



Rotacja w call center

Z najnowszych danych (np. badania realizowane przez Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB) wynika jednoznacznie, iż poziom rotacji pracowników w branży outsourcing call/contact center jest wyższy niż w pozostałych branżach i wynosi (średnia rynkowa) 19%. W zależności od realizowanych projektów i stopnia ich trudności wskaźnik rotacji może sięgać nawet poziomu 30%.

By dobrze zrozumieć i tym samym umieć zapobiec zwiększaniu się wspomnianego wskaźnika, należy dokładnie przeanalizować całość procesu rekrutacji i szkolenia pracownika.

W branży outsourcing cc pracują zazwyczaj młodzi ludzie. Często są to osoby świeżo po studiach lub Tacy, którzy rozpoczynają pracę jeszcze podczas nauki. Konsultant to młody człowiek, który często nie ukończył nawet 25 lat. Co za tym idzie są to osoby, które nie mają jeszcze dużego doświadczenia w pracy. Konieczne jest organizowanie wielopoziomowych i wieloetapowych (a wręcz ustawicznych) szkoleń, które pozwolą na prawidłowe wykonywanie pracy.

Tendencja zatrudniania młodych ludzi w branży cc widoczna jest także w kadrze kierowniczej niższego szczebla (liderzy, supervisorzy i animatorzy sali) – ponad 40% to ludzie w wieku 26-30 lat.

Młodzi ludzie (w naturalny sposób poszukujący swojego miejsca) nie są nadmiernie przywiązani do swojej pracy. Jest im łatwiej podjąć decyzję o zmianie pracodawcy. Dodatkowo stres i napięcie w pracy, która zazwyczaj wiąże się z koniecznością spełniania założonych planów, powoduje częstsze niż w innych sektorach gospodarki podejmowanie decyzji o zmianie miejsca pracy. Zwiększony poziom rotacji, obserwowany zwłaszcza w pierwszym etapie pracy, zaraz po szkoleniu wstępnym, wydaje się być absolutnie naturalnym. Na tym etapie wskaźnik ów jest na poziomie nawet 50%.

Z badań dostępnych na rynku wynika, że tylko ok. 10% zatrudnionych w firmach cc to ludzie między 31-40 oraz 41-50 rokiem życia. Obserwujemy niewielkie zainteresowanie pracą w cc przez osoby w tych przedziałach wiekowych. Osoby takie boją się planów, tempa pracy, obsługi wielu programów oraz pracy w bardzo młodych zespołach.



Wraz z upływem czasu i nabierania doświadczenia przez pracowników wskaźnik rotacji sukcesywnie maleje. Zwłaszcza, gdy pracownicy mają odpowiednie wsparcie kadry zarządzającej tak niższego szczebla jak i kadry kierowniczej. Rezygnacja z pracy wówczas odbywa się tylko wtedy, gdy pracownik dostaje inną ofertę, kończy studia, poszukuje pracy w wyuczonym zawodzie.

Podsumowując,

- Poziom rotacji w branży contact center jest generalnie wyższy niż innych branżach i wynosi średnio 19% (badania Polskiego Stowarzyszenia Marketingu SMB, wrzesień – październik 2016),
- Poziom rotacji w call/contact center w zależności od specyfiki projektu wynosić może nawet od 20% do 30%,
- Przy skomplikowanych procesowo projektach rotacja pracowników jest wyższa w pierwszym okresie ich pracy, w szczególnych przypadkach dochodzi nawet do 50%.

Warszawa, dnia 25 listopada 2016

Maciej Wielkopolan

Wiceprezes Zarządu

Beata Szynkowska

Senior Trainer