



CO PRO VÁS MOHU UDĚLAT?

Upřímně: kdo z nás si někdy nevyžil zlost na operátorech zákaznických linek, kam voláme, když máme problém? Mladší, často ženský hlas nás svádí k představě, že je to nezkušená elévka, na níž se lze vyřvat. Pozor! Že lidé zvedající tyto hovory jsou nejpodřadnější pracovní síla, je největší omyl.

J sme na návštěvě v kanceláři Martina Macháčka, vedoucího call centra dodavatele elektřiny Pražská energetika. Přišli jsme sezeptat, jak se my Češi chováme k lidem zvedajícím telefony na zákaznických linkách. Martin Macháček si pro nás nachystal pár záznamů hovorů z nedávné

doby, pustíme si první z nich: „Dobrý den, já jsem se chtěl zeptat... já jsem dostal mail, že jsem něco nezaplatil... Ale já jsem všechno zaplatil!“ dušeje se pán, kterého podle hlasu odhadujeme na důchodce. Je taky znát, jak je nespůj, což lidsky chápeme. Nikomu není příjemné ocitnout se v roli dlužníka.

„Dobře,“ ujímá se ho hlas mladé operátorky. „Můžeme se na vaše platby podívat. Poprosím vás nejprve o číslo zákaznického účtu.“

Starý pán číslo nadiktuje, přitom lehce zazmatkuje, s numery asi ve svém věku občas bojuje, domyslíme si empaticky. Nicméně operátorka to taktně



800. Tolik hovorů denně vyřídí v PRE tým 25 operátorů. A slečna má pořád na očích: Nejdřív měř, až pak řeš!



VYBAVENÍ. Klasické telefonní sluchátko je pravěk. Operátoři dnes používají sluchátka s mikrofonom.



JAK JSME NA TOM? Z velkého displeje operátoři vyčtou vše o počtu čekajících klientů i vyřazených telefonátů.



ŽIVOTNOST. Po půlroce vydrží dělat tuhle náročnou práci jenom polovina z původních uchazečů.

přejde, pomůže mu a poděkuje, načež žádá o klientovo celé jméno a datum narození – kvůli ověření totožnosti. A tady to začne drhnout. Klient nadiktuje datum narození, podle kterého by mu bylo teprve čtyřicet. Údaje nesouhlasí podle systému, takže v hovoru se nelze posunout dál. Operátorka se snaží vysvětlit, že v datu narození bude asi chyba. To však volajícího nebetyčně rozčíluje, že není v systému k dohledání: „Jsem asi hovno nějaký.“ urazí se.

Operátorka reaguje zdvořile, jak jí velí nařízený postup – po prvním vulgárním projevu následuje prozatím jen decentní apel. Jenže pán už se stihl vyšroubovat do vývrtky, exploduje: „Mě to sere, takový blbý otázky! Kdo jsem asi jako? Neserte mě!“

Operátorka se ani nestihne nadechnout, volající pán vmžiku divoce vystřikne: „Ty kurvo, tak mi ukonči hovor, ty štetko jedna!“

„Tak nashledanou, hezký den.“ Klap, konec hovoru.

Martin Macháček to stroze okomentuje: „Kde vznikl problém, víme. Ten vulgární styl ale není až tak běžný, setkáváme se s tím zhruba jednou měsíčně.“

Na zdejší zákaznickou linku se za běžné situace dovolá asi

800 lidí denně. Jsou mezi nimi i starší, zejména dámy, které se na klientskou linku dovolají pod záminkou nějakého požadavku, ovšem rozvyprávějí se, že jsou vlastně na chatě, odvádějí řeč k soukromým tématům, vyptávají se na počasí v Praze a tak dále. „Zkrátka z toho lze vytušit, že se asi cítí osaměle a chtějí si jen s někým popovídat,“ uvažuje Martin Macháček.

Sem tam se přihodí, že někdo se neudrží a začne operátorku balit. Tahle práce vás vycvičí i v obezřetnosti. Někteří volající totiž dokážou báječně přehánět, citově vydírat srdcervoucími příběhy. Zvlášť v tom vynikají neplatiči, jimž byla odstrižena dodávka elektrické energie.

