

# Wspomnienia pracownika firmy telekomunikacyjnej

18 sierpnia 2020

W internecie ukazuje się ogłoszenie, praca na infolinii przychodzącej, a więc nie muszę zmuszać ludzi do kupowania – to mi pasuje. Szybko dostaję zawiadomienie o terminie spotkania. Na sali w większości są młodzi ludzie. Trzy czwarte z nich to studenci lub magistrowie, którzy nie mogą dostać pracy w swoim zawodzie. Dowiadujemy się że wynagrodzenie jest najniższe w kraju. Jedna osoba od razu rezygnuje. Przechodzimy przez pomieszczenia. W jednym z nich stoi... worek boksinowski. Po co? – pytam. Żeby odreagować stress – odpowiada kierowniczka.

Po krótkiej rozmowie kwalifikacyjnej, w której przepuszczają każdego, zostajemy skierowani na miesięczne szkolenie. Tematyka zajęć w większości okazuje się później nieprzydatna w pracy. Infolinia techniczna to obszerne zapytania klientów. Nie nauczymy się tego. Uczą więc nas jak szybko wyszukać informacje, ale nie jest to jednak łatwe. Przez kilka godzin obserwuję pracę pracownika. Pytam czy to nerwowa praca. Mówi że nie ale przecież widzę że cały czas trzęsie nogą. Trzy osoby przestają chodzić na kurs. Pod koniec egzamin. Okazuje się że żadne z nas nie zdało ale wszyscy jesteśmy przyjęci.

Jestem pracownikiem tymczasowym zatrudnionym przez firmę zewnętrzną. Dostaję identyfikator elektroniczny który otwiera mi przejście przy wejściu do firmy, dalej do budynku na podwórzu i w końcu do pomieszczenia w którym pracuję. Jest tu kilkadziesiąt stanowisk. Mogę usiąść gdzie chcę, chociaż niektórzy mają swoje ulubione miejsca. Zauważam że niektóre krzesła mają poręcze wydrapane paznokciami. Dotyczy to zwłaszcza osób pracujących przy sprzedaży. Widzę że jeden z doświadczonych kolegów rozmawia z klientem leżąc na krześle.

Przez pierwszy tydzień dostaję instruktora, który siedzi obok

mnie i pomaga radą, gdy nie wiem co powiedzieć klientowi. Mój pierwszy instruktor pije piwo w czasie pracy, mówi że tak mu się najlepiej pracuje. Dzwonią do nas same zgłoszenia awarii, więc klienci są bardzo niezadowoleni. Początek wypada kiepsko. Najgorzej jest wieczorem gdy ktoś, w przypływie szału, sam uszkodził sobie celowo konfigurację do modemu i teraz co drugie jego słowo jest obraźliwe. Wytrzymuję to 15 minut. W końcu proszę instruktora żeby przejął rozmowę. Po jej zakończeniu instruktor wstaje zdenerwowany. Klient pytał o jego nazwisko i obu nam zagroził sądem.

Mija kilka dni i zostaję sam. Pomoc mam jedynie w postaci konsultacji, to znaczy mogę przerwać na chwilę rozmowę z klientem i zadzwonić do innego działu żeby zapytać o to, czego nie wiem, i potem wracam do klienta. Nie wszystkich to urządza, bo połączenie kosztuje 30 groszy za minutę. Są klienci którzy dostają szału że muszą płacić za pięć minut rozmowy zgłaszając awarię. Praca trwa od 6 do 10 godzin dziennie i ledwo starcza mi czasu żeby pójść do toalety. Jeść muszę w czasie rozmowy z klientem bo już wykorzystałem całą przerwę.

Rozmowy trwają cały czas za wyjątkiem późnych godzin wieczornych. Dodatkowo muszę robić dwie rzeczy naraz, sprawdzać stan linii klienta i zabawiać go rozmową, żeby nie myślał że nastąpiło rozłączenie. Jeśli tego nie zrobię, zostanę upomniany przez kierownika i mogą mnie zwolnić.

