



# TripleSMART™

## autorska metoda rekrutacji na stanowiska operatorów call center

### TripleSMART™: autorska metoda rekrutacji

Stworzona przez nas autorska metoda rekrutacji grupowej TripleSMART™ wykorzystuje wiedzę dotyczącą:

1. procesów inicjacji (Aronson, Mills, 1959; Gerard i Mathewson, 1966) jako ważnego źródła spójności grupy i solidarności wewnątrzgrupowej (Young, 1965)
2. procesów autoprezentacji, w szczególności technik ingracjacji (ingratiation) i autopromocji (self promotion) (Jones i Pittman 1982) - jako celowego działania mającego na celu kontrolowanie wrażenia wywieranego na innych (Baumeister, 1982), oraz dwóch zasadniczych stylów autoprezentacji: zdobywczo-asertywnego (assertive, attributive) i unikająco-ochronnego (protective) (Leary, Kowalski, 1990; Rosenfeld, Giacalone, Riordan, 1995)
3. zjawiska facylitacji społecznej –odnoszącego się do wpływu obecności innych ludzi na jakość wykonywanych zadań (Bond, Titus, 1983; Guerin, 1993).

### Korzyści

Zastosowanie rekrutacji grupowej metodą TripleSMART™ daje możliwość:

- zrekrutowania I grupy ok. 10-12 osób w ciągu 14 dni od zgłoszenia zapotrzebowania na uzupełnienie puli konsultantów,
- zrekrutowania kolejnych grup liczących ok. 10-12 osób w każdym z kolejnych tygodni,
- uzyskania kandydatów wysokiej jakości,
- uzyskanie zgranego zespołu lub grupy pasującej do już pracującego zespołu,
- uzyskania kandydatów o sprawdzonej motywacji, którzy nie będą narażać pracodawcy na ponoszenie kosztów związanych z rotacją pracowników.

### Dodatkowe informacje

Dodatkowe informacje o metodzie znajdują się na witrynie [www.masterplan.pl](http://www.masterplan.pl) oraz w następujących publikacjach:

- o O samej metodzie grupowego naboru: Marian J. Kostecki, Przepis na dobrego telemarketera. Modern Marketing. marzec 2000.
- o O roli telefonicznej preselekcji: (tgo) Wielkie halo..., Computer Reseller News, nr 5, 1 marca 1999.
- o O naturze pracy telemarketera możesz przeczytać w: Żaneta Ptak-Kostecka i Marian J. Kostecki, Papuga ze złotym głosem, Modern Marketing, wrzesień 1999 oraz w: Tomasz Piwowarczyk. Krytyczne minuty telemarketera. SalesPower. styczeń 1999.

# Przebieg selekcji TripleSMART™

Selekcyjne spotkanie grupowe, to kilkogodzinna seria ćwiczeń nastawionych na sprawdzanie umiejętności:

- o konstruowania wypowiedzi i prezentowania jej przed obcymi osobami
- o słuchania, zadawania pytań i rozumienia rozmowy
- o kooperowania w grupie
- o nastawienia na rozwiązywanie problemów klienta.

Pierwszy punkt jest w miarę jasny, choć wątpliwości może budzić powód żądania od kandydatów, aby dokonywali prezentacji przed audytorium złożonym z innych kandydatów. Faktycznie, to jak wyglądają i jak gestykują nie będzie miało znaczenia w czasie prowadzonych służbowych rozmów telefonicznych. Będzie miało jednak znaczenie to, czy są w stanie samodzielnie przygotować dobrze skonstruowaną krótką prezentację. Będzie też miało znaczenie to, jak komunikują się w sytuacji stresu.

W czasie ćwiczenia polegającego na słuchaniu rozmowy telefonicznej, a następnie odpowiadaniu na pytania dotyczące jej zawartości widać wyraźnie, kto z kandydatów umie słuchać, słyszy i rozumie rozmowę toczoną przez inne osoby, a także kto potrafi krytycznie ją przeanalizować. Dzięki temu ćwiczeniu można wyeliminować tych, którzy (nie koniecznie zdając sobie z tego sprawę) mają defekty w aparacie słuchowym. Jest ono także ważne o tyle, że najpoważniejszym mankamentem kwalifikacyjnym polskich telemarketerów jest brak umiejętności słuchania rozmówcy.

Może się wydawać że praca telemarketera jest pracą samotniczą (siedzi w swoim boksie ze słuchawkami na uszach i wpatruje się monitor komputera). W istocie, praca telemarketera jest pracą zespołową, w które współdziałanie poszczególnych osób stanowi o powodzeniu całości. Z tego powodu, tak ważne jest sprawdzenie umiejętności pracy w grupie.

Telemarketerzy muszą się zastępować, koordynować i ujednociać działania, stale poszukiwać lepszych dróg radzenia sobie z trudnymi do przewidzenia rozmowami. Przy pracy zmianowej (w dalszych etapach rozwoju call center), muszą przekazywać sobie informacje (np. tak notować przebieg rozmowy, aby następna osoba obsługująca rozmówcę była w stanie zrozumieć, co się działo poprzednio).

Po każdej serii ćwiczeń odbywa się dyskusja wewnętrzna wśród osób prowadzących spotkanie, zakończona decyzją o tym, którzy z kandydatów przechodzą do następnego etapu.

## Plan spotkania

1. Wprowadzenie: przedstawienie planu sesji i zasad rządzących jej przebiegiem
2. Ćwiczenie: autoprezentacja
3. Przerwa dla uczestników: podsumowanie pierwszych obserwacji przez prowadzących
4. Ćwiczenie: prezentacja
5. Przerwa dla uczestników: podsumowanie obserwacji przez prowadzących
6. Ćwiczenie: umiejętność słuchania i postawa prokliencka
7. Przerwa dla uczestników: podsumowanie kolejnych obserwacji przez prowadzących
8. Ćwiczenie: praca grupowa
9. Zakończenie dla uczestników: podsumowanie końcowych obserwacji przez prowadzących i sporządzenie listy kandydatów zakwalifikowanych do kolejnych etapów procesu.

# Prawidłowości i mechanizmy selekcji TripleSMART™

## Autoselekcja

Samodzielne rezygnowanie kandydatów z dalszego starania się o pracę jest świadomie wbudowane w proces rekrutacyjny.

Ponieważ na początku grupowego spotkania uczestnicy są informowani, że w każdej chwili mogą wyjść z sali, zdarza się, że część kandydatów wychodzi. Robią to zarówno wtedy gdy usłyszą, na czym ma polegać następne zadanie (obawa, że nie poradzą sobie z zadaniem), jak i wtedy gdy zadanie się kończy i oceniają, że w danym zadaniu nie wypadli najlepiej.

## Budowanie zespołu, czyli współpraca w sytuacji konkurowania

Wbudowana w spotkanie grupowe jawna konkurencja między kandydatami jest źródłem wielu napięć i stresu wśród kandydatów. Równoległe odbywające się przersedzanie składu uczestników na sali daje kandydatom rosnące przeświadczenie, że są zwycięzcami. Tęgo uczucia zupełnie nie może mieć, kto przechodzi jedynie przez tradycyjną rozmowę kwalifikacyjną.

