



Ľubica
Rybáriková

Za kulisami call centra

Call centrum
očami manažéra

www.somlider.sk

Za kulisami call centra

Ľubica Rybáriková
www.happyclient.sk

© Ľubica Rybáriková, 2025

v spolupráci s Publico.sk
Prvé vydanie

Jazyková korektúra: Zuzana Kasáková
Obálka a grafická úprava: Miroslav Bellay

ISBN (tlač): 978-80-570-6908-9
ISBN (epub): 978-80-570-6900-3
ISBN (mobi): 978-80-570-6901-0
ISBN (pdf): 978-80-570-6899-0

The background of the entire page is a repeating pattern of stylized call center headsets. Each headset is depicted with a grey band, a dark grey earpiece, and a microphone boom. The headsets are arranged in a staggered grid, with some appearing in a darker grey and others in a lighter grey, creating a subtle texture.

Ľubica
Rybáriková

Za kulisami call centra

Call centrum
očami manažéra

TÁTO KNIHA JE VENOVANÁ VŠETKÝM,
KTORÍ KAŽDÝ DEŇ POSKYTUJÚ PORADENSTVO KLIENTOM
SPOLOČNOSTI, KDE PRACUJÚ.
PRÁCA V KONTAKTNOM CENTRE NIE JE JEDNODUCHÁ,
ALE ONI TO ZVLÁDAJÚ BRAVÚRNE.

ĎAKUJEM **MOJEJ RODINE**, ŽANI, MAJKE, ZUZKE S.,
AGÁTKE, JIRKOVI, TERKE J., ZUZKE J., ROBERTOVI ZA TO,
ŽE PRE MŇA BOLI A SÚ TÝMI NAJLEPŠÍMI UČITEĽMI.

obsah

o autorke.	8
čo je call centrum?	9
činnosti v centre starostlivosti o klienta.	11
ľudia v centre starostlivosti o klientov	13
komunikácia je všetko	25
čo si agent nemôže dovoliť.	28
ako odradiť klientov, aby vám už nevolali.	30
malé gestá, veľký rozdiel	32
wow efekt.	34
krízová komunikácia v tíme	36
krízové situácie	40
wellbeing	44
zmena je život	48
zamestnanecká skúsenosť	53
nie je stretnutie ako stretnutie	58
vzdelávanie a rozvoj.	60
znalostná databáza.	64

fluktuácia	66
mýty o tejto práci	69
trochu užitočnej terminológie	71
reporting.	80
umelá inteligencia	86
klienti.	91
klientska skúsenosť	94
spätná väzba od klienta.	96
prílohy	99
vzor supervízneho protokolu	100
vzor call skriptu pre prichádzajúce hovory	103
výpočty.	104
záver.	106

o autorke

AHOJ! VOLÁM SA LUBICA.

Práca v centre starostlivosti o klienta je mojou srdcovkou.

Do sveta kontaktu so zákazníkom som vstúpila ešte ako osemnásťročná – plná energie, nadšenia a zvedavosti. Moje prvé miesto bolo v malej firme, ktorá ľuďom poskytovala kontaktné údaje rôznych spoločností. Sedela som za stolom s headsetom na ušiach a každý prichádzajúci hovor bol pre mňa ako nová kapitola v knihe, ktorú som práve začala čítať.

Neskôr ma život zavial do veľkej poisťovne. Bola som pri zrode jej kontaktného centra, a to v čase, keď sa hovory ešte nenahrávali a tínedžeri považovali volanie na bezplatné linky za formu nevinného adrenalínu. Bolo to obdobie skúšok, improvizácie a tvorenia pravidiel takpovediac „za pochodu“.

Postupne som sa z operátorky prepracovala na manažérku centra starostlivosti o klienta. Táto práca mi otvorila dvere do sveta, kde sa technológie stretávajú s ľudskými príbehmi a kde každé rozhodnutie môže ovplyvniť spokojnosť zákazníka aj atmosféru v tíme. Manažovaniu ľudí sa venujem už viac ako osemnásť rokov a stále ma fascinuje, ako veľmi je každé rozhodnutie pri komunikácii s klientom dôležité pre reputáciu spoločnosti.

A práve preto vznikla táto kniha. Chcem vám odovzdať skúsenosti, ktoré som nazbierala – úspechy, omyly aj drobné triky, ktoré robia veľký rozdiel. Ak ste zamestnancami kontaktného centra alebo vediete tím operátorov, táto kniha je práve pre vás. Nájdete v nej nielen základné informácie o tom, ako kontaktné centrum funguje, ale aj tipy, ako viesť ľudí, pracovať s klientmi a priniesť im viac, než očakávajú.

Pretože v tejto práci nejde len o hovory. Ide o ľudí.

čo je call centrum?

Predstavte si miesto, kde sa každý deň spájajú stovky príbehov. Na jednej strane telefónnej linky je klient, ktorý potrebuje pomoc, radu. Na druhej strane sedí niekto, kto má v rukách kľúč k riešeniu. Call centrum je akési „srdce komunikácie“ firmy či vstupná brána do nej.

Call centrum je organizačná jednotka spoločnosti, ktorá svojim klientom poskytuje služby telefonicky, prípadne e-mailom. Zamestnanci call centra sa venujú klientom, ktorí do spoločnosti volajú, alebo, naopak, zamestnanci volajú klientom.

Keď hovoríme o call centre, je nutné spomenúť aj výraz *centrum starostlivosti o klienta*.

Ak je call centrum prvou pomocou, centrum starostlivosti o klienta je dlhodobý sprievodca. Kým call centrum často reaguje na konkrétnu situáciu – prijíma hovor, vyrieši problém a ide ďalej –, centrum starostlivosti ide hlbšie. Pozná históriu klienta, vie, čo má rád, čo potrebuje.

V centre starostlivosti o klienta sa nerieši iba problém, ale aj spokojnosť, lojalita a pocit, že klient patrí do komunity firmy. Je to miesto, kde nejde len o odpoveď na otázku, ale o starostlivosť, ktorá pokračuje aj po zložení telefónu.

Prečo dať šancu práci v centre starostlivosti o klientov?

Práca v centre starostlivosti o klientov je náročná, ale zároveň krásna.

Mnohí ju vnímajú ako prechodový mostík k inému zamestnaniu alebo jednoducho ako začiatok svojej kariéry, čo je pochopiteľné.

Mala som však šťastie na ľudí, ktorí v centre starostlivosti o klienta zotrvali viacero rokov, pretože našli radosť v tom, že môžu pomôcť niekomu ďalšiemu.

Ak vás teda baví komunikácia s ľuďmi, tešíte sa, ak môžete niekomu pomôcť, poradiť či ho správne nasmerovať, a nebojíte sa ani nepríjemných klientov (ktorých je, našťastie, menej ako príjemných), táto práca je práve pre vás.

