyższego stanowiska mimo większych korzyści finansowych. Są różne tego przyczyny, jedni boją się odpowiedzialności, drudzy myślą, że nie są wystarczający lub nie nadają się. Jeszcze inni nie chcą brać sobie zbyt dużo na głowę albo dobrze im tak jak jest.

Z wielu powodów zmieniłam swoją poprzednią pracę, ale też wiem z jakich powodów zmieniłam ją na właśnie tę, w branży call center (szczególnie zależało mi na naszym Contact Center One, z powodu naprawdę dobrej opinii). Szczerze mówiąc, przychodząc na AC (assessment center) nie wiedziałam czego się mogę spodziewać. Stanowisko menadżera HR i Administracji - moje małe marzenie.

- ✓ kontakt z ludźmi,
- ✓ możliwość rozwoju,
- ✓ możliwość dania drugiej osobie szansy na osiągnięcie sukcesu.

"NIC NIE TWORZY PRZYSZŁOŚCI, TAK JAK MARZENIA"

Zrobiłam to, spełniłam swoje marzenie. Tylko wiesz co, nie stało się to dzięki szczęściu. Karolina z Karolem zauważyli we mnie potencjał, zaangażowanie. Dali możliwość na spróbowanie swoich sił, mimo faktu, że doświadczenia na takim stanowisku nigdy nie miałam.

Z czasem zdałam sobie sprawę z tego, dlaczego to takie ważne jak zaczęłam rekrutować ludzi i przyglądać się ich stażowi pracy. Często zniechęcali się już na początku, nie dawali sobie nawet szansy na to, aby się nauczyć sprzedawać. Przecież od razu Rzymu nie zbudowano, a sprzedaż nie jest taka łatwa jak mogłaby się wydawać, a zwłaszcza sprzedaż telefoniczna.

Pamiętajmy wszystkiego można się nauczyć, jeśli tylko się chce.
Jeśli nie będziesz dążył do rozwoju, to go po prostu nie będzie.

Oczywiście nie dotyczy to tylko tej branży, ale również każdej innej, dlatego warto starać się mimo napotykanych przeciwności.

Pamiętam sytuacje, kiedy pod ogłoszeniem z olx, gdzie znalazły się te 14 różnic między nami a innymi CC, ktoś postanowił wyrazić swoją opinię. Dokładnie była to „różnica - awans dla ambitnych - nawet po miesiącu możesz zostać menadżerem czy trenerem". M.in. napisał, że jak ktoś zostaje menadżerem po miesiącu, na pewno nie jest dobrym przykładem dla innych bo nie ma zielonego pojęcia o tym stanowisku. Oczywiście mogę się po części zgodzić, jeśli chodziłoby o osoby, które nigdy nie miały styczności przynajmniej w sprzedaży lub dopiero miesiąc pracują w tej branży i nie posiadają również wcześniejszego doświadczenia na stanowisku menadżera. Faktycznie wtedy może być ciężko , ale absolutnie nie oznacza to, że zupełnie nie ma takich ludzi, którzy zdecydowanie wybijają się ponad przeciętność i zaczynają szybko odnosić sukcesy.

Najlepszym przykładem jest nasza menadżerka sprzedaży Gabi. Jest to dziewczyna, która obecnie ma 23 lata, a osiągnęła już nie mały sukces w swoim życiu i to w dość szybkim tempie. Ona jest przykładem jak w 3 tyg. można stać się menadżerem w naszej firmie. Gabi od początku aplikowała na to stanowisko i również od razu zrobiła dobre wrażenie na Karolinie i Karolu. Nie chcąc jej wrzucać na głęboką wodę, zwłaszcza, że widzieli w niej ogromny potencjał mimo młode-

go wieku i barku doświadczenia w call center, najpierw zaproponowali jej, aby pracowała jako konsultant, poznała od podszewki produkt oraz by wykazała się dobrym wynikiem. Gabi pracowała przez rok na podobnym stanowisku w poprzedniej firmie i zajmowała się dodatkowo sprzedażą, ale była to zupełnie inna branża. Myślała, że będzie to trwało dość długo zanim obejmie stanowisko managera, ale poszło jej tak dobrze, że wystarczyły 3 tyg, a dostała informacje, że jest gotowa. Też była w szoku.

Obecnie jest naprawdę świetną menadżerką i jak najbardziej odpowiednią osobą na odpowiednim stanowisku. Potrafiła znaleźć ten złoty środek, którego brakuje nie jednemu menadżerowi z długim stażem. Już teraz możecie obejrzeć ją w niektórych filmikach Karola, gdzie udziela wskazówek oraz możemy dowiedzieć się o niej nieco więcej. Wiem też doskonale, że jeszcze rozwinie szerzej skrzydła i pokaże nam wszystkim na co jeszcze ją stać. A wiesz dlaczego? Bo nigdy nie stoi w miejscu! Działa i się rozwija.

Więc sam(a) widzisz, u nas w firmie, jak najbardziej możesz liczyć na awans, jeśli tylko chcesz. Kiedy sumiennie wykonujesz swoje obowiązki i jesteś zaangażowany, to nie ważne czy pracujesz miesiąc, czy pół roku, możesz piąć się po drabinie i podnosić swoje kwalifikacje, a my Ci w tym pomożemy! Więc jeśli jesteś ambitny i chcesz się rozwijać, zapraszamy do nas, pokaż nam siebie, a my damy Ci możliwość doskonalenia własnych kompetencji, bo przecież o to właśnie chodzi w pracy. Poszukujemy swojego miejsca na ziemi, a może właśnie je znalazłeś? :)

LICZYSZ SIĘ DLA NAS JAKO CZŁOWIEK - RÓŻNICA 10

Wydaje mi się, że już udało Ci się nas troszkę poznać, ale chcę Ci opowiedzieć o jeszcze jednej bardzo istotnej sprawie. Mianowicie o traktowaniu człowieka z szacunkiem, ale przede wszystkim JAK CZŁOWIEKA. Sytuacje prywatne, służbowe, ukształtowały nasz charakter. Każdy z nas w życiu przeżył swoje.

