



8969XXX XXX XX XX  
8900XXX XXX XX XX  
8999XXX XXX XX XX  
н.о. 8950XXX XXX XX XX  
8911XXX XXX XX XX  
8925XXX XXX XX XX  
н.о. 8970XXX XXX XX XX  
8900XXX XXX XX XX  
8958XXX XXX XX XX  
н.о. 8969XXX XXX XX XX  
8900XXX XX  
8958XXX XX  
8999XXX XX  
8950XXX  
8950XX  
н.о. 8911X  
8925  
897  
89

# Оператор call-центра

16+

## Тенг Илар

Тенг Илар

**Оператор call-центра**

«ЛитРес: Самиздат»

2019

**Тенг Илар**

Оператор call-центра / Тенг Илар — «ЛитРес: Самиздат», 2019

ISBN 978-5-532-09156-6

Вам не раз звонили операторы с "супервыгодным предложением" по десять раз на дню? Вы раздражались и злились. А знаете ли вы, как выглядит ситуация с точки зрения самого оператора? Будни оператора колл-центра.

ISBN 978-5-532-09156-6

© Тенг Илар, 2019  
© ЛитРес: Самиздат, 2019

# Содержание

Глава 1 «Собеседования»	5
Конец ознакомительного фрагмента.	8

## Глава 1 «Собеседования»

Есть люди, которые всегда представляются, но ты не знаешь их имени. Люди, которые гарантируют тебе что-либо, но ни за что не отвечают. Люди, которые говорят таким тоном, будто всеильны, но, по факту, не могут ни на что повлиять.

Я говорю об операторах колл-центров. Мы разговариваем с ними каждый день, кто-то вежливо, а у кого-то срывает терпение. Люди разные.

Мы стоим с ними в очередях за продуктами, ездим в троллейбусах, ходим по улице бок о бок с теми, на кого иной раз рявкаем: «Удалите мой номер из базы! Достали звонить!». А они ходят бок о бок с нами. Это – жизнь и это нормально. Но, честно говоря, я об этом не думала до тех пор, пока сама не побывала одной из них.

Я – оператор, и я звоню людям со словами: «Здравствуйте! Меня зовут Дарья. Я звоню Вам из сервисного центра по обслуживанию Ваших окон, и я хотела бы уточнить, направляли ли Вам в этом году специалиста для диагностики и профилактики, или еще нет?».

История о том, как я докатилась до жизни такой долга и неприглядна, как та самая многотрудная, полная невзгод и опасностей, жизнь Ивана Семенова. Как и Иван, я создавала себе проблемы на ровном месте. Как будто существующих было мало.

Если опустить лишние и долгие подробности, то в сухом остатке будет, что я предприниматель-неудачник, которому это предпринимательство уже в печенках засело. А еще будет, что суммы кредитов ежемесячно складывались просто в неприличную цифру.

Ни заказов.

Ни денег.

Квартира в залоге у банка.

Зашибись.

Мама плакала от страха сутками две недели подряд, а я тайком искала подработку. Точнее думала, что ищу. На деле это было похоже на ковыряние ребенка в нелюбимой каше по утрам. Но в один прекрасный день я вдруг осознала, что Рубикон давно остался за спиной, денег нет, и не будет. И если у нас найдется на что купить обычную картошку, то это, считай, просто повезло. В этот же вечер я сказала маме, что ищу подработку, чтобы обеспечивать кредиты и дать ей возможность спокойно работать над ее проектом. Что характерно, в этот момент, меня уже не волновало, будет ли она против, или же за. Так, как есть, продолжаться не могло.

Я храбро забила в поисковике сайт «охотника за головами»<sup>1</sup> и зарегистрировалась.

Я нигде не училась после школы, если не считать разнообразных краткосрочных курсов по предпринимательству, и не работала, кроме как ИП. Мое резюме выглядело очень печально. Я бы даже сказала, что оно было нулевым. Там вообще не было ничего, что я могла бы указать как привлекательные для работодателя качества или навыки. Возраст, пол, телефон, город и так называемые «ключевые навыки», вроде стрессоустойчивости, грамотной речи, владения ПК и прочей чепухи. Хотя нет, кое-что там все-таки было. В графе «о себе» я вписала дословно следующее: «Готова впахивать и обучаться».

Вот. Теперь действительно все.

Опубликовав резюме, я прошла по потенциально подходящим вакансиям и изошла слюной восторга.

Сказочно высокие зарплаты. Сказочно невысокие требования. Сказочно чудные графики.

---

<sup>1</sup> Сайт, где работодатель может отыскать себе работника, а соискатель – вакансии.

Мы с мамой даже не подозревали, что вакансий будет так много. Она тоже подключилась к поискам и, время от времени, показывала мне на телефоне ту или иную вакансию. В итоге, я откликнулась везде, где только можно.

Через полчаса мне позвонил «Тиньбанк».

Эйчар<sup>2</sup> соблазняла меня зарплатой в «я думаю, что как новичку, вам стоит рассчитывать где-то на сорок тысяч, а не на шестьдесят восемь». Это звучало восхитительно, но когда я услышала свои обязанности, я начала думать, как мне вежливо закончить разговор.