Współpraca w sytuacji silnego konkurowania tworzy bardzo szybko mocne więzi między kandydatami. Jednocześnie, sytuacja ta pozwala od razu wyeliminować osoby, które grupa odrzuca, które do grupy nie pasują.

## Tworzenie opinii o kandydacie na podstawie działań, do których nie można się przygotować

Tradycyjna rekrutacja kładzie wielki nacisk na to, jak kandydat prezentuje się w przygotowanym przezeń życiorysie oraz jak wypada w rozmowie indywidualnej z osobą prowadzącą rozmowę kwalifikacyjną.

Standardowy nabór opiera się na kilku podstawowych założeniach:

- o przyjmuje, iż resume dostarcza odpowiedniej informacji o przeszłości (doświadczeniu) kandydata
- o przyjmuje, iż porównanie resume, pozwala wstępnie wyselekcjonować najlepszych kandydatów do rozmów
- o uznaje, iż rozmowa kwalifikacyjna jest skuteczną metodą uzyskiwania informacji o osobowości i motywacji kandydata - pozwala przewidzieć jego działania w przyszłości.

Żadne z tych założeń nie jest prawdziwe.

Grupowy nabór bazuje na obserwacji, że pisanie resume i prowadzenia rozmów kwalifikacyjnych kandydat może się nauczyć. Do ćwiczeń praktycznych stosowanych w czasie grupowego naboru nie można się przygotować. Nie może więc zaprezentować siebie inaczej (lepiej) niż jest w istocie. Dodatkowo:

- o obserwacja działań kandydata pod wpływem stresu wywołanego współzawodnictwem daje pojęcie o jego działaniu w warunkach pracy; przeszłe doświadczenie kandydata jest o tyle istotne, o ile ma wpływ na jego obecne działanie,
- o obserwacja działań kandydata w grupie – a nie indywidualna rozmowa – daje informacje o umiejętnościach kandydata do pracy z innymi,
- o poziom motywacji do pracy kandydata jest widoczny w czasie rzeczywistych działań grupowych.

## Profile kandydatów

Poniższe profile kandydatów powstawały w trakcie dokonywania kolejnych procesów rekrutacyjno-selekcyjnych (najpierw na potrzeby własne MasterPlanu, następnie dla klientów zewnętrznych), szkoleń, audytów i doradztwa. Zmieniały się one w ciągu 7 lat prowadzenia tej działalności, stając się coraz bardziej precyzyjne i spełniające oczekiwania pracodawców.

### Profil kandydata na konsultanta

Podstawowymi umiejętnościami, na jakie zwracamy uwagę przy selekcji kandydatów na telemarketerów, są:

1. Postawa wobec świata
  - 1.1. brak postawy roszczeniowej
  - 1.2. nastawienie na załatwianie problemów klientów
2. Głos i umiejętności mówienia
  - 2.1. głos dobrze brzmiący w słuchawce telefonicznej (np., eliminuje się osoby o głosie skrzekliwym, dudniącym)
  - 2.2. prawidłowe posługiwanie się językiem (składnia, odmiana wyrazów, dykcja, parajęzyk)
  - 2.3. tempo mówienia (eliminuje się osoby, które mówią zbyt szybko)
  - 2.4. wymowa (np., eliminuje się osoby nie wymawiające prawidłowo końcówek)
  - 2.5. brak regionalizmów, tzn. mówienie poprawną polszczyzną
  - 2.6. umiejętność budowania wypowiedzi (w tym wypowiedzi perswazyjnej)
3. Umiejętność sprawnego działania w sytuacji wywołującej stres
4. Kooperatywność, czyli gotowość do aktywnego współdziałania z innymi, wymieniać się informacjami, uczestnictwa w pracy grupy
5. Brak zachowań autorytarnych i agresywnych.

## Obsługa ogłoszenia prasowego

Obsługa ogłoszenia prasowego dokonywana jest przez wynajęte call center (wskazane przez Zleceniodawcę lub Wykonawcę).

Od kilku lat posługujemy się jednym usługowym call center, które robi dla nas preselekcję telefoniczną. Ze współpracy tej wynika, iż o jakości kandydatów, którzy przechodzą przez „pierwsze sito” decyduje jakość pracy operatorów obsługujących zgłoszenia wygenerowane przez ogłoszenie prasowe.

## Kontrola jakości w procesie rekrutacji i selekcji

Proces rekrutacji i selekcji dokonywany jest z udziałem przedstawicieli Zleceniodawcy, ze szczególnym uwzględnieniem szefa call center. W ten sposób kontrola jakości całego procesu dokonuje się na bieżąco.

## Wzorcowy harmonogram procesu rekrutacji metodą TripleSMART™

Działanie	Wykonawca	Czas
Ustalenie profilu kandydatów	Z	7 dni przed emisją
Przygotowanie ogłoszenia	MP + Z	4-5 dni przed emisją
Zamówienie i opłacenie emisji ogłoszenia	Z	
Zamówienie i opłacenie sali, w której odbywać się będą spotkania z kandydatami	Z	
Telefoniczna obsługa ogłoszenia (preselekcja kandydatów)	CC + MP	5 dni roboczych (poniedziałek –piątek)
Spotkania grupowe	MP + Z	6. dzień (sobota) i 7. dzień (poniedziałek)
Czynności związane z ustalaniem warunków zatrudnienia	Z	po 8. dniu

Wykonawca: Z = Zleceniodawca, MP = MasterPlan, CC = zewnętrzne call center

## Ceny

Na czynności rekrutacyjno-selekcyjne ze strony MasterPlanu składają się:

1. zaprojektowanie ogłoszenia prasowego
2. zlecenie telefonicznej obsługi ogłoszenia prasowego, przeszkolenie telemarketerów, ustalenie ze zleceniodawcą zakresu zbieranych informacji, przygotowanie oprogramowania do zbierania informacji, rejestrowanie i ocenianie zgłaszających się kandydatów
3. selekcja wstępna kandydatów na podstawie odbytych rozmów telefonicznych
4. przygotowanie i przeprowadzenie sesji selekcyjnej (selekcyjnych)
5. rekomendowanie najbardziej odpowiednich kandydatów do zatrudnienia.

Koszt rekrutacji z jedną sesją, po której przedstawianych jest Zleceniodawcy 8-10 kandydatów do zatrudnienia wynosi 9 500 zł.

Z punktu widzenia budżetowania przedsięwzięcia, zleceniodawca powinien uwzględnić także następujące koszty:

1. emisja ogłoszenia prasowego
2. obsługa telefoniczna zgłoszeń kandydatów w reakcji na ogłoszenie
3. wynajęcie sali na spotkanie

Przy rekrutowaniu telemarketerów do pracy poza Warszawą należy także uwzględnić impulsy telefoniczne za połączenia na numer 0-801 oraz pokrycie kosztów pobytu specjalistów z MasterPlanu.

## Selekcja superwizorów

Koszt selekcji każdego superwizora spośród 5 kandydujących do tego stanowiska telemarketerów, którzy przeszli przez grupową selekcję, kosztuje 2000 zł.

