

# Spis treści

---

## Rozdział 1

<b>Na czym polega praca w call center</b> .....	<b>5</b>
Co to jest call center .....	5
Rodzaje call center .....	6
Konsultant i telemarketer .....	8
Hierarchia stanowisk w call center .....	11
Stanowisko pracy .....	13
Używanie w pracy własnego telefonu komórkowego .....	20
Co to jest IVR .....	20
Kwalifikacje pracowników call center .....	22

## Rozdział 2

<b>Jak znaleźć pracę w call center</b> .....	<b>26</b>
Gdzie i jak szukać pracy .....	26
Przygotowanie aplikacji .....	27
Rozmowa kwalifikacyjna .....	32

## Rozdział 3

<b>Czego można się spodziewać po rozpoczęciu pracy</b> .....	<b>36</b>
Rodzaje zawieranych umów .....	36
Pierwsze dni w pracy .....	37
Głos, czyli narzędzie pracy .....	41
Język korzyści .....	43
Jak ubierać się do pracy .....	45
Rozmowy z klientami .....	46
O ocenach, nagrodach i karach .....	51
Dodatkowe zadania .....	59
Awans .....	61
Migracje .....	61
Klienci .....	63

<b>Słowniczek używanych pojęć</b> .....	<b>72</b>
---	-----------