

# Libris .RO

Respect pentru oameni și cărți

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României  
**BUCUR, CAMELIA**

**Ghid de supraviețuire în call center**

(și orice altă corporație multinațională) / Camelia Bucur

București: Tracus Arte, 2017

ISBN 978-606-664-766-3

821.135.1-32

[www.tracusarte.ro](http://www.tracusarte.ro)

Editura Tracus Arte

București, str. Sava Henția, nr. 2, sector 1

© 2016 Tracus Arte

Camelia Bucur

# GHID

DE SUPRAVIEȚUIRE ÎN

# CALL CENTER

(și orice altă corporație multinațională)

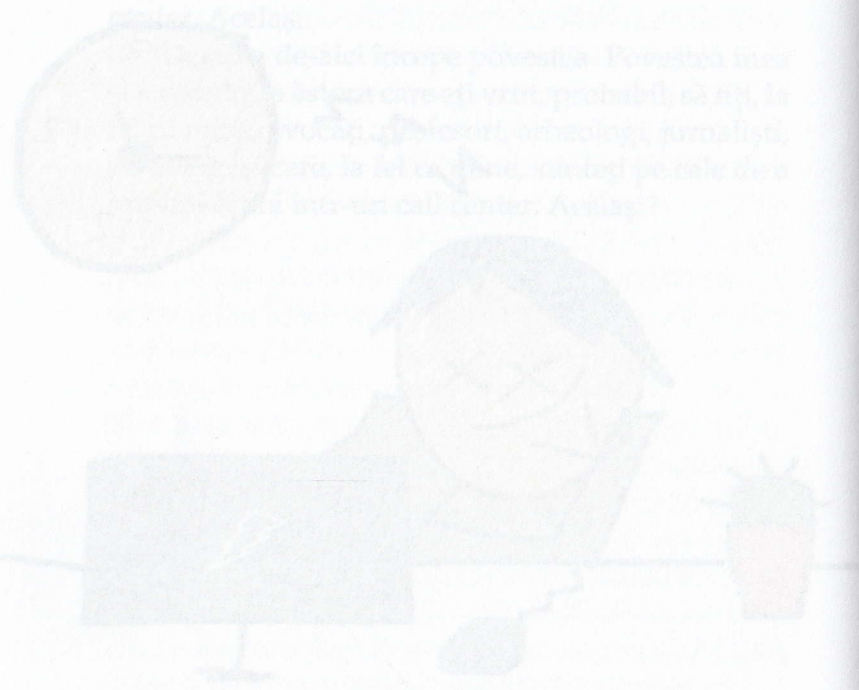


Tracus Arte

2017

## Cuprins

Probleme pe care le ai când vrei să-ți schimbi locul de muncă / 20
Colegii / 28
Pauza / 60
Șefii / 72
Concediul / 86
Pe ce-ți cheltui banii / 97
Miresici și mămici / 99
Utilități / 107
Șuncile la vedere / 127
Salariul care nu acoperă datoriile la bancă / 128
Petrecerea firmei / 130
Interdicțiile / 139
Zvonurile / 146
Cuplurile / 150
Experiențe personale / 154
30 de reguli corporatiste de supraviețuire / 168



Primul lucru pe care trebuie să-l reții când te angajezi într-un call center e că de acolo o să ieși la pensie. Bine, asta dacă între timp nu dă faliment call centerul. Sau dacă nu te concediază c-ai venit beat la muncă și-ai adormit în timpul programului. Altfel, obișnuiește-te cu gândul: de acolo ieși la pensie. Și nu pentru c-ai fi incapabil. Nu pentru că te țin cu forța. Nu pentru că te plătesc atât de bine încât n-ai găsi ceva mai bun în altă parte, ci pentru că, dacă vrei să pleci de acolo, trebuie să faci sacrificii și să știi foarte bine ce ești dispus să sacrifici.

Nu se pune dacă pleci de la un call center la alt call center. Asta e doar o schimbare de firmă. Nici dacă părăsești un oraș în favoarea altuia, nici măcar dacă schimbi țara, dar păstrezi funcția. Tot ceceu ești, tot consilier clienți.

Dar dacă nu ești dispus să profesezi în domeniul în care ai diploma, dacă n-ai de gând să-ți deschizi o afacere, dacă n-ai rude care să te angajeze într-un post inutil, dar bine plătit, sau dacă n-ai velenități pentru a te transforma peste noapte în *freelancer*, obișnuiește-te cu gândul: dacă vei trăi până la pensie, call centerul ți-o va plăti.

Pentru că totul e în felul următor:

## Probleme pe care le ai când vrei să-ți schimbi locul de muncă

Lucrezi deja la call center. Tu și majoritatea cunoscuților. Că e o firmă mai mică sau mai mare, că se dă ciocolată gratis sau se fac constant team-buildinguri – care par foarte amuzante și instructive –, că se dau primă sau bonuri de masă, că se stă cu biciul pe angajați, ca pe plantație, sau că e relaxare plătită, tot call center se cheamă. Meseria generației. Și boala ei.

Fac parte din sistem de ceva timp. Uneori am impresia că sistemul există doar pentru că-l țin eu pe umeri. Tot sistemul. Alteori îmi fac probleme de conștiință că sistemul sanitar, legislativ sau economia întreagă nu merg cum trebuie pentru că nu le țin eu stabil pe umeri. Că așa putea să fac mai mult. Să muncesc mai mult, să țin mai tare, să mă agit mai mult. Să fiu schimbarea pe care o vreau în lume. Acesta e primul pas. Căcaturile astea motivaționale.