„Slýcháme pak výčitky, že jsme vrazi. Že klient má doma dítě na přístrojích. Že jsme odpojení elektřiny zabili rybičky v akváriu a podobně,“ říká vedoucí zákaznické linky.

Macháčekův podřízený, vedoucí zákaznické linky pro příchozí hovory Tomáš Tezner, odpovíroval, jak pozoruhodně nízké nároky mají lidé sami na sebe v kontrastu s tím, jak extrémní nároky kladou na ostatní: „Neplatiči odstrižený zákazník volá, že už tedy zaplatil, a netrpělivě se zajímá: A kdy mi to znova zapojíte? A je rozčarován, že ho do

sítě neumíme připojit z minuty na minutu. Rozčiluje se, že přece není možné mít na to lhůtu dvou pracovních dní.“

Ano, je to takový úsměvný paradox: dlužník se vzteká, že něco není okamžitě, když sám předtím neplatil přinejmenším čtvrt roku a mezitím dostal dvě upomínky.

BUDETE LITOVAT

Pustíme si ještě jeden hovor.

„Já mám na vás prosbu,“ spustí namíchnutý mladší muž, asi tak třicátník, tipli bychom si. „Čekám, až se soudruzi od vás se mnou spojí, abychom řešili DPI. A vypadá to, že se na mě dostane řada možná na Vánoce. Takže bych chtěl vědět, co tam vaše soudružky vymejší, co jim na tom tak dlouho trvá. To jsme někde v Afghánistánu?“ pokračuje dalším půlminutovým slovním výronem. Máte z něj neodbytný pocit, že kdyby chtěl, už dávno by nezdržoval a nechal operátorku jednat a problém by byl vyřešen. Po další minutě výlevů nabýváte dojmu, že jeho primárním zájmem je na někom si zaskákat. „Nedělejte ze mě debila a kretěna! Jestli chcete někoho urážet, tak to zkuste na jiný adresu!“ ječí. Přitom víme, že se soudružkami si hned v první větě začal impertinentně on.

„Datum narození vám neřeknu! Co je vám do mého data narození? Můj osobní údaj! Neexistuje! Dží-dí-pí-ár!“

Ta jeho jízlivost v hlase je nesnesitelná, blbá, úplně zbytečná. Stop.

Martin Macháček záznam vypíná. Dál už hlas namistrovaného floutka poslouchat nemusíme, víme o něm vše.

Otázka: jak často se asi přihodí, že se někdo z volajících chová hnusně, agresivně, během hovoru vyjde najevo, že chyba je na jeho straně, načež dotčený si to sebereflektivně srovná v hlavě a na konci se operátorkovi omluví?

„Dělám na této pozici deset let,“ zamyslí se Martin Macháček. „A za tu dobu jsem zaznamenal jediný takový případ. Věnuju se ale jen některým hovorům, a tak je pravděpodobně, že jich bude víc.“

Aha.

Asi vás taky už napadlo: probíhá, jak dlouho může člověk zvedající telefony na infolince přežít, než se z toho zblázní?

„Fluktuace je relativně velká jako na každém jiném call centru, u nás se pohybujeme okolo tří let životnosti operátora,“ říká věcně Martin Macháček. Jeden člověk z deseti mu odpadne už během úvodního tříměsíčního zaškolení, další jeden až dva to vzdají po pár dnech, když se to na ně začne valit. A další jeden až dva lidé odejdou do půl roku. Zůstane tedy zhruba polovina.

