

Мало кто может похвастаться незыблемым душевным равновесием. Время от времени каждому из нас приходится пребывать в состоянии стресса, раздраженности, когда самочувствие оставляет желать лучшего и работоспособность человека стремится к нулю. Одни люди снимают стресс с помощью сигарет и алкоголя, другие битьем посуды, третьи срывают злость на окружающих. А насколько было бы проще, если бы можно было выплеснуть накопившийся стресс в телефонной беседе, позвонив в специальный колл-центр.

Задачей этого колл-центра будет не научить клиента жизни, а внимательно его выслушать и проявить сочувствие, а где возможно и поддержать.

Любой позвонивший должен быть уверен, что ему позволят высказаться по поводу всего, что накопилось (о надоевшем шефе, клиенте, работе, жене или теще) и не будут перебивать или читать нравоучения. Персонал колл-центра должен оказывать в первую очередь именно психологическую поддержку, советы или консультации допустимы только по личной просьбе клиента.

Ну и конечно, звонки в колл-центр абсолютно анонимны, ведь мало кто хочет показаться слабым и беспомощным, гораздо проще облегчать душу собеседнику, который о тебе совершенно ничего не знает и никогда не сможет использовать сказанное в своих корыстных целях