## Pozycja rynkowa oferenta

Projekty rekrutacyjne prowadzą osobiście dr Żaneta Ptak-Kostecka oraz dr Marian J. Kostecki.

Nie ma drugiej takiej firmy doradczo-szkoleniowej zarówno jeżeli chodzi o:

- zakres doświadczeń
  - o od prowadzenia własnego usługowego call center poprzez liczbę projektów doradczych, zakres tych projektów – od projektowania poprzez rekrutację, organizowanie przetargu na wyposażenie, szkolenia wstępne i doskonalące, doradztwo w zakresie zakupu call centers)
  - o jakość autorskich programów doradczych i szkoleniowych
  - o różnorodność branż
  - o zagraniczną działalność edukacyjną (9,5 roku uczenia na amerykańskich uniwersytetach, w tym 6 lat w szkołach biznesu, ucząc zarówno w programach M.A., jak i M.B.A.)
- pozycję (patrz życiorysy poniżej)
- zakres publikacji, itp.

## dr Marian J. Kostecki

Dr Marian J. Kostecki jest Dyrektorem Generalnym, działającej od 1991 roku firmy doradczo-szkoleniowej MasterPlan. W latach 1995-96 prowadził własne centrum telemarketingu na zlecenie. Od lutego 2005, prezes Stowarzyszenia Managerów Call Center. Wcześniej współtworzył polskie Stowarzyszenie Telemarketingu (obecnie grupa telemarketingowa Stowarzyszenia Marketingu Bezpośredniego. Twórca Akademii Telemarketingu.

### Autor

Poradnik Telemarketera (Telemaster 1997), Telefoniczna rozmowa handlowa (moimzdaniem.pl 2006), Efektywność i skuteczność w call center (moimzdaniem.pl 2006), Glosariusz terminologii call center/help desk (Wydawnictwo Naukowe PWN 2007).

Ponadto Dr Kostecki jest autorem/ współautorem sześciu książek akademickich (w tym dwu po angielsku i jednej po hiszpańsku) i ponad pięćdziesięciu artykułów naukowych opublikowanych w sześciu językach. Jego 39 artykułów i kilkadziesiąt notek poświęconych telemarketingowi i sprzedaży znaleźć można w miesięcznikach "Modern Marketing", "Aida Media", "Marketing Polska", "Marketing Serwis", "Marketing w Praktyce", "Impact", "SalesPower" i "Świat Okularów".

### Konsultant

Od 1996 roku dr Marian J. Kostecki specjalizuje się w doradztwie dla nowotworzonych oraz istniejących centrów i działów telefonicznych kontaktów z klientami (call centers/help desks).

W czasie swojej kariery zawodowej prowadził intensywną działalność doradczą dla agencji rządowych, przedsiębiorstw produkcyjnych, szpitali, firm usługowych i handlowych, a także dla związków zawodowych.

Dr Kostecki ma za sobą wieloletnie

doświadczenie zdobyte w Polsce i Stanach Zjednoczonych w zakresie projektowania nowych organizacji i pomocy firmom już istniejącym.

Od początku istnienia konkursu Lider Wsparcia organizowanego przez Help Desk Institute zasiada w jego jury.

### **Szkoleniowiec i mówca**

W szkoleniach zamkniętych (in-company) dra Kosteckiego uczestniczyło kilka tysięcy pracowników marketingu, sprzedaży, obsługi klienta.

Dr Kostecki prowadzi szeroką działalność edukacyjną, występuje na konferencjach i seminariach oraz prowadzi wykłady dla studentów. Zawsze dostaje najwyższe oceny uczestników.

W latach 1995-2007 przeprowadził ponad 2500 godzin szkoleń (głównie zamkniętych) w zakresie telemarketingu jako formy komunikowania się z klientem, telesprzedaży, telefonicznej obsługi klienta, telefonicznego wsparcia windykacji oraz innych zastosowań telefonu w funkcjonowaniu firm.

### **Profesor biznesu**

Marian J. Kostecki był profesorem biznesu w College of Business, Oregon State University oraz w College of Business, California State University,

Sacramento. Uczył także na Wydziale Zarządzania (Uniwersytet Warszawski), Wydziale Socjologii (University of Virginia), Wydziale Nauk Politycznych (University of Connecticut) i w Polsko-Amerykańskiej Szkole Biznesu (Krakowskie Towarzystwo Przemysłowe). Był także stypendystą w State University of New York, Albany, New York oraz stypendystą (National Fellow) w Hoover Institution, Stanford University.

### **Badacz**

Aktywnie uczestniczył w międzynarodowych projektach badawczych i konferencjach pod auspicjami między innymi, Międzynarodowej Organizacji Pracy (Genewa), Europejskiego Instytutu Zaawansowanych Badań w Zarządzaniu (EIASM, Bruksela) oraz Europejskiej Grupy Badań Organizacyjnych (EGOS).

Projekty badawcze dr Kosteckiego były

finansowane przez Departament Stanu USA, Agencję Informacyjną Stanów Zjednoczonych (USIA), Amerykańską Radę Stowarzyszeń Naukowych (ACLS), The Pew Charitable Trusts (Filadelfia, USA), Radę Badań w Naukach Społecznych (SSRC, Wielka Brytania), Szwedzką Królewską Akademię Umiejętności i Polską Akademię Nauk.

Laureat nagrody POLCUL Foundation, Australia za wkład w niezależną kulturę.

## dr Żaneta Ptak-Kostecka

Dr Żaneta Ptak-Kostecka jest od 1997 roku Dyrektorem Zarządzającym firmy MasterPlan.

Żaneta Ptak-Kostecka jest psychologiem, absolwentką Wydziału Psychologii Uniwersytetu Wrocławskiego. Pracę doktorską obroniła w 2000 roku.

W czasie swojej intensywnej kariery zawodowej była, między innymi, stażystką w Zakładzie Psychologii Organizacji i Zarządzania, Instytut Psychologii, Uniwersytet Wrocławski, oraz nauczycielem akademickim w Wyższej Szkole Zarządzania i Marketingu we Wrocławiu. Przez kilka lat była trenerem-szkoleniowcem w Oriflame Poland. W latach 1999-2000 była szefem specjalizacji Marketing personalny w Wyższej Szkole Komunikowania i Mediów Społecznych w Warszawie.

W ramach MasterPlanu zajmuje się przede wszystkim oceną potencjału menedżerskiego metodą Assessment Center, rekrutacjami grupowymi pracowników oraz rekrutacjami indywidualnymi managerów i specjalistów dla call centers, coachingiem dla kadry managerskiej oraz audytami rozmów telefonicznych i audytami funkcjonowania działów telefonicznych kontaktów z klientami.

