

Dżobing

12 lipca 2015

Nowy rodzaj sportu ekstremalnego – o tyle dziwny, że biorą w nim udział zarówno energiczni trzydziestolatkowie jak i mniej energiczni sześćdziesięciolatkowie, samotne matki, niepełnosprawni, zwolnieni w ramach redukcji do niedawna świetnie opłacani specjaliści. Zasady dżobingu są proste: przyjmij, że w pracy nie masz praw, walcz o pensję, żyj ze śmieciówek i nie zdechnij z głodu.

Moja przygoda z dżobingiem zaczęła się od pracy fundraizera (przyzwyczajcie się do polameru, jeśli jeszcze tego nie zrobiliście, będzie go dużo). Było w miarę dobrze. Nie miałem wielkich oczekiwań i potrzeb, więc latanie po centrum z teczką Amnesty i zaczepianie ludzi za pomocą wszystkich eufemizmów na „Cześć, czy chciałbyś kupić sobie sumienie?” nie było dla mnie niczym trudnym. Kiedy ta robota się skończyła, uznałem, że nabyte w niej komunikejszyn skils predestynują mnie do pracy w kolsenter.

Nie szło mi to na początku. Odbijałem się od firmy do firmy i nie rozumiałem, na czym polega mój błąd. Wtedy na rekrutacji spotkałem życzliwego człowieka, który wytłumaczył mi, że w marketingu bilołdelajn ważna jest „chamskość mówienia”. Po prostu za dużo myślałem o tym, co mówię. Wyciągnąłem stosowne wnioski i w końcu – alleluja! – zaczępiłem się na infolinii.

Wydawałoby się, że pojęcie infolinia jest czymś łatwym do zdefiniowania: jest to takie miejsce, w którym się kogoś przez telefon o czymś informuje. Czyli praca w infolinii powinna polegać na przekazywaniu informacji. Nic takiego. O ile nie znasz biegle rumuńskiego, węgierskiego, japońskiego, opcjonalnie Suahili (oraz angielskich skrótowców, pozdrawiam kumpli z B2B) to znalezienie roboty na słuchawkach, w której nic się nie sprzedaje, jest osiągnięciem godnym zachwytów i wieńca laurowego. Przejrzyjcie ogłoszenia. Infolinia?

Oczywiście sprzedażowa. Połączenia przychodzące? Tylko, jeśli ktoś chce coś kupić. Posprzedażowa obsługa klienta? Nazwa sugeruje, że masz obsługiwać tych, co już kupili produkt. To jednak pomyłka. Na tej „infolinii” celem jest do-sprzedaż. Specjalista DS. Chciałbyś obsługiwać klienta? Sprzedawaj, sprzedawaj, sprzedawaj. Niestety wrześniowa pensja przyszła mi w grudniu, czyli wtedy kiedy od dawna mnie tam już nie było.

Znów popadłem w poniewierkę. Z uporem maniaka chciałem się zatrudnić jako ktoś, kto informuje klienta o właściwościach zakupionych przezeń produktów. Za każdym razem przekonywano mnie, że oferta pracy jest tą właściwą. Że tak nie jest, zawsze okazywało się dopiero po kilku dniach szkoleń.

W interesującym mnie segmencie rynku pracy, dla wielu mi podobnych młodych ludzi, pojawiła się nie lada okazja: pewna satelitarna telewizja sporo zainwestowała w słuchawki. Zresztą to, co ucieszyło nas bezrobotnych, dla wielu klientów firmy oznaczało dość bolesne konsekwencje w postaci dziesięciu telefonów dziennie wykonywanych z różnych miejsc Polski. Przewinałem się przez parę projektów spod ich bandery. Szczególnie w pamięci zapisał mi się jeden.

Już kiedy wchodzisz na halę produkcyjną, czujesz, że coś jest nie tak. Uwagę przyciągają gabloty, w których leżą jakieś dziwne ustrojstwa opatrzone metkami na astronomiczne sumy w dolarach (potem okaże się, że taka wewnętrzna waluta, która wchodzi w skład promołszyn-systemu). Robisz parę kroków w głąb i widzisz kapliczkę. Ma wszystko, co każde dobre miejsce kultu mieć powinno. Jeden z boksów wyścielono czarnym plastikiem z worków na śmieci – na środku widnieje wielki krzyż, obok figurka truposza i parę innych detali. Facet który tu pracował za daleko posunął się w szklarstwie (szklarstwo – wciskanie kitu). Fakt ten – w jakże oryginalny sposób – postanowiono uwiecznić ku przestrodze innych pracowników. Nagle słyszysz huk. Facet w masce konia obalił się na ziemię. Jest bardzo szczęśliwy. Przed trzema godzinami pracodawcy gdzieś go wywieźli, a teraz udało mu się dotrzeć do biura bez

zdejmowania maski. Wykonał zadanie specjalne. Trzysta złotych premii.

Kiedy kombinujesz, czy się śmiać czy uciekać, zaciągają cię na szkolenie. Masz siedzieć na infolinii, więc trzy dni przygotowania merytorycznego ledwo muskają pomoc techniczną, ale za to wiesz już wszystko o do-sprzedaży. To akurat normalne. Pracodawcy nie zależy na tym, żebyś świadczył pomoc klientom, którzy chcieliby korzystać z zakupionego w korpo produktu; interesuje ich to, żebyś jeszcze coś do-sprzedał. Na koniec dowiadujesz się o systemie przerw. W ciągu całego dnia masz prawo do jednej 20-minutowej przerwy na zjedzenie czegoś – pod warunkiem, że jednocześnie z tego dobrodziejstwa nie będzie korzystało więcej niż 5 osób. Przerwę musisz więc sobie wywalczyć, bo konsultantów jest za dużo, żeby każdy się załapał. Zastanawiacie się jak taka przerwa może się nazywać? Powodzenia, myślcie dalej. Ja tam idę na iting.

Konkluzja nie może być inna. Ktoś tu robi sobie jajing. To że z nas, wie każdy. Ale czemu oni spodziewają się, że będziemy brać ich na poważnie, starać się dla nich i dotrzymywać zapisów umów, nakazujących zachowanie w tajemnicy wszystkich tych kretynizmów, którymi nas poczęstowali?

Autorstwo: Paweł Nosal

Źródło: Strajk.eu