Zmíní však i případ dámy zvedající telefonáty na zákaznické

lince v jiné firmě dávno předtím, než nastoupila do jeho týmu. „V součtu tu práci dělá nějakých pětadvacet let. Osobnostně si ji přestavte jako flegmatika na druhou. Mě ta práce baví, říká.“

TADY INŽENÝR

Jiná zákaznická linka, jiné příběhy. V call centru Pražských vodáren a kanalizací visí na nástěnce odlehčující citát: „Není to, blbec, je to inženýr.“

Zlepšuje to náladu v týmu. Co to ale přesně znamená, nám ozřejmí zdejší šéf Michal Vít: „Vyplyvá to z naší zkušenosti, že když se volající představí titulem – inženýr, magistr, profesor – a není mu sedmdesát let a víc, kdy v této generaci bývalo používání titulů běžné, tak je to

obvykle předzvěst nepříjemného telefonátu.“

Rozdíl vidí Vít v tom, že když je volající pouze a jen sprostý hulvát, tak hovor sice nemá žádnou úroveň, ale není to tak psychicky náročné jako debata s přemoudrým inženýrem. „S těmi strávíte na lince deset minut a v podstatě nic nevyřídíte. Nemá to jiný výsledek, než že mu předložíte výčet možností a on s ničím nesusouhlasí a vše jen legislativně rozporuje,“ vysvětluje.

Sám kdysi zvedal telefony, a tak může srovnat, jak se chování zákazníků proměnilo: „Před patnácti lety lidé přijali vodovodní havárii jako fakt. Dispečer jim neškoleným hlasem sdělil, že zkrátka povolily mrzačky, praskla voda a oprava

bude trvat dva dny. A volající se s tím nějak smířil.“

Dnes, v éře Facebooku a recenzí na kdeco, lidé mnohem častěji a odvážněji diskutují, i s pracovníky zákaznických linek. Na sociálních sítích dostanou pár lajků, což jim zásadně zvyšuje sebevědomí.

„Po dvou hodinách havárie nás už cepují, že přece není možné, aby oprava trvala tak dlouho. Podle nich by to určitě mělo jít opravit mnohem dřív. Nevědí sice, jak konkrétně toho techniky dosáhnou, ale o to pevněji jsou o svém názoru přesvědčení,“ říká Michal Vít.

Postřehl i další proměnu v chování telefonujících zákazníků: „Lidé jsou zvláštně předpojatí. Především v posledních měsících, kdy se na ně valí

problémy kvůli krachu Bohemia Energy a z druhé strany na ně někdo tlačí s očkováním, s námi jednájí tak, jako bychom je i my chtěli nějak oklamat, poškodit.“

ZMĚŇTE SI TU HUDBU

Přitom si ale Michal Vít na práci nestěžuje. „Jsme klasické kontaktní centrum, pasivní zákaznická linka, sami tedy nikoho s ničím aktivně neobtěžujeme. Lidé k nám volají zpravidla s tím, že mají nějaký problém – neteče jim voda a mají namydlenou hlavu. Pomáháme jim, takže ta naše práce není tak špatná.“

V týmu má i kolegyně, které zvedají telefony už deset let. „Mezitím stihly dvě mateřské a zase se vrátily. Jsou to dámy typově srdečné, které rády pomáhají lidem.“

JESTLI CHCETE NĚKOHO URÁŽET, TAK TO ZKUSTE NA JINÝ ADRESE! DATUM NAROZENÍ VÁM NEŘEKNU! MŮJ OSOBNÍ ÚDAJ!

INZERCE

ECG
MY WAY OF HOME

PREMIUM KUPÓÓÓÓÓÓN

expert

Sleva 20 %
na produkty ECG

Portmonka

VÍCE INFORMACÍ O PREMIOVÝCH KUPÓNECH NAJDETE NA WWW.ELKUPON.CZ

PRO ZISKÁNÍ KUPÓNU SI STAHNĚTE APLIKACI

A teď hádanka. Na jaké lince byste v předvánočním čase předpokládali nejvíc nepříjemných telefonátů? Říkáte Česká pošta? Tak se poptejme i zde. Nedávno se zde jeden z volajících uvedl šarkastickým uštěpačným proslovem: „Když už musím tak dlouho čekat na spojení, tak si tam změňte tu hudbu! Kdo to má poslouchat? To je, jako bych stál u rakve. Uvítal bych něco jako: Já už tě nechci, já tě nemiluju – to bych vydržel poslouchat hodinu...“

NESKÁKAT DO ŘEČI

Šéfka poštovní zákaznické linky Jitka Březinová sáhne pro papír se statistikou.