## Kto już skorzystał z naboru dokonywanego metodą TripleSMART™

Do tej pory, z przeprowadzone przez MasterPlan grupowego naboru, skorzystało **28 firm** (przeprowadziliśmy łącznie **78 sesji rekrutacyjnych**, w trakcie których **zrekrutowaliśmy ponad 1000 konsultantów telefonicznych**):

1. **CPC Amino/Caterplan** (później Best Foods, a obecnie Unilever) – 4-osobowy dział telefonicznej obsługi klienta – rekrutacja, selekcja i szkolenie [1996]
2. **Cezex** – 5-osobowe centrum telemarketingu – rekrutacja, selekcja i szkolenie telesprzedawców [1996]
3. **Bancom** – 10-osobowe centrum telemarketingu na zlecenie – rekrutacja, selekcja i szkolenie telemarketerów [1997]
4. **Telemedia** – 10-osobowe centrum telemarketingu na zlecenie (telemarketerzy i szef centrum) - rekrutacja, selekcja i szkolenie [1998]
5. **Dr Pokorowski** – kilkusobowe uzupełnienie istniejącego działu telesprzedaży – rekrutacja, selekcja i szkolenie [1998]
6. **Goodway Telemarketing Wielkopolska** – 10-osobowe centrum telemarketingu – rekrutacja, selekcja i szkolenie [1998]
7. **NPN Telemarketing** – 12-osobowe centrum telemarketingu – rekrutacja, selekcja i szkolenie [1999]
8. **Wydawnictwo Naukowe PWN** – 3-osobowy dział telefonicznej sprzedaży i obsługi klienta – rekrutacja, selekcja i szkolenie [1999]
9. **TP Internet** – ponad 30-osobowe call center (telemarketerzy i superwizorzy) - rekrutacja, selekcja i szkolenie [2000]
10. **Netia Telekom SA** – ponad 30-osobowe call center (telemarketerzy i superwizorzy) – rekrutacja, selekcja i szkolenie [2000]
11. **Invest-Net** – 12-osobowe call

- center do umawiania spotkań przedstawicieli handlowych (telemarketerzy i superwizor) – rekrutacja, selekcja i szkolenie [2000]
12. **DaimlerChrysler Automotive Polska** – 4-osobowy dział telefonicznej obsługi klienta – rekrutacja, selekcja i szkolenie; doradztwo technologiczne [2000]
  13. **Eltra SA** – 4-osobowy dział telefonicznej sprzedaży – rekrutacja, selekcja i szkolenie [2000]
  14. **Zakład Energetyczny Płock SA** – 13-osobowy dział przyjmowania telefonicznych reklamacji i zgłoszeń awarii – selekcja kandydatów wewnętrznych, szkolenie i doradztwo [2001]
  15. **Kredyt Bank SA** – ponad 30-osobowy dział telefonicznej obsługi klienta – rekrutacja, selekcja i szkolenie [2001]
  16. **Telekomunikacja Polska SA** – 40-osobowy dział kontaktów z klientem – selekcja [2002]
  17. **Cisco Systems Polska** – 10-osobowy dział telesprzedaży – rekrutacja, selekcja i szkolenie [2002-2003]
  18. **Link4** – ponad 100-osobowy dział telefonicznej obsługi klienta – rekrutacja i selekcja [2002-2004]
  19. **Bank Ochrony Środowiska SA** – 6-osobowy dział telefonicznej obsługi klienta – rekrutacja, selekcja i szkolenie; doradztwo dotyczące wyposażenia i konfiguracji, baz danych, procedur organizacyjnych [2004]
  20. **Home.pl** – 4-osobowy dział telefonicznej sprzedaży i obsługi klienta – rekrutacja, selekcja i szkolenie [2004]
  21. **Dendrite** – 15-osobowy dział telefonicznych badań rynkowych – rekrutacja, selekcja i szkolenie [2005]
  22. **Play Mobile (P4)** – kilkudziesięcio-osobowy dział telefonicznych kontaktów z klientami – rekrutacja i selekcja [2006]
  23. **AXA Ubezpieczenia** – kilkudziesięcioosobowy dział telefonicznej sprzedaży i obsługi klienta – rekrutacja i selekcja [2006/2007]
  24. **Liberty Direct** - kilkudziesięcioosobowy dział telefonicznej sprzedaży – rekrutacja i selekcja [2007/2008]
  25. **Dom Mediowy eni.pl** - kilkusobowe uzupełnienie istniejącego działu telesprzedaży – rekrutacja, selekcja [2008]
  26. **ATM Services** - dziesięcioosobowy dział telefonicznej sprzedaży i obsługi klienta - rekrutacja, selekcja i szkolenie [2008]
  27. **Avista24** - kilkunastoosobowe uzupełnienie do istniejącego call center - selekcja kandydatów; licencja na rekrutowanie metodą TripleSmart™ [2008]
  28. **Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku** - ponad 30-osobowy zespół pracowników call center: konsultanci, koordynatorzy, trener wewnętrzny [2008]

## Klienci w obszarze call center

Lista klientów MasterPlanu wraz z charakterystyką zleceń (tylko przedsięwzięcia telemarketingowe) została zamieszczona poniżej. Znajduje się na niej 226 firm, przy czym niektóre z nich są klientami wieloletnimi.

*Uwaga: Wszystkie przedsięwzięcia szkoleniowo-doradcze wymienione w liście referencyjnej zostały przeprowadzone osobiście przez dra Mariana J. Kosteckiego, natomiast przedsięwzięcia rekrutacyjno-selekcyjne zostały przeprowadzone wraz z dr Żanetą Ptak-Kostecką.*

- **7 RED medicolux** (lampy dostarczające światła spolaryzowanego) – doradztwo w zakresie korzystania z usług zewnętrznych call centers
- **ABW** (wydawnictwo) - sprzedaż katalogu przez telefon
- **Accmed** (LIM Centrum Medyczne) - udział w Call Center Masters
- **ACP Pharma** (obrot farmaceutykami) - audyt rozmów telefonicznych, szkolenie telesprzedawców, sformułowanie rekomendacji usprawniających, audyt personalny pracowników call center
- **Agora-Gazeta Wyborcza** - audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, szkolenie w zakresie telefonicznej sprzedaży ogłoszeń drobnych
- **Ahold** (super- i hipermarkety) - przygotowanie diagnozy organizacyjnej oraz planu wdrożenia Accounting Help Line
- **AIG Bank** - udział w Call Center Decisions
- **AIG Credit** - udział w Call Center Decisions
- **Alfa Star** (tour operator) - udział w Call Center Masters
- **Algotech** (integrator systemów call center) - udział w Call Center Decisions
- **Allianz** (towarzystwo ubezpieczeniowe) - audyt prowadzenia rozmów telefonicznych mających na celu umawianie spotkań przez agentów ubezpieczeniowych, szkolenie dla