Dar mie mi s-a tocit fundul de atâta stat pe scaun. Mi s-a găurit retina de atâta comp. Mă doare spatele de la același scaun și același birou. Am nevoie de un maseur profesionist care să se ocupe opt ore, cât stau la muncă, de junghiul din

omoplat. Și când mi-aduc aminte că aveam planuri de cucerire a lumii... Că voiam să schimb totul din fraze bine plasate. Că voiam să fiu arheolog și avocat și jurnalist și orice contează mai mult decât statul de plată de la început de lună. Că voiam să fac totul din plăcere și pasiune, în termenii mei, fără să mă gândesc la facturi, că voiam să nu fie vorba despre o meserie/ un job/ un loc de muncă, ci despre ceva care chiar să mă reprezinte. Ceva pentru care să mă trezesc luni dimineața fără să-mi spun: *fuck!* iar e luni!

Așa că, periodic, vreau să-mi schimb locul de muncă. Primul pas e simplu: îți dai demisia. Vorbești cu managerul, îți anunți preavizul, semnezi un teanc de acte și, în funcție de firmă, în 20 de zile (sau mai puțin, dacă ți se acceptă fără preaviz) ești liber să-ți urmezi visul non-corporatist.

*A se nota, totuși, că de obicei primul pas e de fapt ultimul.*

Ok, îți dai demisia. Să luăm cazul fericit, în care n-ai de plătit chirie, rate, prea multe facturi, și nici nu mănânci atât de mult încât să nu te sature cu câte o masă pe zi de la prieteni, rude, cunoștințe. Nici nu fumezi, pentru că, dacă de-o masă te lipești ușor, de țigări nu-ți dă nimeni bani. Care-i planul? Simplu:

**– Ce știi să faci?**

Să scriu. Știu să scriu, să mă joc cu diverse programe la un nivel mediu, vreo două limbi

străine, învăț repede, am carnet de conducere, știu să vorbesc, să te conving, să te contrazic, să te enervez, să-ți dau sfaturi (pe care nu le-aș putea aplica pe mine, dar știu să le dau), cultură generală, muzică, filme, să fumez, să citesc.

– **Ce pot realmente să fac?**

Deocamdată, în nici un caz să conduc. Am carnet de mai bine de 10 ani, n-am condus decât o singură dată.

– **Ce aș fi dispusă să fac?**

Să nu mă pui să conduc. Să nu mă relochezi cine știe pe unde. Să nu mă pui să lucrez într-un program inuman, adică mai devreme de ora 12. Să nu mă pui să lucrez mai mult de opt ore pe zi. Hai, fă-le șase. Să nu mă trimiți pe teren. Să nu-mi spui ce să fac. Să nu-mi impui ora la care să ies în pauză. Să nu trebuiască să am răbdare cu ceva ce n-am chef. Să nu mă bați la cap. Să mă plătești la timp. Să mă plătești la timp bine. Să nu fie politețea elementul-cheie. Nici ținuta office. Nici să mă pui să port fustă. Sau să-mpart pliante în poștă. Să nu-mi pui program fix. Să hotărâsc eu cum, unde, cât muncesc.

– **Știu! Mă apuc de hand made!**

Lucrez cât vreau, când vreau, chiar și noaptea dacă-mi tună, e frumos, e relaxant, și mai ies și bani din asta. Așa că îmi iau talentele la puricat. Știu să cos? Știu! Aș putea și împleti? Aș putea! Cu oleacă de exercițiu, m-apuc de făcut cercei, brățări și coliere. Din ațe, pietricele, piele și orice material original. Îmi adun materialele, îmi fac proiectul, îmi planific cum sparg piața cu

produsele mele inedite, dar trei noduri mai târziu îmi dau seama că n-am răbdare. Chiar n-am. Știu să desenez? Ce desenat, că orice mai mult de-o linie dreaptă e chin. Și nici aia nu iese dreaptă decât cu rigla.

– **Știu! M-apuc de scris advertoriale!**

E simplu, e frumos, îmi place să scriu, ba chiar îmi place și partea aia de cercetare din spatele advertorialilor. Perfect! Și examinez piața. Nici advertorialele nu mai sunt ce erau odată, dacă n-ai avut inspirația să-ți creezi o piață de clienți de acum câțiva ani. Acum, începător, îți iei undeva la 20 de lei/text. Dacă ai noroc. Păi, și? 20 de aici, 20 de dincolo, se adună. Dar eu nu vreau să scriu texte de 20 de lei. Să fim serioși, pentru banii ăștia, nici calitatea nu mai e ce era cândva. Plus că-mi pierd cititorii de idei, care o să se plictisească să vadă 20 de bălării publicitare scrise din vârful tastaturii. Calitate, nu cantitate vreau eu.

– **Se scot posturi la primărie.**

Alea-s bine plătite, trebuie să-nveți puțin și dup-aia, viață... Program 8-16? Dar cu ce-am greșit în viața asta sau în viețile anterioare? Plus oameni cu care trebuie să interacționezi drăguț, alții pe care trebuie să-i suportți, chit că vrei să le faci masa guler. Nu.

– **S-au scos posturi la penitenciar.**

Mișto. Interacțiune, bani, program flexibil, mediu nou, te implici în reeducarea oamenilor, șmecherie curată. Dacă proba fizică n-ar fi eliminatorie... Dacă n-aș avea tatuaje la vedere, la ținuta