„Tohle je za měsíc září,“ začte se nahlas. „Třicet procent hovorů zvedneme do půl minuty. Průměrná délka čekání ve frontě je dvě minuty sedmá vteřina. To jsou strohá fakta. Chápu však, že když někdo drží telefon u ucha, tak se mu to čekání zdá subjektivně mnohem delší. A samozřejmě záleží i na tom, v jakou denní dobu voláte,“ připouští.

Celkem má Jitka Březinová pod sebou šest operátorských týmů, z nichž každý se specializuje na něco jiného: ti řeší

inkaso, tamti informace o poštách. Pod největší zátěží je tým, který vyřizuje sledování zásilek.

Ideální recept na jednání s neurvalým zákazníkem podle Březinové zní: „Musíte ho nechat vymluvit. Pokud mu budete skákat do řeči, tak se začnete překřikovat. Až když se volající vymluví, můžete se ho v klidu zeptat na číslo zásilky, ať mu můžeme poradit.“

I tady se setkávají s lidmi, kteří nejlépe vědí, co by měli dělat druzí. Jitka Březinová to ilustruje na příkladu rozhořčené dámy, která operátorce vyčetla, že když musí na lince tak dlouho čekat na přepojení, tak má být Česká pošta přece připravená a měla by přijmout víc operátorů, přece!

„To se přihodilo těsně poté, kdy zkrachovala Bohemia Energy,“ vysvětluje šéfka poštovního call centra. „České pošty se to dotklo nepřímo tak, že mnoho lidí chtělo ze dne na den řešit změnu inkasa. Další volající byli bezradní a nevěděli, na koho se mají obrátit, tak v tísní vytáčeli i naši linku.“

Vysvětluje, že na předvánoční nápor se zákaznická linka pochopitelně posiluje, s takovou situací lze dopředu počítat, ovšem



u nepředvídatelného krachu cizí obří firmy je to nereálné. „Jsme specializované pracoviště, kde nestačí k telefonu posadit člověka, který umí pouze zvednout hovor. Musíme přijímat lidi, kteří na poště pracovali, aby znali všechny procesy a zázemí, aby dokázali zákazníkům poradit. A takhle vyškolené lidi z hodiny na hodinu neseženete.“

Velkou psychickou zátěž musí snést operátoři na klientských linkách zdravotních pojišťoven.

Zatímco na poštovní lince dostanete leda vynadáno od hulváta za nedoručený balík, tady si vyslechnete i drásavé lidské příběhy. Je to logické: na zdravotní pojišťovnu se zpravidla neobrací zdraví, nýbrž nemocní.

MÁM PŘÍZNAKY

Smutné příběhy zadlužených samoživitelů se střídají s bezmocí onkologicky nemocných pacientů, kterým nebyla schválena speciální léčba. Samá bolest,

dnes a denně. Mluvit s nimi ale lidé z pojišťoven musí, jsou to přece jejich klienti.

„I proto dbáme při výběru nových zaměstnanců, aby byli sociálně založení. Zároveň je učíme, že si musí hlídat citlivou hranici, aby si ty cizí příběhy nebrali osobně a nenosili si je v hlavách domů,“ vysvětluje Viktorie Plívová, mluvčí Všeobecné zdravotní pojišťovny.

Konkrétně ve VZP v posledních dvou letech odpozorovali

v chování volajících klientů zajímavý vývoj.

V posledních letech začali být volající nepříjemnější, arogantnější. Pak přišel zlom, covid. „V prvních dvou měsících během loňského jarního lockdownu se chování klientů nápadně proměnilo. Zažívali jsme období největšího vděku. Vyplývalo to zřejmě z toho, že jak se lidé báli a cítili nejistí, byli vděční za jakékoliv informace.“

VSTUPNÍ BRÁNA

S koncem loňského léta a příchodem druhé covidové vlny ale lidem zčásti otrnulo, zčásti jim asi taky došlo, že covid jen tak neskončí. Agresivita začala opět růst. Spousta lidí totiž nechápe český zdravotnický systém a považují zdravotní pojišťovnu za místo, kde se rozhoduje o opatřeních, o používání té či oné vakcíny, takže si svůj hněv neprávem vylijí právě zde, na dost nesprávné adrese.