- wyższego kierownictwa, sformułowanie rekomendacji usprawniających; udział w Call Center Decisions
- **Altar** (integrator systemów call center i producent oprogramowania) - szkolenie w zakresie organizacji call center
  - **Amica Wronki** (producent AGD) - udział w Call Center Masters
  - **Amplico AIG Life** (towarzystwo ubezpieczeniowe) - udział w Call Center Masters
  - **arvato services** (centrum telemarketingu na zlecenie) - udział w Call Center Masters
  - **AS Kontakt** (centrum telemarketingu na zlecenie) - udział w Call Center Masters
  - **Asseco** [d. COMP Rzeszów] (oprogramowanie) - audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, szkolenie pracowników telefonicznego help-desk
  - **Aster City Cable** (telewizja kablowa) - szkolenie w zakresie obsługi klienta, w tym obsługi telefonicznej
  - **Astral** (sieć sklepów RTV i AGD) - szkolenie on-line
  - **AT&T** (telekomunikacja) - telefoniczna dystrybucja kart AT&T US Direct
  - **Avanssur SA** (AXA Ubezpieczenia) - rekrutacja konsultantów i superwizorów do call center, udział w Call Center Masters
  - **Avista24** (usługowe call center) – audyt procesów wewnętrznych oraz strategia rozwoju obejmująca rekomendacje dotyczące pozycjonowania call center, kierunków i metod aktywnej sprzedaży, branż które należałoby rozważyć w pierwszej kolejności jako źródło potencjalnych klientów, główne wyzwania na drodze do działania na otwartym rynku outsourcingowym oraz elementy wizerunku firmy, które będą wykorzystywane w materiałach promocyjnych (>> więcej); rekrutacja kilkunastoosobowego zespołu konsultantów telefonicznych
  - **Aviva Direct** [d. Commercial Union Direct] (ubezpieczenia) - audyt procesów telefonicznej sprzedaży i obsługi klienta
  - **AZSoft SA** (centrum telemarketingu na zlecenie) - udział w Call Center Masters
  - **Bancom** (centrum telemarketingu na zlecenie) - doradztwo w zakresie projektowania centrum telemarketingu na zlecenie, rekrutacja i szkolenie telemarketerów
  - **Bank BPS** - udział w Call Center Decisions
  - **Bank Gospodarki Żywnościowej SA** (bank) - udział w Call Center Masters, udział w Call Center Decisions
  - **Bank Ochrony Środowiska** - doradztwo w zakresie projektowania organizacyjnego call center (procedury) oraz jego wyposażenia; rekrutacja i szkolenie telemarketerów i superwizorów; szkolenie konsultantów telefonicznych; udział w Call Center Decisions
  - **Bank Pekao SA** - udział w Call Center Decisions
  - **Bank Pocztowy** - udział w Call Center Decisions
  - **Bank Zachodni WBK SA** - udział w Call Center Masters, udział w Call Center Decisions
  - **Bankowy Dom Maklerski PKO BP** - przygotowanie standardów prowadzenia rozmów telefonicznych
  - **Beskidzka Agencja Informacji** (informacja gospodarcza) - szkolenie w zakresie telemarketingu
  - **BEST** (obrót należnościami i windykacje) - udział w Call Center Masters, Call Center Decisions
  - **Biuro Projektowania Systemów Cyfrowych SA** (oprogramowanie) - szkolenie w zakresie prowadzenia służbowych rozmów telefonicznych
  - **bizCentrum** (internetowa) - szkolenie w zakresie telefonicznego umawiania spotkań
  - **BlizejSlonca.pl** (internetowe biuro turystyczne) - udział w Call Center Masters
  - **BOC-Gazy** - audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, szkolenie w zakresie wykorzystania telefonu w obsłudze klienta i windykacji, sformułowanie rekomendacji usprawniających; udział w Call Center Masters
  - **Boehringer Ingelheim**

- (farmaceutyki) - telefoniczne potwierdzenie obecności na konferencji
- **BRE Bank SA (mBank, Multibank)** - udział w Call Center Masters, udział w Call Center Decisions
  - **B/S/H (Bosch und Siemens Hausgeräte)** - udział w Call Center Masters
  - **Buro Market** (wyposażenie biur) - szkolenie w zakresie telefonicznych kontaktów z klientami
  - **Business Foundation** - telefoniczna sprzedaż powierzchni targowej
  - **Call Center Poland** (centrum telemarketingu na zlecenie) - audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, szkolenie telemarketerów obsługujących infolinię dla firmy ubezpieczeniowej
  - **Call Service** (centrum telemarketingu na zlecenie) - szkolenie telemarketerów w zakresie telefonicznej sprzedaży
  - **Carbo** (obróć farmaceutykami) - szkolenie telesprzedawców
  - **Central Europe BPO** (centrum telemarketingu na zlecenie) - szkolenie telemarketerów w zakresie telefonicznej sprzedaży i obsługi klienta oraz organizacji call center
  - **Centrala Farmaceutyczna Cefarm** (obróć farmaceutykami) - audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, szkolenie telesprzedawców
  - **Centrum Promocji Informatyki** (organizator szkoleń i konferencji) - prezentacja na temat procesu wdrażania CRM; prezentacja na temat całościowego podejścia do jakości pracy call center
  - **Cezex** (obróć papierem) - doradztwo w zakresie projektowania wewnętrznego centrum telemarketingu, rekrutacja i szkolenie telemarketerów, napisanie programu do obsługi bazy danych
  - **Checkpoint Systems** (systemy zabezpieczeń dla placówek handlowych) - doradztwo w zakresie wyboru wykonawcy złożonego zlecenia telemarketingowego (call center outsourcing)
  - **Cisco Systems Polska** (technologie komputerowe i telekomunikacyjne) - rekrutacja, szkolenie telesprzedawców, audyt prowadzenia rozmów telefonicznych
  - **CitibankHandlowy** - udział w Call Center Decisions
  - **Contact Center** (uczestnictwo w Call Center Professionals)
  - **ContactPoint** (centrum telemarketingu na zlecenie) - udział w Call Center Masters
  - **ConXperts** (komputery i sieci rozległe) - telefoniczne umawianie spotkań
  - **Contact Direct** [Getin Direct] (centrum telemarketingu na zlecenie) - coaching dla szefa call center
  - **CTM Teleperformance** - Centrum Telemarketingowe (centrum telemarketingu na zlecenie) - szkolenia dla personelu zarządzającego centrum telemarketingu
  - **Cussons** (chemia gospodarstwa) - telefoniczna weryfikacja bazy danych teleadresowych
  - **Cyfrowe Centrum Serwisowe SA** (uczestnictwo w Call Center Professionals)
  - **Dialog** (telekomunikacja) - udział w Call Center Masters
  - **D+S europe** (call center, Niemcy) - [klient pragnie utrzymać zakres prac w tajemnicy]
  - **DaimlerChrysler Automotive Polska** (motoryzacja) - rekrutacja grupy telemarketerów, szkolenie telemarketerów, audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, doradztwo organizacyjne dla call center
  - **Dendrite** (firma badawcza) - szkolenie operatorów CATI; rekrutacja operatorów
  - **Deutsche Bank SA** - udział w Call Center Masters
  - **Direct Line** (ubezpieczenia, Wielka Brytania)- doradztwo w zakresie działalności call centers w Polsce
  - **DnB Nord Bank** [d. BISE] - udział w Call Center Decisions
  - **Dr Pokorowski** (obróć farmaceutykami) - szkolenie telesprzedawców; rekrutacja grupy telemarketerów
  - **EF English First** (szkoła językowa) - szkolenie pracowników recepcji w zakresie posługiwania się telefonem dla celów promocji,