- Każdy z nas jest inny.
- Każdy z nas ma swoje motywacje.
- Każdy z nas ma swój indywidualny charakter.
- Każdy z nas ma swój cel.
- Każdy z nas jest WYJĄTKOWY.

Dlaczego mamy być anonimowym numerem, skoro mamy swoje imię i godność?

Nie wiem, czy zdarzyło Ci się pracować w korporacji. Jeżeli tak, to wiesz już doskonale o czym chcę Ci opowiedzieć. Natomiast jeżeli nie, to jak zawsze Ci wszystko skrupulatnie wyjaśnię.

Czym jest „korpo"? To firma, w której priorytetem są liczby. Ludzie nie są istotni. Traktowani są jak maszyny, które muszą pracować bez wytchnienia. Nikt nie zwraca uwagi na to, czy pracownik jest szczęśliwy. Czy wszystko u niego dobrze. Czy radzi sobie w swoim życiu prywatnym. Nie ma mowy, o podejściu indywidualnym do osób pracujących. Wszyscy są traktowani bezwarunkowo tak samo. Ważnym jest, by cyfry w tabelkach się zgadzały. Ale czy nie warto spojrzeć od wewnątrz, dlaczego coś się dzieje?

Człowiek potrafi znieść bardzo wiele, ale czy musimy pozwalać sobie na traktowanie siebie jako bezosobową jednostkę? Oczywiście, że nie!

- ✓ Każdy z nas ma swoje problemy.
- ✓ Dla każdego z nas jego problemy są największe.
- ✓ Każdy z nas ma swoje zmartwienia.
- ✓ Każdy z nas czasem staje się słaby.
- ✓ Każdy z nas ma swoje smutki.

Piszę o tym dlatego, że dla nas liczysz się jako człowiek. W naszym Ccone żyjemy jak jedna rodzina. Gdy dzieje się coś w naszym życiu wiemy, że możemy liczyć na ludzi, porozmawiać, poprosić o radę, wygadać się. Czasem nawet wypłakać. Spadł Ci wynik? Dlaczego? Może pokłóciłeś się z dziewczyną. A może brakło Ci pieniędzy na naprawę samochodu. Może niespodziewanie wyskoczyły sytuacje losowe. Każda osoba, która u nas pracuje jest indywidualną jednostką. Mimo tego, że tworzymy zespół i jesteśmy razem odpowiedzialni za nasz wynik, to i tak każdy z nas pozostaje sobą – indywidualną osobą.

Opowiem Ci jak to się u mnie zaczęło i dlaczego właśnie to doceniłam. Na początku mojej przygody z pracą trafiłam do małej firmy. Szef był zawsze obecny, a jak potrzebowałam pomocy, to pracował równo ze mną. Codziennie jak przychodził, to wypytywał co u mnie słychać, jak się czuje, jak na studiach itd. Stał się moim „przyjacielem" w pracy. Uwielbiałam to miejsce, bo czułam się tam jak w domu. Ale… po 4 latach stwierdziłam, że pora na zmiany i piąć się w górę, a nie stać w miejscu.

Pomyślałam, że w korpo mam szanse na rozwój. Jak szybko się ucieszyłam, tak szybko zderzyłam się z rzeczywistością. Podlizywanie się, udawanie przyjaźni, traktowanie ludzi jak niższy sort. W mojej ocenie, był to wręcz niesmaczny widok. Nikogo nie obchodziło, że spóźniłam się minutę, ponieważ był gigantyczny korek po drodze do pracy. Stwierdziłam, że jednak pora na zmiany. Trafiłam do trzeciego miejsca, z którego bardzo szybko uciekłam.

Mała firma, pomyślałam, będzie świetnie. Pięknie nazwane stanowisko, ale na tym się skończyło. Szef furiat, który uważał się za guru. Myślał, że jest panem i władcą mojej osoby. Tam również nie liczyło się to kim jestem, czy co się ze mną dzieje. Mobbing był codziennością.

Aż w końcu trafiłam do Ccone. Szczerze mówiąc, bardzo się bałam. Natomiast wreszcie czuję, że znalazłam

LICZYSZ SIĘ DLA NAS JAKO CZŁOWIEK

swoje miejsce na tym świecie. Czuje się doceniana. Gdy mam problem, dostaje pomoc. Ta firma łączy w sobie wszystkie wyżej wymienione. Dlaczego tak uwielbiam pracę w Contact Center One?
Ponieważ:

- ✓ Wiem, że mogę liczyć na pomoc.
- ✓ Wiem, że mogę się wygadać.
- ✓ Wiem, że mogę się pośmiać, ale i wypłakać jak będzie taka potrzeba.

Gdy widzę się z Karoliną i Karolem pytają co u mnie, jak z moimi prywatnymi problemami, czy nie trzeba mi pomóc.

Powiem wam, że nie wyobrażam sobie odejść z tego miejsca. Reasumując to wszystko co Ci opowiedziałam pamiętaj:

Jesteś ważnym członkiem zespołu,
a nie tylko loginem
- liczysz się dla nas jako człowiek.
Nie jesteśmy korporacją,
każdego traktujemy indywidualnie!

