
Obsah

O autorce	8
Předmluva	9
Slovo k čtenářům	11
1. Úvod do telefonické komunikace	13
1.1 Integrace call centra do organizační struktury firmy	17
1.2 Základní pilíře call centra	20
1.3 Parametry call centra	22
1.4 Základní pojmy telefonické komunikace	26
2. Call centrum a lidé	31
2.1 Personální složení call centra	32
3. Specifika telefonické komunikace	43
3.1 Komunikační nástroje	44
3.2 Vokální komunikace	45
3.3 Naslouchání	48
3.4 Verbální komunikace	49
3.5 Nejčastější chyby	58
4. Telemarketing	61
4.1 Základní členění	62
4.2 Struktura telefonického rozhovoru	64
4.3 Pasivní telemarketing	66
4.4 Aktivní telemarketing	76
5. Obtížné situace	99
5.1 Agresivita	100
5.2 Pasivita	103

5.3 Manipulace	104
5.4 Další obtížné situace	105
5.5 Asertivita	106
5.6 Problémové typy klientů	108
6. Specifické formy telefonních hovorů	113
6.1 Welcome calls	114
6.2 Follow-up hovory (následná péče o klienta)	114
6.3 Retention calls	115
6.4 Krizové hovory	116
6.5 Komunikace s médii	119
7. Vymáhání pohledávek	121
7.1 Specifika komunikace při vymáhání pohledávek	124
7.2 Základní typy dlužníků	125
7.3 Struktura vymáhacího hovoru	127
7.4 Časté manipulace při vymáhání pohledávek	131
7.5 Lež a její projevy v telefonickém rozhovoru	135
7.6 Nevhodné reakce operátorů	136
8. Výběr pracovníků do call centra	139
8.1 Postup při výběru uchazečů	141
8.2 Jádru výběrového řízení	142
8.3 Praktická ukázka metodiky	146
9. Management v call centru	151
9.1 Specifika manažerské práce v call centru	152
9.2 Jak vést druhé?	152
9.3 Motivace a hodnocení	152
9.4 Adaptační proces	162
9.5 Monitoring kvality	163
9.6 Zpětná vazba (feedback)	164
9.7 Koučování	170
10. Práce operátora a osobnostní typologie	177
10.1 Co je MBTI?	178
10.2 Preference	179
10.3 Čtyři dimenze osobnostního typu	180
10.4 Shrnutí	188

Slovo závěrem	189
Slovník pojmů	190
Přílohy	196
Ukázka standardů komunikace	196
Skripty telefonních hovorů	198
Přepis telefonního hovoru a jeho analýza	203
Hodnotící formuláře	206
Ukázka výstupu ze supervizní činnosti	209
Ukázka popisu pracovní náplně supervizora	214
Ukázka popisu pracovní náplně vedoucího provozu	218
Denní statistika hovorů	220
Doporučená literatura	221