



## **Branża contact center pracuje nad poprawą wizerunku**

*Przedstawiciele contact center (portal ccnews.pl wraz z analitykami i ekspertami tej branży) organizują konkurs AMBASADOR CALL CENTER. Jest to pierwszy polski konkurs wspierający budowanie wizerunku branży contact center w mediach.*

Stworzony przez konsumentów i media nieobiektywny wizerunek branży contact center jest często skutkiem niezrozumienia procesów, jakie towarzyszą obsłudze przez telefon. Niezadowoleni klienci postrzegają contact center przez pryzmat natrętnych telefonów i telemarketerów próbujących na siłę coś sprzedać. Tymczasem są to przypadki marginalne wśród liczącej prawie 200 tysięcy rzeszy pracowników call center. Niestety, przykłady złej obsługi są często podchwytywane i nadmiernie skalowane przez media.

Celem konkursu „Ambasador Call Center” jest zaangażowanie konsultantów telefonicznych, managerów i firmy działające na tym rynku w budowę wizerunku branży. Wyróżnione zostaną najlepsze firmy i managerowie, którzy swoją aktywnością w mediach, na konferencjach i podczas innych wydarzeń edukują rynek, popularyzują wiedzę o obsłudze klienta, telesprzedaży i zawodzie konsultanta telefonicznego.

*– „To świetny pomysł i warto zaangażować się w taki projekt” – powiedział Maciej Okniński, Prezes Zarządu Unified Factory, Partner Konkursu. – Znamy branżę od wielu lat, jej złe i dobre strony. Z pełnym przekonaniem mogę powiedzieć, że to branża ciężko pracujących firm, kadry i konsultantów, którzy muszą współdziałać, aby osiągać wyśrubowane cele. Warto o tym mówić, pisać, a szczególnie prezentować tych, którzy są najbardziej aktywni, dzielą się swoimi doświadczeniami w ciekawej formie” – dodaje Maciej Okniński.*

Konkurs zostanie przeprowadzony w 3 kategoriach: konsultant, manager i firma. Zadaniem młodych pracowników call center będzie napisanie artykułu bądź nakręcenie filmu, który w najlepszy sposób pokaże korzyści wynikające z pracy „na słuchawkach” i rekomendujące ten zawód jako cenne doświadczenie u progu kariery zawodowej.

*-„Idea konkursu „Ambasador Call Center” jest mi bliska. Warto promować to, co w pracy konsultanta telefonicznego jest najważniejsze. Warto edukować rynek, że obsługa call center, właśnie dzięki konsultantom i wspomagające ich technologie, ułatwia klientom życie” – mówi Łukasz Kobiec, Bussines Development Manager grupy produktów contact center w Altar Sp. z o.o.*

*„Dobrze byłoby, gdyby rynek nie oceniał tej branży poprzez pryzmat niechcianych telefonów od natarczywych konsultantów. Do zmiany tego postrzegania potrzebna jest współpraca i wysiłki całej branży w celu edukacji konsumentów i promocji dobrych praktyk.” – powiedział Michał Chojnacki, Sales Director Poland & Baltics at ZOOM International, przedstawiciel dostawcy technologii, których zadaniem jest wsparcie contact center w dostarczaniu konsumentom wysokiej jakości usług.*

Konkurs potrwa do końca września 2016 roku. Wśród członków jury znajdują się przedstawiciele mediów, eksperci branżowi, najlepsi polscy PR-owcy, doświadczeni marketerzy i trenerzy zajmujący się personal brandingiem.

Ogłoszenie wyników nastąpi w I połowie października.

Kontakt

Katarzyna Swatowska

[www.ambasadorcallcenter.pl](http://www.ambasadorcallcenter.pl)

[katarzyna@ambasadorcallcenter.pl](mailto:katarzyna@ambasadorcallcenter.pl)

tel.601602601