ZAPEWNIAMY SZKOLENIA – NIE TYLKO SPRZEDAŻOWE, ALE TAKŻE ŻYCIOWYCH UMIEJĘTNOŚCI - RÓŻNICA 11

Każda z różnic, którą Ci tu przedstawiałam tak naprawdę jest ze sobą powiązana. Teraz chcę Ci pokazać już 11 różnicę ściśle powiązaną ze szkoleniami. Wiadomo w naszej branży musimy się szkolić. Uczymy się jak podejść do klienta:

- Zainteresować klienta.
- Przekonać rozmówce do naszego produktu.
- Zamknięcia sprzedaży.

Są to bardzo istotne rzeczy, ale! Zawsze jest jakieś ale! Nie tylko tego się uczymy! Nie tylko to nam pomaga. Wiele razy zdarzyło mi się rozmawiać z doradcami, że nie dają rady na danym projekcie. Chcą się przenosić na inny projekt. A dlaczego?? - bo się poddają. Ale tu nie o to w tym chodzi!

Każdy projekt będzie ciężki, jeżeli się poddamy.

Każdy projekt da nam popalić, jeżeli nie zaangażujemy się w niego.

Każdy klient będzie zły i niedobry, jeżeli nie podjedziemy do nich z uśmiechem.

Gdy nie mamy w sobie zaangażowania, nawet najprostsze zadanie okaże się zbyt ciężkie dla nas. Nie ważne, czy to będzie praca, szkoła, relacje z partnerem, czy wyjście na imprezę. Poddając się przegrywamy na starcie. Ja nie lubię przegrywać, więc walczę do końca. Nie liczą się napotykane przeciwności losu. Dążę do obranego celu, spełniam marzenia i realizuję się. Pewnie gdybym się poddała nie byłałbym na tym stanowisku, nie wydałabym tej gazety, a co najważniejsze nie byłabym sobą.

Na całe szczęście tworzymy tu coś niezwykłego. Gramy do jednej bramki, więc oprócz szkoleń sprzedażowych uczymy, że nie warto się poddawać! Niezależnie, czy to w pracy, czy w życiu prywatnym walczymy zawsze o swoje. Pisałam już o tym na samym początku, gdy pokazywałam wam kim tak naprawdę jesteśmy.

✓ Każdego dnia uczymy się działać. Iść do przodu, a nie stać w miejscu.

✓ Uczymy się podążać za swoimi marzeniami. Obierać cele, nie tylko te w pracy, ale również prywatne.

✓ Nabieramy pewności siebie! Pomaga nam to w podejmowaniu decyzji. Wykorzystujemy ją na każdej płaszczyźnie swojego życia.

✓ Uczymy się szacunku do samych siebie. Bo jeżeli sami nie będziemy się szanować, to nikt tego nie zrobi.

✓ Pomagamy sobie, wspieramy się, działamy razem.

✓ Uczymy się ryzykować...Wychodzić z naszych ciepłych kącików, by móc osiągać sukcesy

" Czasem musisz po prostu zaryzykować, a błędy korygować na bieżąco, w trakcie działania."

- Lee Iacocca -

Jak widzisz, oprócz samej sprzedaży, uczymy się podstaw życia codziennego. Człowiek uczy się przez całe życie, więc cieszy mnie fakt, że mogę robić to z tak wspaniałymi ludźmi jak w naszym Contact Center One.

A Tobie jak zawsze życzę, żebyś znalazł takie swoje miejsce na ziemi i czuł/czuła się tak dobrze jak my w Contact Center One. Jeżeli jeszcze masz wątpliwości, to dołącz do nas i przekonaj się sam(a). Dla takich osób jak Ty, zawsze znajdzie się miejsce w naszej firmie.

NIE PRACUJEMY JAK ROBOTY - RÓŻNICA 12

Zdarzają się momenty, w których jestem ogromnie zaskoczona tym co mówią mi osoby przychodzące na rekrutację. Zaczynam zastanawiać się w takich chwilach, czy to my jesteśmy normalni, a może jednak my jesteśmy przeciwieństwem normalności. Czym w takim razie jest normalność, codzienność, o której słyszę?

- Zabieraniem krzesełek za brak wyników.
- Rzucanie papierem toaletowym w pracowników.
- Automatyczne wybieranie połączeń, bez możliwości złapania oddechu.
- Brak szacunku do pracownika.
- Rozkazywanie.
- Mobbing.

Czy to nie brzmi absurdalnie? Zdecydowanie, jeżeli tak ma wyglądać normalność, to nie chcemy być normalni. Jak byłam małą dziewczynką mama mi powtarzała, że muszę być sobą. Nie iść za „stadem", a za to mieć własne zdanie i robić tak jak uważam. I tak też zrobiliśmy my w Contact Center One!

Kolejną różnicą o której już kiedyś wspominałam jest automatyczne wybieranie połączeń. Czym jest takie wybieranie numerów? Nie ma znaczenia, jak bardzo skomplikowanie nazywa je firma (predictiv, automatic itp.). W każdym chodzi o to samo. Gdy zalogujemy się do systemu połączenia wpadają nam jak z karabinu maszynowego. Jeden klient za drugim. Bez możliwości złapania oddechu, napicia się wody, czy wysłanie maila do klienta. Gdy idziemy na zebranie, szkolenie, to przecież musimy się wylogować, żeby nie wpadały do nas połączenia z klientami. Tak więc nie mamy zapłacone za ten czas. Ale o naszym cennym czasie już wcześniej pisałam.

Nie jesteśmy jak maszyny, nie pracujemy bez wytchnienia. Mamy swoje uczucia, potrzeby, chęci. Nie jesteśmy komputerami. To one pracują cały czas, a i tak czasem się psują. My nie mamy części zamiennych.

Gdy na rozmowie rekrutacyjnej wspominam, że nie mamy automatycznego wybierania połączeń, to osoby, które już kiedyś pracowały w call center biorą głęboki wdech i wydech, uśmiechając się z ulgą. Opowiadają, że to była dla nich największa zmora w poprzedniej pracy, ponieważ ich gardła nie wytrzymywały takiego tempa rozmowy. Po 3 godzinach pracy, czuli się jakby przepracowali 10.