Если кратко, то я должна была искать подобных себе «ипэшников» и запикивать им в глотку расчетный счет от «Тиньбанка», пока не проглотят, а в идеале, пока не начнут им пользоваться. Если совсем кратко, то коммивояжер обыкновенный. Плюс, я должна была выезжать к клиентам на работу, чтобы оформлять документы. В общем, эта затея мне категорически не понравилась. И только потому, что это был единственный вариант, а я не особенно верила, что будут другие, поэтому продолжила разговор.

– Я должна буду протестировать вас по современной системе, которой пользуются самые топовые компании. Вы готовы?

– Д-да, давайте, – я тяжело вздохнула, настраиваясь на «боевой» лад.

– Отлично. Тогда задание первое. Куда вы чаще всего ходите: бассейн, кинотеатр, магазин?

– Магазин.

– Отлично, объясните мне, как добраться от вашего дома до магазина, чтобы я поняла.

В моем мозгу звучало отчетливое: «Э-э-э-э-э...», регулярно просачиваясь в речь, когда я говорила:

– Эм... Вы выходите из подъезда, поворачиваете направо, э-э-э, идете до угла дома, слева вы видите тропинку, идущую мимо другого дома, э-э-э, вы идете мимо этого дома, потом мимо второго, потом тропинка переходит в широкую... как же это называется... не асфальтированную дорогу. Э-э-э, по левую руку от вас ограда детского садика, вот идете мимо него. Потом опять же по левую руку, ограда школы. Э-э... идете мимо нее тоже, впереди вы видите угол серого здания, поворачиваете за него направо и видите вывеску «Продукты».

Секундное молчание.

– Простите, а можете повторить? Я не очень поняла.

Я выдохнула и начала сначала, постепенно забывая, что я выполняю тест. Я, правда, начала объяснять дорогу от моего дома до магазина:

– Смотрите: вы выходите из подъезда и поворачиваете направо. Доходите до угла дома. По левую руку от себя вы видите узкую тропинку, идущую мимо двух домов. Вам нужна именно она. Вы идете по ней. Эту тропинку пересекает асфальтированная дорога. За ней начинается не асфальтированная. Вы идете по ней, по левую руку от вас сначала ограда детского сада, потом школы. Вы идете прямо и прямо. Потом вы видите перед собой угол серого здания, обходите его, и видите вывеску «Продукты».

Снова молчание.

– Простите, я опять не поняла. Повторите, пожалуйста, еще раз... – жалобно попросила эйчар.

Тут я откровенно развеселилась:

– Хорошо, подскажите мне, пожалуйста, в каком месте вы не поняли?

– Я... я не зна-аю, я просто не поняла...

– Хорошо, тогда давайте пойдём еще раз, но медленнее. Вы вышли из подъезда. Представили?

---

<sup>2</sup> Эйчар – кадровик, если переводить на нормальный русский язык. Человек, занимающийся подбором нового персонала и, желательно, удержанием старого.

– Конечно, я же не...  
– Замечательно, – перебила я ее, – тогда сейчас вы поворачиваете направо и идете прямо и прямо до угла дома. Представили?

– Так...

– По левую руку от вас тропинка. Видите ее?

– Так... вижу...

– Идите по ней до конца. Вы пройдете мимо двух домов по левую руку от вас. Прошли?

– Так...

– Отлично. Тропинка уперлась в асфальтированную дорогу, сразу за которой начинается не асфальтированная, – кишками чуяла, что зря заговорила об этой дороге. Мне проще было бы объяснить, а эйчару понять, если бы я промолчала о ней. А так я нас только запутывала и не знала, как выпутаться.

На заднем плане мама давилась от смеха, я делала ей страшные глаза, но не выдерживала и сама фыркала в трубку.

– Извините, пожалуйста.

– Ничего страшного. Я все-таки не очень поняла этот момент с дорогой. Не могли бы вы мне объяснить?

– Да конечно. Смотрите, тропинка продолжается по прямой, как широкая не асфальтированная дорога, и эту тропинку пересекает асфальтированная дорога. Сверху тропинка и дорога образуют перекресток. Если позволите, то во избежание недоразумений, я не асфальтированную дорогу, продолжающую тропинку, буду называть тропинкой, чтобы вас не путать. Хорошо?

– Да, конечно, продолжайте.

– Отлично. Вы идете по тропинке, и по левую руку от вас идет ограда детского садика. Видите ее?

– Так... вижу...

– Отлично. Но Вы не останавливаетесь, а идете, все дальше и прямо, и вот, теперь вы идете мимо ограды школы. Видите?

– Так... Да... Вижу...

– Замечательно. Перед вами угол серого здания. Видите его?

– Вижу...

– Заворачиваете за него и видите вывеску продуктового магазина, – радостно закончила я.

Уж не знаю, как эйчару, а мне казалось, что я объяснила дорогу предельно ясно. Там ведь даже поворотов особо нет нигде. Я готова была пойти еще по одному кругу, на этот раз уже разжевывая, как для идиотов, но это не понадобилось:

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.