

## DOŠKOLENÍ TAZATELŮ

### Pro tazatele na call centru

- Pokud přijdete na směnu pozdě a supervizorka školí, nenarušujte prosím svým pozdním příchodem školení ostatních tazatelů, kteří přišli na směnu včas a vyčkejte na konec školení. Zároveň v tomto případě musíte počítat s možností, že budete ze směny posláni domů a tato směna vám bude započítána jako neomluvená (není v našich časových možnostech doškolovat jednotlivé tazatele, kteří přišli pozdě).
- Klíče od skříněk – jak již bylo několikrát řečeno – zůstávají po směně v CC a skřínky budou vyklizené (toto bude namátkově kontrolováno a obsah uzamčených/nevyklizených skříněk bude odstraněn).
- Na CC se, prosím, vždy věnujte pouze volání. V případě, že máte přestávku, nerušte kolegy kolem sebe hlasitým smíchem či hovorem. Vše je slyšet v hovorech vašich kolegů a tím tedy i u respondentů.
- Udržujte, prosím, box na CC v čistotě. K tomu patří i slušné sezení na židli. Také prosíme tazatele sedící u okna, aby si o něj neopírali nohy.
- Když vás supervizorka poprosí o chvíli strpení, tak prosím opravdu vydržte, bude se vám věnovat hned, jakmile bude moct.

### Pro tazatele, kteří volají z domova

- Červené políčko s nulami v rezervacích znamená, že projekt NEUMÍTE. V případě, že tam nemáte ani obrázek sluchátek, odkaz na školení nebo poznámku, přihlásíte se do Ipsosu. Nahodte ostrou verzi fiktivního projektu IPSOS a zde vyčkejte na další pokyny (během čekání občas tlačítkem F5 zaktualizujte stránku, s největší pravděpodobností bude něco z výše uvedeného přidáno).
- Prosím vždy odpovězte na zprávu, která vám od supervizorky na směně přijde. I kdyby to mělo být jen potvrzení přijetí pouhým „ok“. Je pro nás důležité vědět, že jste zprávu přečetli.
- Pro tazatele doma platí, že při technickém problému kontaktují nejdříve supervizi. V žádném případě není povoleno se bez vědomí supervizorky obracet rovnou na IT.
- Pokud voláte z domu a potřebujete něco neodkladně vyřešit se supervizorkou, obraťte se na nás rovnou na telefonu 226 513 285 (toto číslo je možné vytočit ze softwarového telefonu). Stejný postup platí v případě, že vám dlouho neodpovídáme na zprávu.
- Pro volající z domova platí, že pokud fyzicky nejsou u počítače, zadávají přes tlačítko „actions“ možnost „pause“.

### E-mailová komunikace

- E-maily posílejte vždy na adresu [cati@ipsos.cz](mailto:cati@ipsos.cz). Nepište prosím na osobní e-maily supervizorek (v případě, že tu jedna z nás delší dobu nebude, můžete na odpověď čekat dlouho). Případně Vám nemusí být dotaz zodpovězen vůbec.
- V případě, že Váš dotaz zaslaný na [cati@ipsos.cz](mailto:cati@ipsos.cz) bude zodpovězen ze soukromého e-mailu jedné ze supervizorek, vždy poté prosím udržujte v kopii e-mailovou adresu [cati@ipsos.cz](mailto:cati@ipsos.cz) stisknutím tlačítka „odpovědět všem“ (stejný důvod jako u bodu výše).

### NIPO

- Hned po stisknutí tlačítka „dial“ se **VŠE** nahrává. Od té doby až po položení hovoru musí být v hovorech absolutní ticho (pokud potřebujete sdělit něco neodkladného, vždy použijte tlačítko „mikrofonu“ na softwarovém telefonu).