Właśnie dlatego uważam, że nie jesteśmy automatem, który pracuje 24h na dobę bez wytchnienia. Każdy z nas ma możliwość popełniać błędy. To właśnie na nich się najwięcej uczymy! Każdy z nas jest człowiekiem! Doceniajmy to i pamiętajmy o tym!

A tak na zakończenie jak zawsze powiem, że życzę Ci samych pozytywnych wspomnień z pracy, zamiast nocnych koszmarów. Chciałabym, żebyś miał(a) odwagę trafić do naszego ccone i sprawdzić jak to wygląda od środka. Bo możesz mi uwierzyć w te wszystkie słowa, ale również możesz pomyśleć, że taka firma nie istnieje...przyjdź i przekonaj się, że naprawdę jesteśmy inni niż wszyscy. Że nasz ccone jest naprawdę wyjątkowy.

RAJSKA WYSPA CCONE

Rajska wyspa - wydaje mi się, że takie określenie każdemu z nas będzie kojarzyło się podobnie. Miejsce w którym możemy odpocząć. Koniec świata, do którego ma dostęp niewielu wybranych. Kameralne, ale również luksusowe miejsce. Kawałek nieba na ziemi. My stworzyliśmy dla naszych pracowników właśnie takie miejsce w naszym CCone.

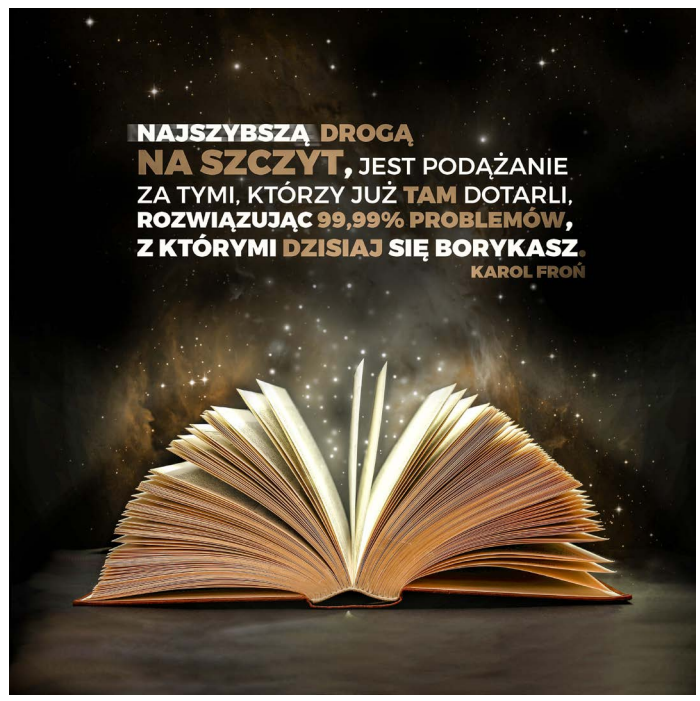
Czym jest rajska wyspa CCone? Jest to nasza autorska platforma edukacyjna, która opiera się na grywalizacji, czyli mechanizmach znanych z gier komputerowych, w których zdobywasz punkty za doświadczenie, dzięki czemu przechodzisz na kolejne poziomy, a za swoje osiągnięcia zdobywasz nagrody. Rajska wyspa CCO posiada wiele atrakcji, m.in. lot balonem, centrum medytacji, bar na plaży czy hamak.

Strefa balonów to miejsce gdzie znajdują się stałe wyzwania w każdym miesiącu, dzięki którym możesz rywalizować w zdrowej atmosferze z innymi członkami Twojego zespołu. Gramy do jednej bramki, a jednocześnie lubimy konkurować, bo to rozwija każdego z nas. Stawiamy na ambitne osoby, dlatego jeżeli jesteś osobą, której zależy na tym, żeby zarabiać świetne pieniądze i rozumiesz po co przychodzisz do pracy, to za swoją ciężką pracę możesz zgarnąć dodatkowe benefity, poza podstawowym wynagrodzeniem i systemem premiowym. Zastanów się sam jak przyjemnie jest, poza stawką godzinową, premią za każdą sztukę, zostać nagrodzonym za przepracowane godziny oraz swoją sprzedaż.

Strefa medytacji to kolejne miejsce na naszej rajskiej wyspie CCone, gdzie zdobywasz kokosy, czyli naszą wewnętrzną walutę, za którą możesz wybrać wartościowe nagrody. Kto się nie rozwija, ten się cofa, bo świat idzie ciągle do przodu i jeśli chcesz za nim nadążyć powinieneś inwestować w swój rozwój, a my Ci to umożliwimy, ponieważ kokosy zdobywasz za doszkalanie swoich umiejętności. Czyli nie tylko uczysz się czegoś nowego, ale za ukończone zadania możesz także otrzymać bardzo wartościowe nagrody. Począwszy od biletów do kina na dowolnie wybrany seans, po skok ze spadochronem czy weekend w spa dla dwóch osób. Każdy z nas ma ochotę przeżyć coś niesamowitego, wyjątkowego, odpocząć, dlatego możesz zdecydować sam czy wymienisz punkty na większą ilość drobnych nagród, czy uzbierasz większą pulę i spełnisz jedno ze swoich marzeń/wyzwań, na które znajdujesz wymówkę braku środków.

„Sukces jest najgłośniejszym mówcą świata."

