

**Vysoká škola technická a ekonomická**

v Českých Budějovicích

Ústav podnikové strategie

*Bc. Podniková ekonomika*

**Závěrečná zpráva  
o průběhu semestrální  
praxe**

**Karolína Mikulová**

2023

# Prohlášení

Prohlašuji, že jsem závěrečnou zprávu o průběhu semestrální praxe vypracovala samostatně a že údaje zde uvedené jsou pravdivé.

V Českých Budějovicích, dne: 02. 12. 2023



.....  
vlastnoruční podpis

# Obsah

1	Úvod .....	4
2	Náplň a průběh praxe.....	5
3	Zhodnocení praxe studentem s .....	9
4	Závěr.....	10

# 1 Úvod

Svoji odbornou praxi jsem vykonávala ve firmě AEGEAN TTEC SOLUTIONS SINGLE MEMBER PRIVATE COMPANY, která má sídlo a adresu společnosti registrovanou na adrese 40 Lagoumitzi 17671, Kallithea, Řecko. Byla založena roku 1982 Kennethem D. Tuchmanem pod názvem TeleTech Holdings, Inc. TTEC Holdings, Inc. je americká společnost zabývající se technologiemi a službami pro zákazníky v oblasti telekomunikace, finančních služeb, zdravotnictví a maloobchodu. TTEC spojuje lidskost a technologii a tím přináší spokojené zákazníky a prosperující obchodní výsledky. V současné době společnost působí ve více než 40 zemích po celém světě a má více než 62 000 zaměstnanců. TTEC pomáhá zlepšit zkušenosti zákazníků a zaměstnanců prostřednictvím strategie a analýzy zákaznických zkušeností, outsourcingu, prodeje a také pomáhá společností urychlit digitální transformaci. Heslem společnosti je, že každá úspěšná obchodní transformace musí začít inovativní strategií zákaznické zkušenosti.

Ve firmě TTEC jsem pracovala na projektu Booking.com, kde jsem vykonávala zákaznickou podporu v českém, slovenském a anglickém jazyce pro partnery, kteří skrze platformu Booking.com nabízí své ubytování. Společnost Booking.com byla založena roku 1996 v Holandsku. Jedná se o online cestovní portál, který umožňuje rezervaci ubytování, letů, pronájem aut a dalších služeb.



Zdroj: Google obrázky.



Zdroj: Google obrázky.

## 2 Náplň a průběh praxe

Abych mohla vykonávat praxi ve společnosti TTEC, bylo prvně nutné zaslat firmě motivační dopis spolu se svým životopisem v anglickém jazyce. Přijímací řízení do společnosti probíhalo ve dvou částech. První částí byl test osobnosti, který byl složený ze 3 částí v anglickém jazyce – otázky ohledně zákaznické podpory, psychologické otázky a otázky v rámci znalosti počítačů a moderních technologií. Poslední část probíhala v jazyce českém, kde testovali moji znalost českého jazyka a gramatiku. Po úspěšném složení testu jsem absolvovala pohovor v anglickém jazyce s personalistkou firmy, který byl zaměřený na základní informace o společnosti TTEC a jejich poskytování služeb. Během jednoho dne od konání pohovoru mi byly sděleny výsledky přijímacího řízení a hned na to, jsem zasílala potřebné informace ke sjednání pracovní smlouvy. Do Athén bylo nutné přijet 8 dní před začátkem zaučení se do pozice, aby mi byly sjednány dokumenty ohledně daní a pojištění, které byly vyžadovány v rámci přijímacího řízení.

Má pracovní stáž probíhala od 9. února 2023 do 31. července 2023. V prvních třech týdnech probíhalo zaučování, během kterého bylo nutné úspěšně splnit dva povinné testy, abych nadále mohla ve firmě pokračovat. Třítýdenní trénink zahrnoval seznámení se s firemní kulturou, dále zaučení se v programech jako TED Partner Page, Extranet, CS Central, které firma využívá. Dále v rámci tréninku proběhlo seznámení se s pracovním týmem, založení si dvou firemních e-mailových adres, podepsání dohody o mlčenlivosti, seznámení se s právními předpisy, získání přístupu do firemních programů a seznamování se s náplní pracovní pozice. Po absolvování třítýdenního tréninku jsem získala certifikát promoce z již zmíněného tréninku, díky kterému jsem mohla nastoupit do produkce. Již ke konci tréninku jsem začala zvedat první hovory, které proběhly v anglickém jazyce. Byla jsem spolu s mým týmem a jedním člověkem, který nám byl podporou a radil nám v začátcích, v jednom chatu, kde tým mohl poslouchat můj hovor, radit mi v chatu a zároveň naše podpora nám mohla šeptat rady do ucha, aniž by to partner na lince slyšel.