- sprzedaży i obsługi klienta
- **Elhurt** (dystrybucja komponentów elektronicznych) - audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, szkolenie handlowców
  - **Elita** (gadżety reklamowe) - szkolenie w zakresie telesprzedaży
  - **Eltra SA** (sprzęt elektro-instalacyjny) - doradztwo przy projektowaniu działu telemarketingu; selekcja kandydatów na telemarketerów, szkolenie telemarketerów, doradztwo dotyczące oprogramowania
  - **ENERGA** [d. Zakład Energetyczny Płock SA (Operator Sieci Rozdzielczej/Mobius)] - doradztwo przy projektowaniu centrum telefonicznej obsługi klientów oraz centrum telemarketingu na zlecenie, rekrutacja telemarketerów, szkolenie telemarketerów, audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, koordynowanie procesu tworzenia procedur organizacyjnych
  - **ENERGA** [d. Zakład Energetyczny Płock SA (Dystrybucja Wschód, Dystrybucja Zachód)] - audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, szkolenie w zakresie telefonicznej obsługi klienta
  - **ENERGA Kalisz** (zakład energetyczny) - udział w Call Center Masters
  - **eni.pl** (dom mediowy i agencja ogłoszeń) - kilkosobowe uzupełnienie do istniejącego call center - selekcja kandydatów; licencja na rekrutowanie metodą TripleSMARTm; coaching dotyczący zarządzania działem telesprzedaży; szkolenie w zakresie prowadzenia telefonicznych rozmów sprzedażowych
  - **ERA GSM/PTC** (operator GSM) - szkolenie telesprzedawców; udział w Call Center Masters; udział w Call Center Decisions
  - **Eskadra** (organizacja szkoleń) - prezentacja na temat zastosowań telefonu w sprzedaży
  - **Euro Bank** - udział w Call Center Masters; uczestnictwo w Call Center Professionals
  - **Euro Contact Center** (usługowe call center) - [Klient pragnie utrzymać zakres prac w tajemnicy]
  - **EuroForum** (organizacja konferencji) - prezentacja na temat rekrutacji telemarketerów
  - **Europa** (towarzystwo ubezpieczeniowe) - prezentacja na temat zastosowań telemarketingu w instytucji finansowej
  - **Europejski Fundusz Leasingowy** - prezentacja na temat zastosowań telemarketingu w instytucji finansowej
  - **EuroTax** (zwrot podatków) - audyt rozmów telefonicznych, szkolenie w zakresie prowadzenia telefonicznych rozmów sprzedażowych
  - **Farma** (obróć farmaceutykami) - sprzedaż szczepionki przez telefon
  - **First Data** (d. Polcard) (finanse) - udział w Call Center Masters
  - **Forte Vita** (dystrybutor pościeli wełnianej) - udział w Call Center Masters; audyt funkcjonowania call center wraz z raportem zawierającym rekomendacje dotyczące rozwoju firmy i działu telefonicznej sprzedaży
  - **Frantschach Świecie** (producent papieru) - szkolenie pracowników działu zakupów w zakresie wykorzystania telefonu
  - **GE Money Bank** - udział w Call Center Decisions
  - **Generali** (ubezpieczenia) - udział w Call Center Decisions
  - **Gnosis** (organizacja szkoleń) - telefoniczna sprzedaż specjalistycznego seminarium
  - **GoodWay Telemarketing Wielkopolska** - rekrutacja telemarketerów
  - **Graphcom** (integrator systemów informatycznych) - szkolenie on-line
  - **Guliwer** (teatr lalek) - telefoniczne poszukiwanie sponsorów
  - **H&S Outsourcing** (integrator systemów informatycznych) - szkolenia on-line
  - **Hestia Kontakt** (ubezpieczeniowe call center) - szkolenie w zakresie pomiaru efektywności ruchu przychodzącego z elementami zarządzania call center; udział w Call Center Decisions; uczestnictwo w Call Center Masters

- **Horus Innowacyjne Materiały Przemysłowe** (dystrybucja materiałów przemysłowych) - audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, szkolenie w zakresie wykorzystania telefonu w sprzedaży i obsłudze klienta
- **home.pl** (dostawca usług internetowych) - doradztwo w zakresie projektowania organizacyjnego call center (procedury); rekrutacja i szkolenie telemarketerów i superwizorów
- **Iberia Motor Company** (motoryzacja) - doradztwo przy projektowaniu i wyposażaniu działu telemarketingu oraz wyposażaniu telekomunikacyjno-informatycznym, szkolenie telemarketerów
- **IBM** (producent systemów call center) - prezentacja na temat podstaw CRM (Customer Relationship Management) dla klientów IBM
- **IBUD** (wydawnictwo branżowe) - audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, szkolenie telesprzedawców
- **Info Hourse** (bazy danych) - udział w Call Center Masters
- **Infor** (wydawnictwo) - audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, szkolenie telesprzedawców
- **Infor-Media** (organizator szkoleń i konferencji) - wystąpienia na konferencjach poświęconych call centers
- **Infoskop** (informacja gospodarcza) - szkolenie telesprzedawców
- **ING Bank Śląski** - udział w Call Center Masters, udział w Call Center Decisions
- **ING Securities** - udział w Call Center Masters
- **inOne** [d. ATM Services] (usługi IT) - rekrutacja konsultantów i superwizora do działu telefonicznych kontaktów z klientami biznesowymi, szkolenie konsultantów w zakresie telefonicznej sprzedaży i obsługi klienta (>> więcej)
- **InsERT** (producent oprogramowania) - udział w Call Center Masters
- **Institute of International Research** (organizator konferencji) - wystąpienie na temat niezbędnych elementów przygotowania do działalności telemarketingowej
- **Instytut Rynku Elektronicznego** (organizator konferencji) - wystąpienie na temat rynku call centers w Polsce
- **Instytut Zarządzania** (organizator konferencji) - wystąpienie na temat łączenia w rozmowach telefonicznych promocji, sprzedaży i obsługi klienta; prezentacja na temat tworzenia call centers; udział w panelu poświęconym outsourcingowi crm
- **Inter Partner Assistance Polska SA** [d. AXA Assistance] (usługi assistance) - rekrutacja operatorów wielojęzycznych do call center
- **Interactive Intelligence** (dostawca systemów call center) - prezentacja na temat rynku call center w Polsce
- **International Paper** (producent papieru) - udział w Call Center Masters
- **Invest Bank** - prezentacja na temat zastosowań telemarketingu w instytucji finansowej, szkolenie telemarketerów
- **Invest-Net** - doradztwo przy projektowaniu i wyposażaniu centrum telemarketingu oraz wyposażaniu telekomunikacyjno-informatycznym, rekrutacja telemarketerów, rekrutacja szefa centrum, szkolenie telemarketerów, audyt prowadzenia rozmów telefonicznych
- **Investor Center/Ostbrandenburg** (ICOB), Frankfurt am Oder - doradztwo w zakresie polskiego rynku usług telemarketingowych; wystąpienie na temat rynku call centers w Polsce
- **IVECO Poland** (motoryzacja) - wypożyczenie telemarketera
- **Izba Przemysłowo-Handlowa w Toruniu** - wystąpienie na temat ulokowania telemarketingu w działalności rynkowej firm
- **Kredyt Bank** - rekrutacja i selekcja telemarketerów; szkolenie telemarketerów; szkolenie superwizorów, audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, udział w Call Center Masters; szkolenie telefonicznych sprzedawców usług bankowych; szkolenie dla Doradców Klientów Korporacyjnych w zakresie telefonicznego umawiania

