

Hodnotící zpráva studenta ze stáže v zahraničí

Dominik Maršík

5. 4. 2023-30. 6. 2023

Teleperformance Greece, Athény, Řecko

1. Kontaktní osoba na vysílající VŠ

Bc. Anežka Chrtová, chrtova@mail.vstecb.cz, +420 778775712

2. Kontaktní osoba na přijímající VŠ/ve firmě, příp. kontakt na agenturu

Katerina Desypri, kdesypri@speakitjobs.com +30 6949611166

Příprava/podmínky

3. Příprava pobytu na stáž

Po kontaktování zahraničního oddělení, jsme společně vyplnili Learning Agreement. Zajistil jsem si pojištění a bydlení. A mohl jsem vyrazit, zároveň jsem byl v kontaktu s firmou, která mi posílala informace, jak vše bude probíhat.

4. Kde student získal informace o nabídce programu ERASMUS+/stipendia

Informace o stáži jsem našel na stránkách naší školy a také kontaktováním paní Bc. Chrtové, která mi s výběrem pomohla.

5. Jazyková příprava

Nijak jsem se jazykově nepřipravoval, pouze jsem vyplnil test v angličtině před odjezdem. První měsíc v práci jsem využíval angličtinu, protože celý trénink a výukové materiály byly v angličtině.

6. Jak probíhalo výběrové řízení (v případě stáže)

Poslal jsem paní Bc. Chrtové životopis, který byl dále přeposlán do agentury, která mě druhý den kontaktovala s informacemi, jak to bude vše probíhat. V rámci pohovoru jsem musel splnit testy a také nahrávat videa, které odpovídaly normálnímu pohovoru do práce. Povídání o silných a slabých stránkách atd.

7. Pracovní proces a náplň práce ve firmě

Být prvním kontaktním místem pro zákazníky na českém trhu.

Poskytovat klientům pokyny k řešení problémů
Řešit poprodejní požadavky zákazníků internetového obchodu
Poskytovat vysoce kvalitní podporu: poskytovat přesné a úplné informace pomocí správných metod/nástrojů
Zvedání velkého množství příchozích hovorů
Budovat trvalé vztahy a důvěru se zákaznickými účty prostřednictvím otevřené a interaktivní komunikace
Vyřizovat stížnosti zákazníků, poskytovat vhodná řešení
Identifikovat a vyhodnocovat potřeby zákazníků s cílem dosáhnout jejich spokojenosti

8. Systém hodnocení práce studenta

V rámci produkce jsme byli hodnoceni za hovory, které byly hodnoceny externí agenturou a školenými zaměstnanci firmy. Podle hodnocení se odvíjely vyplácené bonusy. Měl jsem podepsanou smlouvu jako normální zaměstnanec firmy na 3 měsíce.

9. Pracovní podmínky

Práci jsem vykonával doma, firma mě vybavila počítačem, který jsem používal pro práci. V rámci práce jsme museli dodržovat tzv. clean desk policy (zákaz používání telefonů, zákaz propisek, papírů, využívat můžeme pouze počítač). Tato politika je nutná pro ochranu informací zákazníků a aby nedošlo k úniku interních informací.

10. Zdravotní pojištění – doporučení

Pojištění jsem si zajistil od společnosti Erapo, jednalo se o pojištění přímo na Erasmus stáž. Zároveň zahrnovalo pojistku na chybu.

Ubytování, strava, doprava, ostatní

11. Ubytování (včetně ceny ubytování (Euro/měsíc))

Ubytování jsem si našel skrze facebookovou skupinu a nájem činil 300 EUR/měsíc. Majitel byl Čech, ale komunikace s ním nebyla dobrá. Zároveň jsme nedostali plnohodnotnou smlouvu. Tudíž byl problém se zajištěním řeckého účtu, musel jsem tak využívat služby Revolut, abych mohl obdržet výplatu.

12. Možnost stravování

Co se týče stravování, tak v týdnu jsem se převážně snažil vařit, o víkendu jsem naopak snažil navštěvovat restaurace s lokálními výrobky (souvlaki).

13. Doprava v místě pobytu a náklady na dopravu

Nevyužíval jsem kartičku na MHD. Většinu času jsem chodil pěšky, jen v nutných případech jsem využil městské hromadné dopravy.

14. Přístup na pc/wifi

Od společnosti jsem dostal vlastní počítač s routerem, který jsem mohl využívat výhradně jen pro práci, byla tam omezená data. Bohužel na bytě internet moc nefungovat, ale co jsem se bavil s ostatními, tak je to víceméně problém po celém Řecku. Bylo nutné mít větší datový tarif.

Finance, náklady na pobyt

15. Celkové náklady na studijní pobyt (prům. částka za měsíc v Eurech)

Celkové náklady činily něco přes 2500 EUR. Přibližně na měsíc to vychází 830 EUR.

16. V jaké procentní výši přispěla přidělená finanční podpora k pokrytí celkových nákladů

Přibližně na 90 % pobytu. Snažil jsem si to tu užít, jak jen šlo. Nijak jsem se neomezoval.

Celkové zhodnocení

17. Celkové hodnocení pobytu (škála od 1 do 5 – hodnocení jako ve škole)

Hodnotím za 1. Myslím si, že to bylo super. Krásné 3 měsíce v jiné zemi, kde jsem byl daleko od své rodiny, přátel a psa. Je tu jiný život, než jsem byl zvyklý v České republice.

18. Jaký měla stáž pro Vás přínos

Myslím si, že je to výborná zkušenost. Pomohlo mi to například s komunikací a zároveň trochu s osamostatněním a opuštěním komfortní zóny. Určitě z toho budu v budoucnu těžit.

19. Doporučení dalším studentům

Jestli máte možnost, určitě jeďte. Je to zajímavá nabídka, která Vám může do života hodně pomoci. Athény jsou hezké město, když víte, kam jít. Zároveň lidi v práci byli super a se vším mi pomohli, když jsem si nevěděl s něčím rady.

Datum a podpis

1.7. 2023 Dominik Maršík