Po dwóch miesiącach z naszej grupy zostaje tylko połowa ludzi, reszta nie wytrzymuje napięcia. Mój komputer otwiera się 15 minut bo programy łączą się z bazą danych w innym mieście. Przez to odpowiedź programu na kliknięcie trwa 30 sekund – klienci nie rozumieją dlaczego na odpowiedź na proste zapytanie muszą czekać kilka minut. Zdarza się że program zawiesza się kilka razy dziennie i muszę go ponownie otwierać, co trwa kilka minut, a przed klientem udawać że coś robię w tym czasie. Po większości rozmów do klienta przychodzi automatyczne zapytanie z prośbą o ocenę pracy asystenta i

firmy. Są cztery oceny od 1 do 5. Ocena przychodzi na mój email i do kierownika. Wynik średni ocen klientów jest najniższy w Polsce dla naszej firmy OCS i wynosi poniżej 3.

Niestety ale bardzo dużo klientów jest zdumionych i ogromnie wzburzonych jakością usług. Rozwiązanie umowy przed terminem może kosztować dodatkową opłatę 2000 zł a nie da się jej rozwiązać bez tej opłaty nawet, gdy internet nie działa bez przerwy przez trzy tygodnie. Akurat linie telefoniczne na wsi nie są dobrze przystosowane do przenoszenia sygnału wysokiej częstotliwości, jaki jest używany w neostradzie, na słońcu kable pękają, po deszczu zamakają i po kilku latach od ich założenia nie nadają się do użytku. Firma odmawia ich wymiany ze względu na koszt ale nie wolno o tym informować klientów.

Dostaję wyraźne polecenie od kierownika – mam informować że zgłoszenie zostało przyjęte, ale nie jest podany termin naprawy. Wszyscy asystenci wypełniają to polecenie kierowników, więc mimo tego że klient zgłasza przez kilka miesięcy że internet działa tylko kilka godzin dziennie, pada zawsze ta sama informacja – proszę czekać na zgłoszenie się montera, czas naprawy nie jest zarejestrowany w systemie.

Nic dziwnego że klienci są wkurzeni, gdy dostają takie informacje raz za razem i przez to asystenci dostają słabe oceny. Nie podoba mi się to. Nie chcę oszukiwać klientów mówiąc im żeby czekali na naprawę, która nie nastąpi. Na 3000 rozmów jakie mam, jakieś 50 razy informuję klienta że może złożyć skargę do Miejskiego Rzecznika Konsumenta działającego przy Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumenta. Wyjaśniam też, żeby złożyli wniosek do działu technicznego że internet tak często przerywa, więc proszą o wydanie opinii, że nie działa bez przerwy przez 30 dni. Wtedy mogą rozwiązać umowę bez opłat. Słyszę w słuchawkach gorące podziękowania. Ludzie nie rozumieją dlaczego inni asystenci im tego nie mówią.

Przychodzi do mnie ocena rozmowy, cztery piątki. Po godzinie ponownie dostaję cztery piątki od innego klienta. Jest to

rzadkość w tej firmie. Na drugi dzień mam rozmowę z kierownikiem. Okazuje się że, zdziwiony tak dobrą oceną, specjalnie przesłuchał moje rozmowy z tymi dwoma klientami. Za obydwoh razami informowałem zrozpaczonego klienta jak rozwiązać umowę. Dostaję poważne ostrzeżenie.

Wkurzam się i mówię kierownikowi że domagam się potwierdzenia na piśmie, że mam informować klientów żeby czekali nieokreślony czas na naprawę (której firma i tak nigdy nie wykona). Następuje spór i po dwóch dniach dostaję wypowiedzenie z pracy. Co prawda mogę odwołać się do Sądu Pracy o przywrócenie do pracy, ale nie chcę już tam pracować.

Po każdym dniu pracy byłem tak zmęczony że spałem do następnego dnia pracy. Myślę że nie tego spodziewaliśmy się zgadzając się na zmianę ustroju w roku 1989. Mamy rok 2016 a ludzie nadal są wykorzystywani jak niewolnicy w dziewiętnastowiecznym kapitalizmie. Jedynie garstka bogaczy, która żyje ponad stan, żeruje na reszcie społeczeństwa. Wiele przedsiębiorstw stać na podwyższenie zarobków o 1000 zł ale nie robią tego, bo ludzie nie protestują. Związki zawodowe nie działają, nie walczą o nic, nie organizują strajków. Jesteśmy najbardziej biernym społecznie krajem Europy i dlatego w Polsce jest tak źle.

Źródło: [Monitor-Polski.pl](http://Monitor-Polski.pl)