Tak więc jak widzisz możliwości jest bardzo wiele, a to czy je wykorzystasz zależy tylko od Ciebie. Jaka będzie Twoja wypłata? Czy zdobędziesz nagrody z naszej rajskiej wyspy? Na te pytania jest prosta, jedna jedyna odpowiedź: to zależy tylko od Ciebie! Jeśli chcesz doświadczyć tego co oferujemy na własnej skórze, to sprawdź nas – pamiętaj, że masz 14 dni na to aby zdecydować czy po rozpoczęciu pracy u nas, chcesz ją nadal kontynuować. Nic nie ryzykujesz – sprawdź nas.



KTO SIĘ KRYJE ZA CONTACT CENTER ONE?

Wspaniały sukces CCONE nie byłby możliwy, gdyby nie współzałożycielka i prezes firmy **Karolina Froń**. Przeprowadziłam dzisiaj z nią krótki wywiad w którym opowiedziała mi o tym jak powstała firma, swoją historię i to co się dla niej liczy. Powiem Ci, że jak jej wysłuchałam, to stała się jeszcze większym dla mnie autorytetem. Naprawdę, muszę to przyznać, mieć taką szefową, to skarb.

Zapytałam Karolinę od czego zaczęła się jej przygoda z call center. Opowiedziała mi, że od zawsze marzyła, żeby mieć własną firmę, tylko nie miała pomysłu czym się będzie zajmowała. Czy to nie jest problem wielu z nas? Każdy ma swoje marzenia, szuka swojego miejsca na świecie, gdzie będzie się realizować. Dzięki radzie swojego taty, jako nastolatka pracowała trochę u swoich rodziców, ale również zatrudniała się w różnych miejscach. Pracowała np. w gastronomii, usługach, handlu, dużych korporacjach. Wiadomo w takich korporacjach mogła najszybciej nauczyć się zarządzania. Robiła to wszystko po to, żeby poznać specyfikę różnych branż od środka, poznać pracę na poszczególnych stanowiskach od podszewki.

Zaczynając pracę w call center miała jedynie doświadczenie w sprzedaży bezpośredniej. Zaczęła pracę jako konsultant. Wiedziała na sprzedaży jakich produktów może zarobić najwięcej. Jak powiedziała: "wiedziałam dokładnie po co tam jestem". Tak więc ambicja Karoliny doprowadziła ją do momentu, w którym sama utworzyła skrypt rozmowy i stała się najlepszym i najbardziej skutecznym sprzedawcą. Dostała szansę od swojej przełożonej na udział w Assessment Center - wieloetapowy złożony proces rekrutacji na stanowisko kierownicze. Sporód 30 kandydatów wybrali właśnie ją na menagera projektu sprzedażowego. Była pewna siebie, miała wyniki i wiedziała jak ma dążyć do celu, co sprawiło, że podjęcie decyzji przez dyrekcję o tym kogo awansować, było tylko formalnością. Z wielką nadzieją objęła swój zespół sprzedaży, licząc na to, że zbuduje najskuteczniejszą drużynę w firmie. Szybko zrozumiała, że ludzie są pełni kompleksów, mają niskie poczucie własnej wartości i nie każdy jest tak ambitny, by nieustannie pracować nad swoimi ograniczeniami, pomimo tego, że ponosi porażkę za porażką. To było dla niej prawdziwe wyzwanie, ale w tamtym momencie wreszcie zrozumiała co tak naprawdę chce w życiu robić. Inspirować ludzi do tego, by ciągle podnosili sobie poprzeczkę i nigdy nie ustali w dążeniu do celów, bo tylko oni decydują o tym jaki w życiu sukces osiągną. Jej metody zarządzania budziły sporo kontrowersji, ale były piekielnie skuteczne. Warto wspomnieć, że kiedy inne zespoły realizowały 30 zamówień dziennie, zespół Karoliny potrafił zrealizować nawet 72 zamówienia, co było absolutnym rekordem w firmie zatrud-

niającej 3,5 tysiąca ludzi. Karolina stawiała na to, by każdy z pracowników był maksymalnie zaangażowany i miał odpowiednią postawę do wykonywania swoich zadań. Doskonale wiedziała, że zewnętrzne efekty biorą się z wewnętrznych stanów emocjonalnych i myśli, szczególnie o sobie samym i o tym co się robi. Gdy przychodziła do jej zespołu cicha myszka, pełna obaw, kompleksów i strachu Karolina potrafiła dzięki zespołowym warsztatom, a przede wszystkim praktycznym indywidualnym ćwiczeniom dykcji, intonacji i świadomego używania głosu, wskazywać taki sposób rozmowy z klientem, który okazywał się wybitnie skuteczny. Taka osobą niejako "przy okazji" przechodziła osobistą metamorfozę. Stawała się pewnym siebie, odważnym i dążącym do celu człowiekiem. Przekładało się to nie tylko na pracę, ale również na życie prywatne.

KAROLINA FROŃ

Praca z ludźmi dawała jej satysfakcję, ale w korporacji męczyło ją to, że procedury i odgórne zakazy uniemożliwiały jej realizowanie w pełni swojej wizji zarządzania. Z tego powodu postanowiła założyć własną firmę - biuro doradców biznesowych.

Niedługo później dołączył do niej mąż Karol i wspólnie zaczęli budować zespół o jakim zawsze marzyli. Tym razem pracowali na całkowicie własnych zasadach. Według ustalonych procedur zrobili lepszy wynik, niż najlepszy doradca biznesowy, który pracował w tej firmie od pięciu lat. Nie mieli łatwo, ale ustalili sobie swoje cele i dążyli do nich.

Z Karolem stworzyli team nie do zwyciężenia. Razem stanowią zespół, siłę, której nikt nie zniszczy!