- V případě, že voláte „doktorské projekty“ nebo jakékoliv jiné, při nichž odesíláte dotazník respondentům do e-mailu, vždy prosím zkontrolujte správnost e-mailové adresy. Nesmyslné adresy jako [novak@seseznam.cz](mailto:novak@seseznam.cz) jsou pouze známkou Vaší nepozornosti. Oprava těchto adres nám poté zabere poměrně dost času a komplikuje (prodražuje) dokončení projektu.
- Nikdy nezůstávejte v dotazníku déle, než je třeba (prodlužujete tím průměrnou délku vyplnění dotazníku). Jakmile dotazník doděláte, hned ho prosím odklikněte.
- Dotazník nikdy neukončujte kvůli soukromým záležitostem (zvoní vám telefon, někdo zvoní u dveří). Když by se dělo něco opravdu neodkladného, omluvte se, že máte technický problém a že zavoláte později.

### **Začátky a konce směn**

- Začátek a konec směny je pevně stanoven, bez předchozí domluvy se supervizorkou je zakázáno směnu opouštět (s výjimkou povolených přestávek), případně z ní odcházet dříve. V případě, že vám bude povolena výjimka, neberte ji automaticky pro další směny.
- Při dopolední směně končí tazatelé bez upozornění supervizora v 15:30. Na odpolední směně všichni čekají na ukončení směny supervizorem (s výjimkou tazatelů, kteří mají celý den, ti mohou sami končit ve 20:00).

### **Všeobecné informace**

- Na základě některých kontrol hovorů jsme se rozhodli udělovat záporné bonusy za opakované porušování pravidel, na které jste byli upozorněni.
- Čtěte pravidelně informace na nástěnce.
- V případě nedodržení pokynů z nástěnky vám bude udělen záporný bonus - viz. „přehled záporných bonusů“.
- Na každém školení je potřeba si dělat poznámky. Není možné vás individuálně doškolovat.
- U slovních škál, kde jsou i číselné hodnoty platí, že budete vyžadovat hodnocení slovní, čísla si můžete pomáhat v případě, že Vám respondent nebude schopný výroky hodnotit slovně. Vždy je potřeba ujistit se, že respondent číslem hodnotí opravdu správně. To znamená, že když řekne například 3, tak vy musíte říci: „Takže ani spokojen ani nespokojen.“ Poté můžete jít k další otázce.

### **Školení**

- Nově se můžete setkávat s novou formou školení, která je prostřednictvím nahrávek. Při poslechu školení musíte být přihlášení v ostré verzi fiktivního projektu Ipsos.

### **Vypisování směn**

- Směny jsou vypisovány v Catiexu vždy podle objemu práce. Nikdy nevíme den ani hodinu, kdy budou směny vypisovány. Proto jsou naprosto zbytečné dotazy na vypisování směn. Jsou projekty, které se musí volat pouze z CC a podle toho i vypisujeme směny. Je pro nás důležité, aby se směny naplnily podle vypsaných míst na CC a doma. Směny Vám tedy nebudeme přehazovat z CC na doma a obráceně. Do poslední chvíle zůstanou v této podobě. Jediné, co můžete zkusit je, že napíšete těsně před danou směnou do Ipsosu a supervize rozhodne, jestli Vám nějaký projekt přidělí.

***Prosím, berte tato upozornění jako cestu ke zkvalitnění naší práce. Pokud bude klient spokojený s naší prací = více projektů = více práce pro vás. Bohužel všechny výše zmíněné věci projekty komplikují a zdražují.***

## Přehled záporných bonusů

<i>důvod</i>	<i>výše záporného bonusu</i>
3x pozdní příchod na směnu za čtvrtletí	100 Kč
3x pozdní omluvení směny (když směna již nejde odhlásit v catiexu) za čtvrtletí	100 Kč
3x neomluvená směna za čtvrtletí	200 Kč
porušení pravidel z "doškolení tazatelů"	100 Kč
Nedodržení instrukcí ze školení, nahrávek školení, doškolení či zpětné vazby	50 Kč
nedodržení instrukcí z "jak reagovat na dotazy respondentů"	100 Kč
nedodržení pravidel z nástěnky	100 Kč
3x za nesplnění navolaného času za čtvrtletí	100 Kč
4x-6x nesplnění navolaného času za čtvrtletí	200 Kč
7x-9x nesplnění navolaného času za čtvrtletí	300 Kč
10x-12x nesplnění navolaného času za čtvrtletí	400 Kč
13x-15x nesplnění navolaného času za čtvrtletí	500 Kč
Za nepořádek a zničení nebo odcizení vybavení call centra	50 Kč