

Call centrum KOLIBŘÍK – telemarketing jinak

Jsou moderní, ale tak trochu jiní... Většinu jejich zaměstnanců tvoří osoby se zdravotním postižením, dlouhodobě nezaměstnaní, nebo sociálně ohrožení. 80% zisku reinvestují zpět do svých zaměstnanců a do rozvoje společnosti.

Jak to všechno začalo

Nápad na založení call centra Kolibřík vznikl v době začátku podpory zaměstnávání osob z tzv. sociálně vyloučených skupin (dlouhodobě nezaměstnaní, osoby požadující zkrácený pracovní poměr z důvodu péče o dítě nebo nemohoucí osobu, lidé nad 50 let věku a osoby zdravotně postižené a znevýhodněné). Firma byla založena s podporou dotace z fondu EU.



Prvními kroky bylo vyhledávání vyhovujících prostor, vybavení potřebným kancelářským zařízením, softwarem a telefonními linkami. Následovala výběrová řízení na jednotlivé pozice call centra. Projekt byl připraven na zaměstnání 6 telefonních operátorů, 2 supervizorů a vedení firmy. Při výběrových řízeních se úzce spolupracovalo s Úřadem práce a neziskovými organizacemi, jejichž klienty jsou lidé se zdravotním postižením. Zájemci se účastnili několika školení zaměřených na dovednosti v oblasti telemarketingu. Výběrových řízení na pozici telefonní operátor se zúčastnilo cca 80 zájemců, z nich cca 20 školení absolvovalo a pracovat jich začalo 8. Call centrum zahájilo činnost v roce 2013 s 8 operátory, 3 supervizory, 1 IT pracovníkem a ředitelem.



Začátky byly velice složité jak na straně zájemců o práci (mnozí dlouhodobě nezaměstnaní neměli o práci zájem, mnozí již odvykli pracovním návykům), tak při oslovování potenciálních zákazníků a hledání vhodných zakázek.

Znevýhodnění jako příležitost

Postupem doby, se získáváním zkušeností s pracovníky z různých sociálně vyloučených skupin, se firma začala soustředit na osoby zdravotně postižené. Velkou výhodou, která toto rozhodnutí umožnila, jsou prostory vyhovující podmínkám pro zaměstnání osob se zdravotním postižením. Podařilo se najít zákazníky zadávající jednodušší zakázky. Ve spolupráci s Úřadem práce byla zřízena chráněná pracovní místa, jejichž počet v následujících letech ještě vzrostl. Činnost firmy se rozšířila o administrativu a samostatný back office. V současnosti zaměstnává celkem 36 zaměstnanců, z toho 8 zaměstnanců ve 3. stupni invalidity, 14 zaměstnanců v 1. - 2. stupni invalidity, 3 zaměstnance zdravotně znevýhodněné a 12 zaměstnanců ostatních. Z ostatních zaměstnanců jsou 2, kteří byli dlouhodobě nezaměstnaní, 1 zaměstnanec nad 50 let a 3 zaměstnanci pečující o děti do 10 let.

Pracovní náplň

Pracovní náplň telefonních operátorů sestává z volání různých kampaní podle požadavků zadavatelů. Většinou se jedná o vyplňování dotazníků a anket, informační telefonáty z oblasti zdravotnictví, referenda, energií, verifikační hovory, nabídky školení a služeb, domlouvání schůzek a jiné. Dalšími činnostmi jsou školení telefonních dovedností, obsluha softwaru pro volání, produktová školení k jednotlivým kampaním a, na základě průběhu a výsledků, tzv. „refresh“ školení.

V čem jsou jiní

- **Zaměstnanci:** struktura zaměstnanců je tvořena osobami se zdravotním postižením, osobami dříve dlouhodobě nezaměstnanými nebo osobami jinak sociálně vyloučenými.
- **Prostředí:** zaměstnanci mají prostorná pracovní místa, která jim umožní nestresovat se a odvádět skvělé pracovní výkony („*nejsme králikárna, takže žádné operátorské kóje či boxy*“).
- **Vzdělávání:** zaměstnancům je věnována maximální péče a servis, absolvují mnoho dní tréninků a nácviků a s reálným zákazníkem přijdou do kontaktu až v momentě, kdy se cítí sebejistí.

- **Přístup managementu:** váží si svých zaměstnanců, zaměstnanci jsou důležití a podílejí se přímo na směřování firmy. Základními hodnotami při řízení call centra jsou vzájemný respekt, odpovědnost, otevřenost, důvěra a rovné příležitosti.
- **Zisk:** 80% čistého zisku je investováno zpět do zaměstnanců a rozvoje společnosti.
- **Projekty:** nepřijímají každou zakázku, ale pečlivě vybírají svoje klienty tak, aby realizovali smysluplné projekty, které nesou užitek všem.

Otázky k diskuzi ve třídě

- Jaké faktory stojí za úspěchem firmy?
- V čem je přístup zakladatelů call centra inovativní a v čem podnikatelský?
- Máte ve svém okolí nějaký sociálně prospěšný podnik? Čím se zabývá?
- Setkali jste se s nějakým problémem, pro který by sociálně prospěšné podnikání bylo řešením? Jaké cílové skupiny se tento problém týkal?