V rámci produkce byla moje pracovní náplň taková, že jsem byla prvním kontaktním místem pro česky, slovensky a anglicky mluvící partnery, kteří přes platformu Booking.com nabízejí své ubytování. Náplň mé práce byla různorodá a prošla jsem si různými činnostmi v rámci oddělení jako například:

- komunikace s partnery na telefonické a e-mailové bázi a vyřizování jejich žádostí

- poskytování přesných, platných a úplných informací pomocí správných nástrojů, metod a procesů
- zajištění vysoké úrovně partnerských služeb a pozitivních zkušeností partnerů
- podpora kolegů při vzájemném vzdělávání a otevřenost vůči zpětné vazbě od ostatních
- time management
- práce pod tlakem a ve stresujícím prostředí
- práce v programech Excel, TED Partner Page, Extranet, CS Central, Global Guru, ZOOM, B.Phone
- propagace kultury TTEC
- komunikace s dalšími týmy v rámci firmy a přepojování partnerů
- týmové meetingy a zhodnocení mé výkonnosti teamleadrem
- komunikace s HR (human resources) ohledně seznámení se s hodnocením zaměstnavatele, o pracovních dovolených, informace o GDPR
- job shadowing se zkušenými kolegy
- Roundtable – meeting s vedením firmy ohledně námitek a vývoje v budoucnu

Má práce byla hodnocena na základě 4 klíčových ukazatelů výkonnosti, kterými byli spokojenost partnerů, kvalita, CPH (calls per hour) a ACW (after call work). Taktéž jsem měla meetingy s našimi QA (quality assurance), kde mi předávali zpětnou vazbu ohledně mých hovorů s partnery. Na škále 0-100 jsem dostala bodové ohodnocení s vysvětlením, kde byl problém a co by se dalo vylepšit. Každý týden jsem měla hodnocený jeden hovor a jeden e-mail. Zpětné hodnocení jsem získávala i od partnerů, kteří na škále od very dissatisfied až po very satisfied hodnotili můj výkon a jak jsem jim byla schopna pomoci a asistovat.

Pokud se dotazy a požadavky od partnerů týkaly změn v nastavení v Extranetu, jednalo se například o tyto činnosti:

- nastavování dostupnosti a cen v kalendáři, nastavování cen pro děti, ceny podle počtu osob
- pomoc u otevírání či znovuotevření jejich ubytování, aby bylo viditelné na stránkách Booking.com neboli Front endu

- změna a nastavování podmínek ubytování – storno podmínek, ohledně přijímání platebních karet, zdali přijímají domácí mazlíčky a za jakou částku, jestli je povolené udělat večírek na ubytování, záloha na škodu apod.
- nastavování a žádání o změny městské daně
- změna interních informací jako změna majitele nemovitosti, jméno nemovitosti, adresa nemovitosti, UFI (unique feature identifier)
- kontrola, zdali recenze neporušuje nějaké z daných pravidel a popřípadě následné poslání o odstranění na moderační tým
- procházení a vysvětlování statistik prodeje partnerům
- ověření lokace nemovitosti
- kontrola informací na daných rezervacích
- nastavení restrikcí – žádný příjezd, odjezd, minimální délka pobytu a další
- vysvětlování cen na Front endu, jaká výše a z jakého důvodu
- Přepojování hovorů na rezervační oddělení
- Asistence při vytváření nových partnerství a registraci nových ubytování
- PIN ověření
- Možnost a jakým způsobem lze ukončit hovor při nevhodném chování a komunikaci ze strany partnera
- Jak ukončit spolupráci s Booking.com a jaké z toho plynou další potřebné věci
- Řešení dočasného uzavření ubytování na platformě
- Změna přihlašovacích údajů partnera, hesla
- Jak kontaktovat a jak se spojit s jejich Account Managerem
- Změna údajů ve vybavení a zařízení ubytování, počet pokojů
- Import a export kalendáře s třetími stranami, poskytovateli propojení
- Řešení a nahlašování podvodných rezervací
- Přidávání ubytování do Partner Card a vytváření Master Account
- Probírání nabídek, které jsou dostupné pro partnery

V oblasti **financí** se jednalo o:

