

HOME OFFICE

Práce z domova může být efektivní

Vše kromě telekomunikačních produktů lze zajistit home office call centrem.



Související

[Co zvládneme z domova](#)
[Work-Life Balance v Německu](#)
[Nejžádanější benefit: volno navíc](#)

Tagy

[práce](#), [zaměstnanec](#)

Práce z domova je v celém světě i díky hospodářské krizi a potřebě snižování nákladů velmi aktuální. Tato efektivní forma pracovního poměru je v České republice nabízena jen velmi sporadicky, a to často z obavy zaměstnavatelů z neodzkoušeného. A to i přesto, že kromě jiných předpokladů u ideálního zaměstnance jistě hledáme samostatnost v rozhodování, flexibilitu a také mzdovou úsporu na vytvoření takové pozice. To vše se nám využitím této formy pracovního úvazku samo nabízí, často však schází odvaha celý proces nastavit. Nedostatek "úspěšných příběhů" a obava z neznámého s nejasným výsledkem nás v odpovědném rozhodnutí svazují. Z vlastní zkušenosti vím, že práce z domova může fungovat, je jen potřeba řídit se vlastní intuicí, protože žádná univerzálně použitelná šablona neexistuje.

V našem call centru jsme dosáhli ideální obsazenosti pozic výhradně osobní nabídkou jednotlivcům s možností využití firemního benefitu, tedy práce z domova, za stabilní pracovní výsledek. Na práci z domova nastupuje zaměstnanec po zkušební době standardního pracovního

úvazku v call centru. Právě skutečnost, že se tyto lidé zaškolili nejprve v call centru, z nich vytvořili kvalitní zaměstnance znalé produktů a zároveň také dojde k vytvoření určité důvěry mezi oběma stranami.

Důležitá je sebekázeň

Nelze však jednoznačně říct, pro který osobnostní typ je práce z domova vhodnější. Základním předpokladem je vlastní sebekázeň, samostatnost, schopnost zorganizovat si pracovní prostor a míra odpovědnosti k výsledku celé společnosti. Pokud konzultant zjistí, že potřebuje pro svoji spokojenost širší sociální kontakt, preferuje pevné řízení nebo se změnila podmínka zázemí, vždy má možnost se vrátit do "kotle" běžného provozu. Což přináší pro jednotlivce vlastní jistotu a je to pro něj jasný signál zájmu zaměstnavatele i v případě počátečního neúspěchu v přizpůsobení se novým podmínkám.

Pravidelný feedback

Z pohledu odpovědného manažera, který řídí výkon skupiny ze sídla firmy, je důležité jasně definovat cíle na měsíce, na týdny a dále na dny každému konzultantovi individuálně. Velmi důležitá je také nepřetržitá a srozumitelná komunikace s jednotlivci, a to prostřednictvím dostupných technologií. Zaměstnanci musí také pravidelně dostávat zpětnou vazbu k pracovním výkonům. Nikdy nesmějí mít pocit, že se jim dostává rozdílných informací od běžného provozu, které by negativně ovlivnily jejich snahu o skvělý pracovní výsledek. K tomu slouží pravidelná společná setkání s vyhodnocením ukazatelů výkonnosti a s doplněním produktových informací společně s tréninkem komunikačních dovedností.

Co pro práci z domova není

Mnozí manažeři ze zákaznických center se také ptají na vhodnost produktů ze svých portfolií k zadání pro práci z domova. Obecně lze říct, že ideální je jakýkoliv produkt vyžadující zákaznickou péči, správu zákaznického kmene, průzkumy trhu. Úspěšný výsledek lze také očekávat v případě vymáhání pohledávek, domluvení termínu návštěvy obchodního zástupce a podobně. Co naopak z vlastní zkušenosti pro práci z domova nemohu doporučit, jsou produkty telekomunikačních poskytovatelů, kteří přenesají vlastní podnikatelské riziko na své outsourcingované partnery.



Práce z domova je vhodná pouze pro ty, kteří mají dostatečnou sebekázeň.

Miroslav Babka, provozní ředitel, ActiveCall.CZ

To se mi líbí

Registrace a prohlédněte si, co se vašim přátelům líbí.



Tweet 2

Sdílet

reklama



Macháčekem

Pokud dojde v západní Evropě k recesi, jak zasáhne Česko?

Ekonomové diskutují on-line v debatě moderované komentátorem Janem

reklama



Kdo jsou hrdinové naší doby? Diskuse čtenářů a osobností

AKTUÁLNĚ NEJČTENĚJŠÍ DISKUTOVANÉ

- [Z pohybu Kim Čong-ila "zmlazelo" šest lidí. KLDŘ opět kouzila s photoshopem.](#) (45532x)
- [Podivuhodný příběh zatčeného úředníka Haly. Aparátčík, který vyšel s ČSSD i ODS](#) (32900x)
- [Nečekaný zvrat v kauze předražených jízdenek v Praze. Detektivy šetří inspekce](#) (18533x)
- [Klausův projev patřil k nejslabším, tvrdí Dvořáková. Nepřekvapil ani další politology](#) (18407x)
- [Bohatý úředník skončil ve vazbě, je podezřelý z milionových úplatků](#) (16287x)
- [Možnosti ke škrtům je dost, řekl Nečas. Začne u aut, budov a počítačů pro úředníky](#) (15528x)

[další články](#)

VIDEO

Stanley Cup přivítaly v Bostonu sta tisíce fanoušků. Mezi nimi i boxer z Rockyho



Exkluzivně: Výbuch a konec. Nový atentát na Heydricha se odehrál v Podolí

čteno: 10864x názorů: 9

[další videa](#)

OBRAZEM



Královská svatba Kate a Williama očima fotografů. Londýn zaplnily davy lidí

Prince William se v pátek oženil se svou snoubenkou Kate Middletonovou. Po řadě spekulací nakonec...

čteno: 27246x názorů: 0



[další galerie](#)

KOMENTÁŘE, ROZHOVORY



Josef Hušek: Konkurence nás chce vytlačit z trhu

Skupina Inekon Group, výrobce tramvají, lokomotiv a strojirenských technologií, má... »»»

- [Václav Štětka: Murdoch bulvární tisk změnil](#)
- [Petr Koblic: Už jsem zvyklý na zrušení emisí, ke kterému dojde na poslední chvíli](#)
- [Co stálo víc? Pivo na mítincích, nebo kadeřík](#)