Podzielili się obowiązkami. Karolina zajmowała się pracą w biurze z konsultantami, a Karol zajmował się klientami osobiście. Oboje bardzo dużo się szkolili. Karol zwiększał swoje umiejętności sprzedażowe, a Karolina swoje kompetencje zarządzania. Mieli naprawdę trudną drogę. I tak dzięki swojemu zaangażowaniu dotarli do miejsca w którym są w tym obecnie. Pomimo osiągania bardzo dobrych wyników sprzedaży, które niejednych by zadowoliły Karolina doskonale wiedziała, że stać ją na więcej i choć zatrudniali w tamtym momencie 5 pracowników chciała poszerzyć swój biznes o kolejnych ludzi. Tak narodził się pomysł utworzenia Contact Center One. Od pomysłu do realizacji minęło kilka miesięcy. W niecały rok od założenia własnej działalności Karolina zatrudniała już 140 pracowników. W przeciągu czterech miesięcy istnienia Ccone stali się największym pod względem sprzedaży partnerem dla jednej z sieci telekomunikacyjnej.

Następne pytanie zadałam Karolinie związane z ludźmi. A dokładnie, czego nauczyła się pracując z nimi. Odpowiedziała, że ilu ludzi, tyle charakterów i największą niesprawiedliwością jest traktować wszystkich równo, od linijki. Należy do każdego podejść indywidualnie. Skoro każdy z nas jest inny, więc dlaczego mamy tutaj "wrzucić wszystkich do jednego worka" tak jak się to robi w korporacji? Właśnie takie podejście sprawia, że ludzie czują się jak liczba w systemie, męczą się, wypalają i nigdy nie osiągają pełni swojego potencjału. Pomysł na zarządzanie w Contact Center One był zupełnie inny. Karolina chciała połączyć dwa style zarządzania: korporacyjny i ludzki. Z jednej strony nie da się osiągnąć efektów w zarządzaniu sprzedażą bez ustalonych zasad i reguł, bez dobrze ułożonych procesów i ściśle określonych procedur. Z drugiej natomiast nie ma co liczyć na efekty bez dołożenia do tego ludzkiego indywidualnego podejścia, wsparcia i miękkiej motywacji.

Sztuką jest znalezienie balansu pomiędzy byciem tatą i mamą, czyli szefem wymagającym o ludzkiej twarzy.

Zapytałam Karolinę również jaką ma radę dla ludzi, którzy chcą osiągnąć swój sukces. Odpowiedziała:

Nigdy się nie poddawaj!

Zakładając call center wiedziała dokładnie, że praca i życie prywatne, to naczynia połączone i jedno wpływa na drugie. Zadowolenie w pracy, to szczęście w domu i odwrotnie. To wartość, którą Karolina chciała zaszczepić ludziom przychodzącym do Ccona. Jedną z głównych zasad składających się na jej filozofię życia jest to, że każdy problem ma rozwiązanie. Zamiast się nad nim zamartwiać, należy jak najszybciej przejść w tryb rozwiązania problemu.

Zapytałam również Karolinę, czy chciałaby, żeby Ccone stał się korporacją. Odpowiedziała, że nie. Ponieważ w tym momencie ma pracowników, których zna. Wie, czy ktoś ma gorszy dzień, czy coś negatywnego wydarzyło się w jego życiu i może odpowiednio zareagować do sytuacji.

Uważa, że ludzie mają prawo do emocji i nie powinni zakładać maski, która powoduje, że uczucia znikają i stają się bezdusznymi maszynami.

Jesteśmy ludźmi, a nie robotami, więc nie odbierajmy sobie ludzkich praw. Karolina zatrudniła ponad 4 500 ludzi w dwóch oddziałach firmy w przeciągu 6 lat, ale to nie ilość zatrudnionych ludzi się dla niej liczy, ale przede wszystkim jakość tych ludzi. Nie chce być prezesem, który tylko na chwilę wpada do biura patrzy na cyfry i jeśli są zbyt niskie,

to wyżywa się na ludziach, tylko ważne jest dla niej, by ludziom pracowało się dobrze w jej firmie. Oczywiście patrzy na pieniądze, bo po to pracuje, ale chce mieć z tego również satysfakcję, radość i spełnienie. Chciała stworzyć miejsce, które wspiera i uczy, a także pomaga ludziom stawać się coraz bardziej skutecznymi i spełnionymi.

Motto życiowe Karoliny, pasuje do niej idealnie:

Dopóki oddycham, walczę!

Karolina jest wulkanem energii i zawsze świadomie kroczy do celu, bez narzekania i zrzucania odpowiedzialności na zewnętrzne czynniki.

Działa, walczy, nie poddaje się, a przy tym pomaga innym uwierzyć w swoje możliwości, motywując ich lub czasem wylewając na nich kubeł zimnej wody. Jak sama mówi, rzeczy niemożliwe załatwia od ręki, a na cuda trzeba chwilę poczekać. Karolina to mój szef, do którego czuję respekt - oczywiście. Szacunek - no ba! Ale! Wiem, że gdy jest źle w moim życiu, to mi pomoże, porozmawia. Wiem, że mogę z nią pożartować. Powiem Ci, że zazdroszczę sama sobie, że mam możliwość pracowania w takim miejscu z takimi ludźmi.

Kończąc na dziś, jestem dumna, że pracuje w naszym Ccone. Życzę wam mnóstwo sukcesów, ale również siły do walki i podążajcie za swoimi marzeniami. Osiągajcie cele! A jak chcecie nauczyć się jak to robić, to zapraszam do naszego Ccona.

JAK ZWIĘKSZA SPRZEDAŻ W FIRMACH NAWET O 900 000 PLN W CIĄGU MIESIĄCA?

Kim jest **Karol Froń**?

Karol Froń jest praktykiem i mentalistą sprzedaży.
Jest przedsiębiorcą, trenerem i konsultantem.

Pomaga małym i średnim firmom, dyrektorom sprzedaży i handlowcom zwiększać sprzedaż, osobistą efektywność i budować zespoły sprzedażowe. Jego zainteresowania zawodowe to rozwój umiejętności miękkich, przywództwo i psychologia sukcesu.