- porovnávání a úprava cen
- vytváření a úprava cenových plánů a sazeb

- komunikace s finančním oddělením ohledně nesprávnosti ve fakturách, reklamace faktur, změna jazyka a měny na fakturách, možnost námitky při špatně vykalkulované částce v nich, dobropisy
- vysvětlování finančních modelů
- kontrola a vysvětlování partnerům sekce výpis plateb
- změna platebních metod u ubytování, změna výplatních metody
- vysvětlování dotazů ohledně výše provize a dalších souvisejících aspektů
- vyřizování žádostí o změnu IČ a DIČ a dalších fakturačních údajů, změna bankovních údajů

Oblast **marketingu** vyplnily tyto činnosti:

- pomoc s přidáváním a upravováním fotografií, které byly viditelné na webových stránkách
- pomoc s popisem ubytování, autogenem, překladem do ostatních jazyků a korektura překladů
- A/B testing, webmarketing, řešení špatného zobrazení na Front endu
- Nabízení a vysvětlování komerčních nabídek a programů pro partnery – Genius program, Program preferovaná ubytování, Smart rezervace, Booking Sponsored Program

Do oblasti **personálního managementu** lze zahrnout:

- komunikace s HR (human resources) ohledně seznámení se s hodnocením zaměstnavatele, o pracovních dovolených, informace o GDPR

Do **strategického řízení** lze zařadit:

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

A v neposlední řadě bylo potřeba pracovat s danými programy, abych si zjistila a našla správné informace, které jsem dále předávala partnerům. Zároveň bylo potřeba si znalosti aktualizovat, jelikož některé informace se mohli změnit ze dne na den. Každý den byl trochu jiný, záleželo, s čím ten den volali partneři, ale některé situace se opakovaly častěji a nějaké aktivity byly vcelku výjimečné.



### 3 Zhodnocení praxe studentem

Jako hlavní přínos, který mi přineslo absolvování mé praxe, považuji zdokonalení se v komunikaci, jak v anglickém jazyce, tak i v jazyce českém. Musela jsem používat odbornou terminologii a mluvit spisovně a profesionálně s partnery. Došlo také ke zlepšení a procvičení psaného projevu. Tato pozice mě také procvičila v práci pod tlakem a ve velkém stresu, naučila mě lépe zvládat time management a abych si ve velmi krátkém časovém úseku byla schopna dohledat potřebné informace, pochopit je a vysvětlit je partnerům na druhé straně linky, stejně tak jako se rychle rozhodovat. Díky této práci jsem si našla nové kamarády, potkala skvělé kolegy a kolegyně a naučila se více spolupracovat v týmu. Zároveň jsem se naučila být více samostatná a žít v jiné kultuře, kde nebyl můj mateřský jazyk jako hlavní jazyk. Navštívila jsem také spoustu nových míst a získala nezapomenutelné zážitky. Co se týče návrhu na zlepšení praxe, možná bych ocenila, kdyby se vytvořil nějaký celistvý dokument, kde bude jasně a bod po bodu sepsáno, co vše je potřeba a do jakého časového momentu odevzdat a aby byl lehce k nalezení. Bylo pro mě vcelku matoucí, jaké veškeré dokumenty kdy, kam a jak odevzdat a jak se to liší pro studenty, které vykonávají praxi v rámci České republiky a poté pro ty, kdo to vykonávají v rámci Erasmus+, jelikož tam byly drobné změny a nemožnost najít odpovědi v informačním systému ve mně vyvolávaly pocity zmatku.

## 4 Závěr

V průběhu odborné praxe jsem si prošla jak přijímacím řízením, tak i adaptací v novém kolektivu a nové firmě. Co se týče oblasti personálního managementu, tak jsem měla možnost několikrát se sejít s personálním oddělením, nahlédnout do pracovních smluv a interních dokumentů a také absolvovat meeting zaměřený na pojištění zaměstnanců. V oblasti strategického řízení jsem absolvovala Roundtable s vedením Bookingu.com, se kterými jsme probírali možné návrhy na zlepšení a vývoj do budoucna. V rámci marketingu jsem řešila web marketing, A/B testing, špatné zobrazení informací, fotografií či popisů na Front endu, akce, které zlepšovali viditelnost partnera, jako Booking Sponsored Program, Genius Program, Smart rezervace, Partner Preferred Program. A v neposlední řadě v oblasti financí jsem řešila a komunikovala s finančním oddělením ohledně vystavování faktur a dobropisů, změny fakturačních a bankovních údajů, kontrola a oprava nesprávností na fakturách, reklamace faktur, změna jazyka a měny na fakturách. Dále znalost platebních metod a metod vyplácení a vysvětlení ohledně výše provize.