- spotkań (cold calls); uczestnictwo w Call Center Professionals
- **Kruk** (windykacyjna) - szkolenie w zakresie przygotowania i prowadzenia sprzedaży przez telefon
  - **Leasing Management** (leasing) - telefoniczne badanie rynkowe zapotrzebowania na usługi finansowe
  - **Liberty Direct** (ubezpieczenia) - rekrutacja operatorów call center
  - **Link 4** (ubezpieczenia) - rekrutacja operatorów call center; udział w Call Center Masters
  - **Lionbridge** (usługowy help desk) - udział w Call Center Masters
  - **Lukas Bank** - udział w Call Center Decisions
  - **Lux-Med** (usługi medyczne) - udział w Call Center Masters
  - **Makro Cash & Carry** Polska SA (sieć supermarketów) - szkolenie w zakresie telefonicznej obsługi klienta; projektowanie systemu ocen rozmów prowadzonych przez operatorów; udział w Call Center Masters
  - **Mapy Ścienne Beata Piętka** (wydawnictwo kartograficzne) - szkolenie w zakresie telesprzedaży
  - **Marketplanet** (doradztwo i szkolenia IT) - audyt operatorów call center; szkolenie w zakresie wykorzystania call center w działalności firmy; szkolenie w zakresie telefonicznego umawiania spotkań
  - **Maxon** (wyposażenie biur) - audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, szkolenie w umiejętności umawiania spotkań przez telefon
  - **MDC** (projektowanie i wyposażanie biur) - szkolenie w zakresie posługiwania się telefonem w sprzedaży
  - **Mediatel 4B** (telekomunikacja) - uczestnictwo w Call Center Professionals
  - **Metalplast Oborniki** (materiały budowlane) - szkolenie w zakresie zastosowań telefonu w promocji, sprzedaży i obsłudze klienta
  - **Midwest Business Training** (organizacja szkoleń) - szkolenia otwarte na temat zastosowań telemarketingu
  - **Międzynarodowe Targi**
- **Katowickie** - szkolenie w zakresie sprzedaży powierzchni targowej przez telefon
  - **Międzynarodowe Targi Polska** - audyt rozmów telefonicznych wraz z rekomendacjami usprawniającymi; szkolenie w zakresie sprzedaży powierzchni targowej oraz obsługi klienta przez telefon
  - **MNI SA** (operator telekomunikacyjny) - rekrutacja specjalisty do call center
  - **moimzdanem.pl** (dystrybutor oprogramowania do tworzenia sondaży internetowych) - rekrutacja operatorów do działu telefonicznych kontaktów z klientami, szkolenie operatorów, udział w Call Center Masters
  - **Mondial Assistance** (usługi assistance) - udział w Call Center Masters
  - **Monsanto Polska** - szkolenie przedstawicieli handlowych w nawiązywaniu kontaktu przez telefon
  - **Multimedia** (operator sieci kablowej) - udział w Call Center Masters
  - **Net Premium** (ubezpieczenia) - udział w Call Center Masters
  - **Netia Telekom** - rekrutacja operatorów do nowotworzonego działu telesprzedaży; selekcja superwizorów; szkolenie telemarketerów
  - **Nordea Bank** - udział w Call Center Masters, udział w Call Center Decisions
  - **Nordea PTE** (ubezpieczenia) - udział w Call Center Masters
  - **NPN Telemarketing** - doradztwo w zakresie projektowania wewnętrznego centrum telemarketingu, rekrutacja i szkolenie telemarketerów
  - **Nowoczesna Firma** (organizator konferencji) - prezentacja na temat organizacji call center
  - **OBI** (markety budowlane) - szkolenie/coaching dla szefa projektu telemarketingowego
  - **ODM Optimus Direct Marketing - wystąpienie na temat "Po co komu telemarketing?"**
  - **Office Depot** (wyposażenie biur) - szkolenie telemarketerów
  - **OFI/Citigroup** (agent transferowy) - udział w Call Center Masters
  - **Optimus-Bis** (komputery) -

- szkolenie w zakresie wykorzystania telefonu w sprzedaży
- **Orange** [IDEA Centertel] - szkolenie telemarketerów w zakresie prowadzenia rozmów wychodzących; szkolenie supervisorów
  - **Papirus** (dystrybucja materiałów biurowych) - audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, szkolenie w zakresie wykorzystania telefonu w sprzedaży i obsłudze klienta
  - **PC Kurier** (czasopismo komputerowe, organizator seminariów specjalistycznych) - prezentacja na temat podstaw CRM (Customer Relationship Management) w czasie pierwszego IT.Forum
  - **PGD** (d. Polska Grupa Dealerów) (motoryzacja) – audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, szkolenie dotyczące telefonicznych relacji z klientem; doradztwo w zakresie wyboru call center mającego wykonywać usługę telemarketingową (call center outsourcing); udział w Call Center Masters
  - **PGNiG** - uczestnictwo w Call Center Masters; uczestnictwo w Call Center Professionals
  - **Pharmag** (obróć farmaceutykami) - audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, szkolenie w zakresie wykorzystania telefonu w sprzedaży
  - **Pilkington** (producent szkła) - szkolenie w zakresie obsługi klienta (w tym obsługi klienta przez telefon)
  - **Pioneer Financial Services** - szkolenie telemarketerów w obsłudze linii informacyjnej funduszu emerytalnego
  - **PKO BP** - szkolenie w zakresie wykorzystania telefonu w obsłudze klienta; uczestnictwo w Call Center Masters; uczestnictwo w Call Center Professionals
  - **Play Mobile** (operator telefonii komórkowej) - rekrutacja operatorów call center, rekrutacja specjalistów, udział w Call Center Masters
  - **Plus GSM** (Polkomtel) (operator telefonii komórkowej) - udział w Call Center Masters
  - **Polbank EFG** - udział w Call Center Decisions
  - **Polpharma SA** (farmaceutyki) - uczestnictwo w Call Center Professionals
  - **Polska Grupa Farmaceutyczna** [d. Medicines] (obróć farmaceutykami) - audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, szkolenie telesprzedawców
  - **Polska Telewizja Kablowa** (PTK) - audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, szkolenie w zakresie sprzedaży przez telefon
  - **Polskie Centrum Kadrowo-Płacowe** (PCKP) (producent oprogramowania, organizator szkoleń) - szkolenie w zakresie sprzedaży przez telefon (>> więcej)
  - **Polskie Linie Telefoniczne** (centrum telemarketingu) - szkolenie dotyczące rekrutacji telemarketerów
  - **Powiatowy Urząd Pracy w Wołominie** - szkolenie dla kandydatów na telemarketerów
  - **Presspublica** (Rzeczpospolita) - doradztwo w zakresie telefonicznej obsługi prenumeratorów
  - **PriceWaterhouseCoopers** (doradztwo gospodarcze) - szkolenie w zakresie wykorzystania telefonu w kontaktach z klientami
  - **Prodoks** (wirtualna księgarnia) - audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, szkolenie w zakresie telefonicznego zbierania zamówień, aktywnej telesprzedaży oraz telefonicznej obsługi klienta
  - **Proma** (informacja gospodarcza) - szkolenie w zakresie wykorzystania telefonu w sprzedaży
  - **Provident** (kredyty) - udział w Call Center Masters
  - **PZU-CL Agent Transferowy** - audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, szkolenie telemarketerów w zakresie telefonicznej obsługi klienta i telefonicznej sprzedaży; szkolenie supervisorów; sformułowanie rekomendacji usprawniających
  - **PZU Powszechnie Towarzystwo Emerytalne** - Call Center Masters 1:1