Jest autorem 4 książek o sprzedaży i świadomym, nowoczesnym przywództwie. Wykłada na dwóch uczelniach wyższych: Akademii Górniczo Hutniczej i Asbiro, jest członkiem zarządu dwóch spółek, absolwentem Uniwersytetu Wrocławskiego i Wszechnicy Uniwersytetu Jagiellońskiego.

Specjalizuje się w sprzedaży telefonicznej i cold callingu za pomocą hunterskiego modelu OK SPRZEDAŻ oraz w budowaniu zespołów sprzedaży za pomocą autorskiej koncepcji Dream Sales Team. Jest trenerem Brian Tracy International w Polsce.

W jednej ze swoich firm zatrudnił w ciągu 6 lat 4500 pracowników i wyszkolił 80 menadżerów i trenerów sprzedaży. Przeszedł drogę od sprzedawcy do menadżera projektu, w największym call center w Polsce – CCIG, gdzie zbudował najskuteczniejszy zespół sprzedaży spośród 70 innych, osiągając targety miesięczne nawet na poziomie 170%.
Znany jest z robienia firmowych ewolucji w małych i średnich przedsiębiorstwach, czyli wdrażania zmian w sposobie zarządzania pracownikami i sprzedaży, prowadzącymi do wyższych zysków.

Prowadzi także warsztaty dla wyższej kadry menadżerskiej, szkolenia i treningi personalne, coachingi on the job, mastermindy z cold callingu. Wydaje produkty cyfrowe i fizyczne, występuje na konferencjach, pisze do gazet i portali internetowych, do dziś aktywnie sprzedaje, a wszystko czego uczy, samodzielnie testuje w swojej firmie.

POMAGAM PRZEDSIĘBIORCOM:

- ✓ stworzyć z ich firmy idealne miejsce do pracy dla handlowców
- ✓ wdrożyć sprawdzone procedury, usprawniające pracę ich działów handlowych
- ✓ zwiększyć sprzedaż, poprzez zmianę postawy i umiejętności ich pracowników

POMAGAM DYREKTOROM SPRZEDAŻY:

- ✓ zaplanować i osiągnąć wymierne KPI biznesowe
- ✓ zbudować lojalny i skuteczny zespół sprzedaży (Dream Sales Team)
- ✓ zmniejszyć rotację, zwiększyć zaangażowanie i skuteczność sprzedaży

POMAGAM SPRZEDAWCOM:

- ✓ realizować miesięczne, kwartalne i roczne cele sprzedażowe i finansowe
- ✓ radzić sobie z obiekcjami, finalizować transakcje, budować relacje
- ✓ utrzymywać wysoką motywację i pozytywne nastawienie, nawet pomimo porażek

KAROL FROŃ

JAK ZWIĘKSZA SPRZEDAŻ W FIRMACH NAWET O 900 000 PLN W CIĄGU MIESIĄCA?

Misja – Life Hunting

Karol Froń jest propagatorem idei Life Huntingu, czyli filozofii czerpania z życia pełnymi garściami.

Większość ludzi snuje się przez życie bez świadomości tego dokąd i w jakim celu zmierzają. Brakuje im jasno określonych celów i odwagi do marzenia o tym, czego naprawdę by chcieli. Wolą zadowalać się byle czym, bo nie wierzą, że zasługują na więcej i boją się po to sięgnąć. Wyrastając z wzorców rodzinno-kulturowych, niosą na plecach ciężar negatywnych przekonań i ograniczeń odnośnie tego, co wypada, co jest możliwe, co się powinno, a czego nie. Kultywują to, co wynieśli z domu, zamiast najpierw zastanowić się na tym czego tak naprawdę chcą, a potem pomyśleć co muszą zacząć robić, by to osiągnąć.

Life hunting to postawa, która wyróżnia ludzi chcących od życia więcej, nie godzących się na przeciętność. To wyjątkowość, nieszablonowość i pozwalanie sobie na autentyczność w relacjach z innymi, bez konieczności zakładania masek. To prawda, która jest afrodyzjakiem.

Life hunter ma odwagę sprzeciwić się utartym schematom i być nonkonformistą, gdyż człowiek tylko wtedy jest wolny, gdy wolna jest jego dusza.

Life hunter tworzy świadomie swoje życie dbając o równowagę we wszystkich jego sferach: praca, rodzina, pragnienia osobiste, finanse i zdrowie. Life hunter, to łowca emocji, wrażeń, doświadczeń, przygód, chwil, relacji. Nigdy się nie poddaje w drodze do realizacji swoich celów i marzeń, ale nie zapomina o tym by być wdzięcznym za to, co już ma. Dąży do doskonałości, celując w gwiazdy, nawet jeśli miałby zatrzymać się na księżycu.

DOTYCHCZASOWE OSIĄGNIĘCIA

- ✓ laureat konkursu Ambasador Call Center w kategorii Menadżer 2017
- ✓ certyfikowany coach Erickson Institute of Coaching
- ✓ najlepszy zespół sprzedaży w 2010 r. w CCIG (spośród 70 zespołów, 3500 pracowników w firmie)
- ✓ 11 dniowy samotny (3 osoby) spływ canoe, rzeką Rio Napo w dżungli Amazońskiej
- ✓ zatrudnienie w firmie 140 pracowników z tygodnia na tydzień
- ✓ samodzielne napisanie i wydanie 4 książek
- ✓ stworzenie największego call center sprzedającego dla Play i KRD

KAROL FROŃ

Znany z bezpośredniego i prostego przekazu, który nie pozostawia wątpliwości. Potrafi tłumaczyć trudne zagadnienia w łatwy sposób, dzięki czemu słuchając go uczysz się szybciej i więcej rozumiesz.

