

Odborná praxe

ittecTM

Karolína Mikulová, UČO: 27528

ZS 2023



- **AEGEAN TTEC SOLUTIONS SINGLE MEMBER PRIVATE COMPANY**
 - **Založení:** 1982, Kenneth D. Tuchman (TeleTech Holdings, Inc.)
 - **Zaměstnanci:** 62 000+
 - **Pobočka:** 40 Lagoumitzi 17671, Kallithea, Athény, Řecko
 - Americká společnost zabývající se technologiemi a službami pro zákazníky v oblasti telekomunikace
-

Booking.com

- On-line cestovní portál, který umožňuje rezervaci ubytování, letů, pronájem aut a dalších služeb
 - **Založení:** 1996, Holandsko
 - Zákaznická podpora v českém, slovenském a anglickém jazyce pro partnery, kteří skrze platformu Booking.com nabízí své ubytování
-

Náplň praxe

- Komunikace s partnery na telefonické a e-mailové bázi a vyřizování jejich požadavků
 - Poskytování přesných, platných a úplných informací pomocí správných nástrojů, metod a procesů
 - Zajištění vysoké úrovně partnerských služeb a pozitivních zkušeností partnerů
 - Propagace kultury TTEC
 - Práce v programech Excel, TED Partner Page, Extranet, CS Central, Global Guru, Zoom, B.phone
-

Finance

- Komunikace s finančním oddělením ohledně nesprávnosti ve fakturách, reklamace faktur, změna měny a jazyka ve fakturách
 - Vysvětlování výpisu plateb partnerům
 - Platební metody u ubytování a s tím spojené výplatní metody
 - Provize
 - Změna bankovních a fakturačních údajů
 - Zadaní a změna DIČ
 - Vytváření a úprava cenových plánů a sazeb
-

Marketing

- Nabízení a vysvětlování komerčních nabídek a programů pro partnery (Genius program, Program preferovaná zařízení, Smart rezervace, Booking Sponsored Program)
 - A/B testing
 - Řešení špatného zobrazení informací na Front Endu
 - Popis ubytování
 - Fotografie
 - Korektura překladů
-



Personální management

- Komunikace s HR ohledně seznámení se s hodnocením od zaměstnavatele, o pracovních dovolených, informace o GDPR

Strategické řízení

- Rountable – meeting s vedením firmy ohledně námitek a vývoje do budoucna
-



Zhodnocení praxe studentem a přínos

- Zlepšení se v komunikaci (mluvené, písemné, v anglickém jazyce)
 - Time management
 - Práce v týmu
 - Práce pod tlakem a ve stresu
-

