

**RUDOLF LEMME**

W Citi: od 5 lat

Zaczynał jako: Młodszy Doradca CitiPhone

Teraz: członek Specjalistycznego Zespołu Ubezpieczeniowo-Kredytowego, zajmuje się odbieraniem rozmów od klientów odnośnie kredytów hipotecznych, ubezpieczeń oraz potwierdzaniem wniosków o kredyty połączone z kartą kredytową.

Co skłoniło Cię do podjęcia pracy w Departamencie Telefonicznej Obsługi Klienta CitiPhone?

Przede wszystkim to, że chciałem spróbować czegoś nowego. Miałem już doświadczenie w zakresie obsługi klienta, ale nigdy w banku. Wydawało mi się, że będzie to świetna przygoda, wyzwanie oraz nowe doświadczenie - kolejny krok w mi w dążeniu do sukcesu zawodowego.

Jakim pracodawcą jest według Ciebie Citi Handlowy?

Citi jest bardzo dobrym pracodawcą, który zapewnia stałą pracę, na czym mi zawsze bardzo zależało. Są tutaj jasne zasady i żadnych półśrodków - każdy dostaje umowę o pracę i pakiet socjalny. Póki jesteśmy młodzi nie każdy myśli o swojej emeryturze, natomiast dla mnie już w tym momencie jest to bardzo ważne. Niestety ja sam nie jestem osobą, która jest zdyscyplinowana i odkłada pieniądze na swoją przyszłość. W banku robi to za mnie pracodawca i płaci dodatkowo na Pracowniczy Program Emerytalny.

W jaki sposób udaje Ci się połączyć pracę zawodową z nauką?

W chwili obecnej pracuję tylko od poniedziałku do piątku, a zajęcia na uczelni mam w weekendy także jestem w komfortowej sytuacji i nie muszę się z nikim zamieniać, żeby uczestniczyć w wykładach. Ponieważ jednym z moich dzisiejszych obowiązków jest między innym układanie grafika doradcom wiem, że zamieniają się oni między sobą bez problemu. W chwili obecnej w telefonicznej obsłudze klienta pracuje około 200 osób więc zamiany są częste i nie stanowi to dla nikogo dużego problemu. Przy takiej ilości ludzi zawsze komuś pasuje, żeby przyjść za kolegę i odebrać godziny pracy w dogodnym dla siebie terminie.

Czy trudno było Ci się zaadaptować na nowym stanowisku?

Absolutnie nie. Kiedy rozpoczynałem pracę w banku, miałem spore obawy co do tego czy sobie poradzę. Na moje szczęście szkolenia są przeprowadzane bardzo szczegółowo oraz zapewniane materiały są bardzo przejrzyste i świetnie odzwierciedlają pracę na linii. Kiedy zacząłem pracę po szkoleniu okazało się, że moje obawy były zupełnie nieuzasadnione i że radzę sobie bardzo dobrze. Dlatego też szybko zaproponowano mi przejście na inne stanowisko.

W jaki sposób zareklamowałbyś pracę w CitiPhone niezdecydowanym?

Oprócz wszystkich zalet, o których wspominałem wcześniej jak pakiet socjalny oraz stała umowa o pracę to muszę jeszcze podkreślić, że dla mnie liczy się przede wszystkim wspaniała atmosfera, możliwość kształcenia się w nowych obszarach oraz perspektywy na przyszłość.

Co sądzisz o atmosferze w pracy?

Zarówno pracownicy jak i kadra kierownicza w większości jest bardzo młoda więc wszyscy świetnie dogadują się między sobą. Tworzymy razem bardzo zgrany zespół. To sprawia, że szanujemy się nawzajem, słuchamy, co w efekcie pozytywnie wpływa na naszą pracę.

Czy praca w CitiPhone jest dla każdego?

Niestety muszę przyznać, że nie jest to praca dla każdego. Jednym nie odpowiada praca z klientem, innym plany sprzedażowe. Z mojego punktu widzenia wygląda to jednak tak, że jeśli ktoś jest zmotywowany do pracy, jak ja zawsze byłem to na pewno da sobie radę i z pewnością będzie zadowolony.

Jakie predyspozycje powinien mieć kandydat na to stanowisko?

Na to pytanie nie ma jednoznacznej odpowiedzi. Część osób jest dobra w sprzedaży inni dostają pochwały za jakość, jeszcze inni za szybkość. Myślę, że nie tyle predyspozycje co motywacja jest tu kluczem. Jednych motywują pieniądze, innych wyniki. Na pewno warto jest zmierzyć się z tą pracą i sprawdzić czy sprosta się temu wyzwaniu.

Czy w przyszłości chcesz kontynuować swoją karierę w strukturach Citi w Polsce?

Na chwilę obecną nie szukam innej pracy. W przyszłości chciałbym kontynuować karierę właśnie tutaj. Łódź jest dla Citi atrakcyjną lokalizacją i sprawdza się pod względem jakości pracowników, więc z tego co mi wiadomo, przygoda Citi z Łodzią dopiero się rozpoczyna, dlatego też myślę, że znalazłem się we właściwym miejscu we właściwym czasie.

Zaaplikuj do nas! Czekamy na Twoje CV pod adresem:**lodz@citi.com**