

# Wirtualni specjaliści z wyczuciem

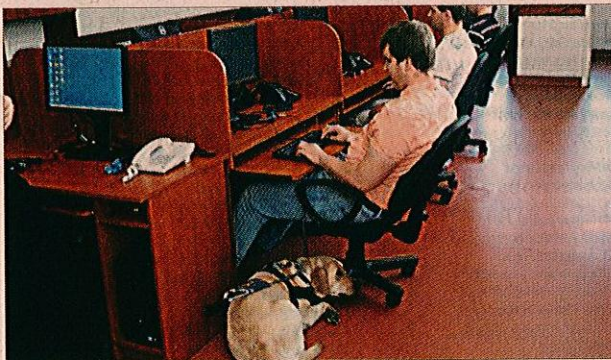
## ZATRUDNIENIE

Nawet sęka niewidomych osób może znaleźć pracę w Wirtualnym Contact Center, które ruszy dzięki dofinansowaniu z Unii.

Piotr Krajnik po ponad dwóch latach pracy w telefonicznych contact center bez problemu konwersuje z dzwoniącym na infolinię klientem, choć jednocześnie wyławia informacje z tekstu, który odbiera na słuchawkach. Nie może skorzystać ze skryptu na ekranie monitora, bo go nie widzi.

To nic, bo aplikacje przyjazne dla osób niewidomych umożliwiają im nie tylko korzystanie z komputera, ale też zatrudnienie w Wirtualnym Contact Center (WCC), które daje szansę zdalnej pracy z domu.

Jan Gawlik, architekt WCC, niewidomy pracownik działu ds. absolwentów działającego w ramach Towarzystwa Opieki nad Ociemniałymi, ocenia, że w Polsce w telemarketingu pracuje na razie kilkadziesiąt osób z dysfunkcjami wzroku. Kilkanaście z nich obsługuje



ANITA BEASZCZAK

♦ Po dwóch latach pracy w contact center **Piotr Krajnik** wybrał teraz zawód masażysty.

np. warszawską infolinię Agencji Rozwoju i Modernizacji Rolnictwa.

Ponad czterdziestka ociemniałych pracowników contact centers to uczestnicy II edycji unijnego projektu „Wsparcie osób niewidomych na rynku pracy”. Teraz trzecia edycja projektu stwarza kolejną szansę aktywizacji zawodowej niewidomych – do września 2014 r. ma pomóc znaleźć zatrudnienie 300 osobom, z czego około stu w WWC.

W ramach projektu Towarzystwo Opieki nad Ociemniałymi (TONO) w Laskach przygotowało m.in. profesjonalne stanowisko pracy przyjazne dla osób niewidomych i niedowidzących do świadczenia usług contact center (telesprzedaży czy obsługi punktów informacyjnych). Według Krystyny Koniecznej z TONO, koordynatora projektu, na razie przeszkolono tam 24 osoby. Teraz partnerzy projektu (PFRON, TONO oraz Polski Związek

Niewidomych) liczą na zgłoszenia pracodawców zainteresowanych usługami Wirtualnego Contact Center. Przede wszystkim małych i średnich firm, których nie stać na inwestycje we własne infolinie.

Ale osoby niewidome sprawdzają się też w telemarketingu, co potwierdza Andrzej Michelis, szef firmy Este z Bielska-Białej, który od dwóch lat zatrudnia ociemniałych specjalistów w telesprzedaży. Twierdzi, że to opłacalne rozwiązanie (75 proc. kosztów płacy jest dofinansowanych z PFRON), choć problemem jest biurokracja.

Można za to liczyć na zmotywowanych i dobrze wykształconych specjalistów. – Pracodawca dostaje przeszkolonego w ramach projektu pracownika z własnym sprzętem, specjalistycznym oprogramowaniem i wsparciem technicznym, bo każdy na początku ma pomoc asystenta pracy – wylicza Jan Gawlik i dodaje, że uczestnicy projektu przechodzą trzymiesięczny staż (koszty pokrywają partnerzy), który umożliwia firmom sprawdzenie kandydata.

–Anita Beaszczak