

Jak to chodí v Telesales? Práce je rozmanitá a plná výzev

12.7.2024 - Markéta Maryášová | Seznam.cz

Telesales je část našeho obchodní oddělení, které nesídlí jen v Praze, ale i v dalších městech po celé republice.

Jeden z týmů máme také v Ostravě, kde pracuje i náš kolega Jirka Prokeš. Toho jsme se zeptali, jaké jsou největší výzvy Account Managera Telesales a co ho v práci nejvíc baví a posouvá.

Jak dlouho na této pozici pracuješ?

Na pozici Account Managera Telesales teď pracuji přesně rok a půl. Před Seznamem jsem působil na pozici obchodního zástupce, takže jsem už dříve získal nějaké zkušenosti jak po telefonu, tak osobně. Zaměření předchozího zaměstnání mě ale tolik nenaplnovalo, a protože jsem se chtěl posunout do online marketingu, rozhodl jsem se zkusit Seznam. Zabralo to nějaký čas, než jsem se všechno naučil. V Seznamu totiž nabízíme opravdu velké množství online produktů, ve kterých je potřeba se zorientovat. Asi rok trvalo, než jsem si přestal připadat jako nováček.

Pobočka Seznamu v Ostravě-Vítkovicích.

Jaké byly tvoje začátky na pozici v Telesales? Co ti nejvíce pomohlo?

Velmi oceňuji proces zaškolení, které čeká každého nováčka v Seznamu. Úvodní den probíhal na centrále v Praze, kde na mě opravdu zapůsobila seznamácká atmosféra a mohl jsem se seznámit s ostatními kolegy z různých poboček. Následně jsem absolvoval intenzivní zaškolení s trenéry, kdy jsem se dozvídal nejen o produktech, ale trénovali jsme například i simulace obchodního jednání a komunikace po telefonu. Telefonování jako takové mi nedělalo problém, protože jsem už dříve pracoval na podobné pozici. Věřím ale, že pro nováčka, který tolik zkušeností nemá, je to skvělá příležitost, jak se všechno naučit a posouvat se dál. Náročnější pro mě byla produktová část, protože produktů máme v Seznamu opravdu spoustu. Nejvíce mi pomohlo nad věcmi příliš nepřemýšlet a pustit se do akce. Velkou oporou mi byl a stále je také můj tým i má nadřízená. Když jsem potřeboval s něčím poradit, vždy mi ochotně pomohli, což byla zejména na začátku opravdu velká pomoc.

Práci v Telesales si často lidé v okolí představují jako call centrum. V Seznamu to tak ale není. Nemáme žádné call scripty, podle kterých bychom s klienty komunikovali, a je na nás, jak si schůzky a telefonáty v daný den naplánujeme.

Account Manager Telesales

Jak vypadá tvůj běžný pracovní den? Je něco, co tě na práci v Telesales překvapilo?

Svůj den si můžu rozvrhnout podle sebe, nikdo mi neplánuje, co budu dělat. Velmi důležité je proto umět si stanovit priority. Podle fáze měsíce nebo stavu plnění cílů se většinou rozhoduji, co v daný den budu dělat. Práce v Telesales spočívá převážně v péči o stávající klienty a případný upsell, plus také v hledání nových klientů. Od toho se pak odvíjí další aktivity a dílčí úkoly. Ze začátku jako nováček nedostanete portfolio stávajících klientů, ale vaším hlavním úkolem je hledání nových. Po úspěšném zaučení přebíráte portfolio stávajících klientů, kterým se věnujete a k tomu nadále hledáte nové příležitosti. Velkou část dne strávíte komunikací s klienty po telefonu, ale práce zahrnuje i další úkoly a administrativu. Po zaučení se s klienty občas můžeme potkat i osobně u nás na pobočce v Ostravě. Já osobně tuto možnost moc nevyužívám, ale pro někoho to může být příjemné zpestření. Co mě překvapilo je variabilita pracovní náplně – neustále je tu něco zajímavého, na čem můžu pracovat. Podívat se můžu i pod pokličku mnoha zajímavých firem a dozvědět se o nich více. Ve srovnání s mými předchozími zkušenostmi mě mile překvapila komunikace s různými odděleními v rámci firmy, která je skvělá a také dost rychlá. Je super, že některé věci můžu delegovat na příslušná oddělení a neřeším všechno sám.

