Авторы:Сергей Чертков
Издательство:Сканбук
ISBN: xxxxxxx
Год: 2012 метки:
кц ,
маркетинг ,
продажи ,
call-центр ,
оператор ,
консультант ,
абоненты*«Это же не я – это терминатор ошибся!»*

Повесть представляет собой взгляд изнутри на работу крупной сотовой компании. Рассказ ведётся от лица консультанта call-центра. Пёстрой чередой перед читателем мелькают эпизоды из жизни современного контактного центра и других подразделений компании, перемежаемые забавными диалогами с абонентами и философскими отступлениями автора. Подробно освещаются типичные проблемы, с которыми сталкивается практически каждый пользователь сотовой связи.

Эта книга о том, что остаётся за кадрами рекламных роликов, о том, что не произносят вслух консультанты и о чём не рассказывают в своих интервью топ-менеджеры. Правда ли, что клиент всегда прав? Кто кого обманывает - оператор абонентов или абоненты операторов? Почему исчезают со счёта деньги? Как на номере появляются услуги, которых абонент не подключал? Можно ли найти управу на оператора? Прослушивают ли спецслужбы разговоры по мобильнику? Стоит ли покупать китайские телефоны? Кто такие лошпеды? Какое образование требуется сотруднику сотовой компании? Идти ли туда работать? На эти и многие другие животрепещущие вопросы даст ответ эта повесть.

Но это не дневник, не фельетон и не руководство по эксплуатации сотовой связи. Это размышления о нашей жизни, об обществе, в котором мы живём, преломлённые сквозь призму авторского опыта, накопленного в процессе десятков тысяч разговоров с людьми, состоявшихся за несколько долгих лет работы автора (кандидата философских наук) в call-центре. Обо всём этом и не только в книге **Повесть о потерянном времени или Философические записки оператора (Сергей Чертков)**