Pomimo 33 lat, ma 12 letnie doświadczenie w sprzedaży, 9 letnie w budowaniu zespołów i 7 letnie w biznesie, przez co potrafi doskonale diagnozować problemy w firmie i w zespołach handlowych, a następnie przepisywać odpowiednie recepty, które pozwalają zespołom rosnąć, a firmom zarabiać.

Osobiście wyszkolił ponad 11000 osób, a jego filmy w social mediach były wyświetlane ponad 700 000 razy.

SALES HUNTER

JAK ZWIĘKSZA SPRZEDAŻ W FIRMACH NAWET O 900 000 PLN W CIĄGU MIESIĄCA?

Marka FRONIU, a jednocześnie firma Karola Fronia, jest obecnie jedną z nielicznych firm szkoleniowych w Polsce, które w 100% opierają swoje szkolenia o praktyczne doświadczenia w prowadzeniu biznesu i pracę w korporacji. Łącząc te dwa światy Karol Froń potrafi przenosić rozwiązanie znane ze świata korporacji, do małych i średnich biznesów, dzięki temu rodzinną atmosferę i indywidualne podejście do pracownika wplata w uporządkowany świat procesów, procedur i automatyzacji, podnosząc biznesy na wyższy poziom.

Jako przedsiębiorca zatrudniający ponad 140 pracowników, który zrekrutował ponad 4500 osób i odbył ponad 30 000 rozmów handlowych z różnymi typami klientów, posiada umiejętności błyskawicznego czytania ludzi. Połączenie intuicji i doświadczenia pozwala mu w szybki sposób analizować charakter i osobowość, dzięki czemu potrafi łatwiej komunikować, docierać i wspierać rozwój i zarządzanie pracownikami, a także obsługę klienta i sprzedaż.

Mając doświadczenie pracy w różnych obszarach biznesu, może korzystać z wiedzy i doświadczenia kilkudziesięciu branż, transferując je z jednej branży do drugiej, dostosowując je do panujących realiów i potrzeb rynkowych.

Rozwiązania wprowadzane przez Karola Fronia, zawsze są indywidualnie dopasowane do konkretnej organizacji, uwzględniające potrzeby i oczekiwania klientów. Stosuje autorskie metody pracy, używając adekwatnych narzędzi np. mentoringu, coachingu czy treningu.

DOŚWIADCZENIE W LICZBACH

30 000
wykonanych rozmów handlowych

4 500
zatrudnionych pracowników

30
zbudowanych zespołów

80
wyszkolonych menadżerów w firmie

4
napisane książki

11 000
przeszkolonych klientów

82 000
pozyskanych klientów przez telefon w firmie

80 000
telefonów miesięcznie wykonywanych przez pracowników

https://karolfron.pl/sklep/

LIFESTYLE

@ContactCenterOne

cconebest

Najwięcej płacące
Call Center w mieście
Contact
Center One

SALES
HUNTER
FRONIU

Contact
Center One
best
NAJWYŻSZE
ZAROBKI
W MIEŚCIE
22 zł na rękę
1 h pracy
premia do 80,00 zł
za 1 klienta
731 555 534
praca@onecc.pl

NAJLEPIEJ PŁACĄCE CALL CENTER W CZĘSTOCHOWIE – EKSTRA KASA ZA DOŚWIADCZENIE

Czujesz, że obecna praca nie daje Ci satysfakcji? Wiesz, że jesteś najlepszy w sprzedaży telefonicznej, a dostajesz za to marną pensyjkę? Odważ się na lepszą zmianę i aplikuj do nas!

W tym momencie szukamy kilku osób do projektu sprzedażowego dla klienta biznesowego.

Wymagamy:

- pozytywnego nastawienia
- komunikatywności
- chęci do pracy

Oferujemy:

- sprzedaż jednego, łatwego i bardzo dobrego produktu dla klienta biznesowego - sieci T-Mobile - sprzedajemy się po 2-3 sztuki dziennie
- prowizja za jednego klienta zaczyna się od **30,79 zł** netto
- stawka godzinowa wzrasta nawet do **17,38 zł** netto
- finalne zarobki są na poziomie nawet **4000 zł** na rękę za **160h** pracy
- łatwy system prowizyjny - podstawa + premia + stażowe
- jeśli pracowałeś kiedyś w Call Center to zapłacimy Ci do 2zł więcej za każdą przepracowaną godzinę
- elastyczny grafik w godzinach **8-16** (min 30h w tyg)
- kompleksowe szkolenie wstępne,
- liczne warsztaty doszkalające, które wliczone są w Twój czas pracy
- pracę w biurze w centrum miasta z dogodnym połączeniem komunikacyjnym,
- realna możliwość rozwoju i awansu
- zgrany team i wsparcie doświadczonej kadry

To doskonała okazja do kolejnego kroku, szansa na rozwój osobowy, zawodowy i możliwość dołączenia do firmy na lokalnym, częstochowskim rynku, która łamie schematy, bo pokazuje, że praca u nas nie dość, że przyjemna i dobrze płatna, to jeszcze rozwija i pomaga osiągać życiowe sukcesy.

Dołącz do nas poprzez wysłanie w wiadomości prywatnej swojego CV lub wysyłając CV na **praca@onecc.pl**
bądź kontakt pod numerem telefonu **731555534**
Aplikuj do nas i przekonaj się sam/a, że warto odważyć się na lepszą zmianę!
Do zobaczenia!

YOUTUBE **FACEBOOK** **INSTAGRAM**

@ContactCenterOne

Contact Center One

cconebest

Contact Center One Sp. z o.o.
ul. Jasnogórska 26/305
42-202 Częstochowa
(+48) 731 555 534
praca@onecc.pl