„Naším operátorům nadávají, všechno podle nich děláme špatně, osočují nás, že jsme vrazi a podobně. Jsou naštvaní, že jim jejich praktický lékař nebere telefon, když mají příznaky, a tak volají nám,“ říká mluvčí VZP.

Další postřeh: povšimli si zde, že dlouhá léta mezi volajícími hulváty převažovali lidé okolo čtyřicítky, v posledním období však agresivní na telefonu mládnou.

S operátory zákaznických linek mluvíme často s despektem v přesvědčení, že to jsou nekvalifikované nuly, nejspodnější pracovní síla ve firmě. To je velký omyl, jak vysvětluje Martin Macháček, šéf call centra Pražské energetiky.

„Pozice operátora na klientské lince bývá vstupní brána do firmy,“ vysvětluje. „Uvědomme si ale, že takový zaměstnanec je časem velice žádaný uvnitř firmy. Operátor totiž během každodenního vyřizování hovorů dokonale pozná zákazníka. Zná detailně všechny postupy a procesy ve firmě. Proto o ně mají jiné útvary velký zájem a přetahují nám je.“

Než se zase na někoho přístě rozeřvete, co si takhle představit, že ten anonymní hlas na zákaznické lince, na který si arogantně vyskakujete a leštíte si na něm svoje ego, bude za rok za dva brát klidně i dvakrát třikrát větší plat než vy? ■

jan.malinda@mfdnes.cz



PERLIČKY Z ČESKÉ POŠTY

Operátor: „Pokud hledáte balík z Německa, zkuste se informovat na straně Deutsche Post.“ / **Zákazník:** „Takže mám říct přímo Helmutovi, aby hledal?“ / **O:** „Ano, přímo Helmut musí hledat.“

Z: „Tak doklady mi vytisknete, jo? Tchyně mi je vyhodila, já ji zabil!“ / **O:** „Ano, ovšem vraždu tchyně si již musíte řešit sám.“ / **Z:** „Máte pravdu, já někoho najmu.“

O: „Vaše telefonní číslo?“ / **Z:** „Co?“ / **O (hlasitěji):** „Jaký máte telefon?“ / **Z:** „No... Samsung, takový malý.“

Z: „Mám tady balík s rozměry 80–30–35.“ / **O:** „Souhlasí, vaše rozměry jsou v pořádku.“ / **Z:** „To nejsou moje rozměry, to byste se divlal!“

O: „Vaši zásilku má doručovatel na pochůzce.“ / **Z:** „Na pochůzce? Snad na pojišťovně, ne? To jsou stolky, to by neunesl.“

INZERCE

S Rentou z nemovitosti šly starosti k ledu.

Řešení Vašich finančních starostí existuje! Jmenuje se zpětná hypotéka. Jedinečný nápad pro lidi jako jsme my. Jsme už pár let v důchodu, bydlíme ve svém, ale prodávat a stěhovat se nechceme. V bance nás odmítli, děti nemáme a úspory jsme vyčerpali. Pomohla nám zpětná hypotéka!

Jediný úvěr, který se nemusí průběžně splácet.

Renta z nemovitosti od FINEMO.CZ

KOLIK PENĚZ MŮŽETE ZÍSKAT PRÁVĚ VY?

www.rentaznemovitosti.cz | ☎ 233 321 850

► DATART ◀

Nechte si poradit s výběrem dáreků



Zastříhovač vousů
Braun Series X XT5200

- zastříhuje, tvaruje, holí a upravuje vousy
- použití nasucho i namokro s pěnou či gelem
- oboustranný nástavec pro zastříhávání směrem nahoru i dolů

Více informací o službě CHYTRART a kompletní nabídku výrobků najdete na www.DATART.cz.

Naskenujte QR kód a zjistíte více.



Chytrá rada na každé prodejně skladem.

CHYTRART