Zjistěte ještě více o tom, jak to u nás v Telesales chodí.

Co tě nejvíc baví na práci v Telesales?

Je toho hodně. Baví mě, že se pohybuji v atraktivním prostředí online marketingu, který bude i za 10 let potřeba. Rád se bavím s lidmi z různých oborů a můžu si portfolio rozšiřovat o klienty z oblastí, které mi jsou blízké. Opravdu skvělá je možnost flexibilní pracovní doby – je jen na mě, jak si svůj den poskládám. Některý den můžu přijít v šest ráno a skončit už ve tři odpoledne, protože se mi to zrovna hodí, zatímco jindy se můžu pořádně vyspat a do práce přijít třeba až na desátou. To ocení každý, komu záleží na sladění práce s osobním životem. Pokud potřebuji, mám možnost po domluvě s nadřízenou také občas pracovat z domova. Vyhovuje mi, že tu není nátlakový obchod, díky tomu je komunikace s klienty příjemná. Navíc za námi stojí silná značka, a proto se nestává, že by byli klienti vyloženě nepříjemní, většinou jen slušně odmítnou, pokud o spolupráci nemají zájem. Motivuje mě, že mám možnost ovlivnit svými výkony svou mzdu. V našem týmu navíc každých pár měsíců pořádáme nějakou týmovou akci, kde se můžeme trochu více poznat a odreagovat.

Co je podle tebe na práci v Telesales nejnáročnější a jak s tím pracuje

Ze začátku pro mě byla jednoznačně největší výzvou prioritizace úkolů a time management. Je skvělé, že si můžeme rozplánovat denní aktivity podle sebe, ale zároveň je třeba plnit plány a věnovat se dalším dílčím úkolům. Někdy zkrátka není možné stihnout v jeden den úplně všechno, takže je potřeba umět si stanovit priority a rozpoznat, co je zrovna nejdůležitější. Já osobně, pokud se dostanu do časového presu, rozepíšu si na papír jednotlivé úkoly a posléze si je při splnění odškrtnávám. Navíc je v týmu vždy jeden senior, případně váš nadřízený, který vás v náročnějších momentech podpoří.

Máš pocit, že ses během tvého působení někam posunul?

Myslím, že jsem se hlavně posunul v komunikaci po telefonu s B2B klienty, což jsou často majitelé firem, a také v proklientském přístupu. Dokážu už teď lépe odhadnout, na jaké klienty zacílit, jak jim pomoci a efektivně je oslovit. Vzhledem k tomu, že se každý Account Manager Telesales stará o několik set klientů, bylo důležité najít si relevantní informace a mít dobrý odhad na to, kolik energie a času investuji do konkrétního úkolu. Práce v Telesales mě vyškolila také v řešení krizových situací a naučila mě větší trpělivosti.

Jste z Ostravy a lákala by vás práce v české internetové jedničce? Mrkněte na aktuálně volné pozice.

Komu bys pozici Account Manager Telesales doporučil?

V první řadě určitě lidem, kterým nevadí komunikace po telefonu, protože ta je pro nás opravdu denním chlebem. A také obchodníkům, kteří rádi prodávají, ale zároveň jim nevadí být v zázemí kanceláře a ne v terénu. Někomu, kdo má rád flexibilitu a rád si rozvrhuje svou náplň práce sám. Zároveň je pozice skvělá pro někoho, kdo by se rád do oblasti obchodu dostal, ale zatím nemá příliš zkušeností. Věřím, že práce u nás může být zajímavá i pro člověka, který rád ovlivňuje výši svého výdělku. Mzda totiž obsahuje fixní a provizní část. A pokud má člověk drive a daří se mu, může být finanční ohodnocení opravdu motivující. Pozice je vhodná i pro člověka, kterého láká dynamické prostředí, protože online marketing se neustále vyvíjí a mění.

<https://blog.seznam.cz/2024/07/jak-to-chodi-v-telesales-prace-je-rozmanita-a-plna-vyzev>