- **Qumak-Sekom** (dostawca systemów call center) - prezentacja na temat rynku call center w Polsce
- **Raiffeisen Bank** - udział w Call Center Masters; udział w Call Center Decisions
- **Reader's Digest Przegląd** - audyt telefonicznej obsługi klienta oraz szkolenie w zakresie wykorzystania telefonu w obsłudze klienta
- **Rhône-Poulenc Rorer** (farmaceutyki) - szkolenie telesprzedawców
- **Sanitec Koło** (wyposażenie łazienek) - prezentacja na temat możliwych zastosowań telemarketingu
- **Santander Consumer PTF Bank** - doradztwo w zakresie wyboru dostawcy systemu call center
- **SawaTour-Chorwacja** (tour operator, biuro podróży) - telefoniczna sprzedaż powierzchni reklamowej
- **Sea Star** (wydawnictwo) - całościowy audyt, w tym: audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, doradztwo oraz szkolenie operatorów i nadzoru
- **Siemens** - wystąpienie na temat zastosowań telemarketingu w obsłudze klienta i windykacji należności dla firm sektora energetycznego; prezentacja na temat zastosowań telemarketingu w gazownictwie
- **Sine Qua Non** (usługowe call center) - uczestnictwo w Call Center Professionals
- **Slavex** (obróć farmaceutykami) - szkolenie telesprzedawców
- **Software-Konferencje** (organizator szkoleń i konferencji) - wystąpienia na kilku konferencjach
- **SR Teleperformance** (międzynarodowa korporacja call center)- doradztwo w zakresie inwestycji w call centers w Polsce, Czechach i Słowacji
- **Ster-Projekt** (komputery) - szkolenie w zakresie wykorzystania telefonu w sprzedaży
- **Stowarzyszenie Marketingu Bezpośredniego** - wystąpienie na temat praktycznych zastosowań telemarketingu
- **Świat Wiedzy** (wydawnictwo) - audyt prowadzenia rozmów telefonicznych
- **TeleBuch** (call center, Niemcy) - [klient pragnie utrzymać zakres prac w tajemnicy]
- **Teledirect** (usługowe call center) - uczestnictwo w Call Center Professionals
- **Teleinvention** (usługowe call center) – audyt procesów wewnętrznych oraz strategia rozwoju obejmująca rekomendacje dotyczące pozycjonowania call center oraz kierunków i metod aktywnej sprzedaży usług
- **Telekomunikacja Polska SA** - szkolenia w zakresie wykorzystania telefonu w sprzedaży; rekrutacja telemarketerów; udział w Call Center Masters
- **Telemedia** (usługi telekomunikacyjne) - doradztwo w zakresie projektowania centrum telemarketingu na zlecenie, rekrutacja szefa centrum oraz rekrutacja i szkolenie telemarketerów
- **TIM Call Center** - audyt rozmów i sformułowanie rekomendacji usprawniających; szkolenie w zakresie telefonicznego wsparcia sprzedaży; test wiedzy telemarketerów, przygotowanie raportu na temat offshoringu usług telemarketingowych do Polski, udział w Call Center Masters
- **Toshiba Tec Poland SA** (dystrybutor urządzeń biurowych) (szkolenie w zakresie telefonicznych kontaktów z klientami)
- **tp.internet** (Contact Center) (centrum telemarketingu na zlecenie) - rekrutacja i selekcja telemarketerów oraz supervisorów; szkolenie telemarketerów i supervisorów
- **TV Promotion Group** (dom wysyłkowy) - doradztwo w zakresie sprzedaży przez telefon, szkolenie telemarketerów
- **TV-Shop** (dom wysyłkowy) - audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, szkolenie telemarketerów
- **TVN24** - udział w Call Center Masters
- **Unilever** [d. CPC Amino/Caterplan (później Best Foods(zaopatrzenie placówek żywienia zbiorowego) -

- doradztwo w zakresie projektowania wewnętrznego centrum telemarketingu, rekrutacja i szkolenie telemarketerów, audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, napisanie programu do obsługi bazy danych
- **Unima 2000** (integrator) - udział w Call Center Masters
  - **Union Investment TFI SA** - uczestnictwo w Call Center Professionals
  - **UPC** (telekomunikacja, telewizja kablowa) - szkolenie telemarketerów (audyt rozmów), udział w Call Center Masters
  - **UPS** (firma kurierska) - audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, szkolenie w zakresie wykorzystania telefonu w sprzedaży i obsłudze klienta
  - **Vattenfall** (zakład energetyczny) - udział w Call Center Masters
  - **Wanel** (firma handlowa) - szkolenie superwizorów call center
  - **Wiedza i Praktyka** (wydawnictwo) - rekrutacja specjalistów, udział w Call Center Masters
  - **Wind Telecom** (integrator systemów call center) - udział w Call Center Decisions
  - **Wimed** (produkcja znaków drogowych) - szkolenie w zakresie wykorzystania telefonu w sprzedaży i obsłudze klienta
  - **Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku** - rekrutacja ponad 30-osobowego zespołu pracowników call center: konsultanci, koordynatorzy, trener wewnętrzny; doradztwo i szkolenie dla kierownictwa call center; seminaryjne szkolenia dla konsultantów i kadry zarządzającej; szkolenie on-line dla konsultantów (>> więcej)
  - **Wool Star** (dystrybutor ekskluzywnej pościeli wełnianej) - audyt procesów sprzedaży telefonicznej (>> więcej)
  - **Wydawnictwo Naukowe PWN** - audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, szkolenie telemarketerów obsługujących linię informacyjną; rekrutacja telemarketerów i szefa działu telemarketingu
  - **Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania im. Leona Koźmińskiego** - wykłady na temat telemarketingu
  - **Wyższa Szkoła Zarządzania i Marketingu** - wykłady na temat telemarketingu
  - **XXX** (wydawnictwo - pragnie pozostać anonimowe) - audyt rozmów telefonicznych; szkolenie w zakresie obsługi klienta przez telefon
  - **XXX** (usługowe call center - pragnie pozostać anonimowe) - udział w Call Center Masters
  - **Yellowtel** (informacja gospodarcza) - udział w Call Center Masters
  - **Zig-Zag** (firma informatyczna) - audyt prowadzenia rozmów telefonicznych, szkolenie w zakresie wykorzystania telefonu w sprzedaży

[stan na 01.01.2010]