

Od studenta do pracownika etatowego

Według Ogólnouniwersyteckiego Badania Rekrutacyjnego przeprowadzonego przez Uniwersytet Warszawski, głównym powodem wyboru danego kierunku studiów było podejście „z miłości”. Co oznacza, że zainteresowania i pasje przeważały nad rozsądkiem. Nic dziwnego – w końcu chyba każdy z nas chciałby łączyć pracę zarobkową ze swoim hobby.

Takie powiązanie udało się osiągnąć Kacprowi Ciszкови – administratorowi serwisu Festool.



Zuzanna Chyła: Jak znalazłeś się w Festool?

W czasie studiów brałem udział w programie stażowym. Każdy student mógł wybrać firmę, w której będzie odbywać praktykę. W ten sposób znalazłem ofertę stażu wakacyjnego w dziale serwisu Festool i tak trafiłem tu po raz pierwszy. Po zakończeniu stażu skończyłem studia, więc naturalnie kolejnym krokiem było zatrudnienie na etat. Akurat w Festool szukali pracownika na stanowisko administratora serwisu. Zaaplikowałem i dzięki temu, że wcześniej odbywałem staż zostałem zatrudniony - tak znalazłem się tutaj po raz drugi i zostałem na dłużej.

Z.Ch.: Co studiowałeś?

Technologię drewna na SGGW.

Z.Ch.: Dlaczego zdecydowałeś się wybrać Festool jako miejsce na odbywanie praktyk?

Słyszałem wiele dobrych opinii o Festool, zarówno o narzędziach - że są to elektronarzędzia klasy Premium, na świetnym poziomie – jak i o samej firmie jako miejscu pracy otwartym na młode i zaangażowane osoby. Również oferta stażowa Festool była najbardziej atrakcyjna.



Z.Ch.: Co dokładnie Festool robi dla młodych ludzi?

Festool ściśle współpracuje ze szkołami i uczelniami technicznymi, w tym z wydziałem Technologii Drewna w warszawskiej SGGW na którym studiowałem. Dodatkowo prowadzony jest program wspierania szkół branżowych czyli tzw. Klasa Festool. Nasi pracownicy regularnie prowadzą szkolenia z obsługi urządzeń w tych placówkach, dzięki czemu uczniowie i nauczyciele mają możliwość korzystania z wiedzy i umiejętności trenera naszej firmy. Dodatkowo dwa razy w roku najbardziej wyróżniający się uczniowie wyjeżdżają do Centrum Szkoleniowego Festool Polska, gdzie odbywają szkolenia tematyczne. Klasa Festool to pierwsza taka inicjatywa na świecie.

Z.Ch.: Co należy do Twoich obowiązków w pracy?

Przede wszystkim kontakt z klientem, a dokładniej to ujmując dbam o relację między serwisem, a naszymi klientami, tak aby ta układała się jak najlepiej. Staram się rozumieć klientów i zawsze „wejść w ich skórę” np. gdy narzędzie odmawia posłuszeństwa w trakcie wykonywania zlecenia, moim zadaniem jest zapewnienie szybkiego serwisu, by maszyna mogła jak najszybciej wrócić do klienta i by ten mógł kontynuować swoją pracę.

Z.Ch.: Co najbardziej podoba Ci się w pracy w Festool?

Wyjątkowa atmosfera, ludzie są przyjaźni i każdy może polegać na innych. Wydaje mi się, że wszyscy marzą o pracy, w której czujesz się jak u siebie. Cenię również to, że moja praca jest interesująca. Do klientów podchodzę indywidualnie, bo wszystkie sprawy z którymi do nas dzwonią są dla nich ważne. Ogromną satysfakcję sprawia mi też stawianie czoła różnym wyzwaniom oraz to, że klient jest zadowolony po skorzystaniu z naszych usług. Dodatkowo firma zapewnia szkolenia, które podnoszą moje kompetencje, co przekłada się na moje podejście do klienta.

Z.Ch.: Jak wygląda to indywidualne podejście do klientów?

Staramy się poznać naszych klientów i zrozumieć ich potrzeby. Dzięki temu możemy znaleźć idealne dla nich rozwiązanie, by na sam koniec byli zadowoleni z skorzystania z naszych usług, czy to serwisowych czy z doradztwa technicznego. Nie od dziś wiadomo, że usatysfakcjonowany klient to lojalny klient.

Z.Ch.: Na czym polega doradztwo techniczne?

Jeśli klient potrzebuje pomocy to zawsze może do nas zadzwonić. Chętnie udzielamy odpowiedzi na pytania dotyczące zarówno porad, jak i wsparcia technicznego oraz naprawy narzędzi. Priorytetem jest by klient dzwoniąc do nas otrzymał satysfakcjonującą go odpowiedź, dlatego czasem proszę o pomoc mechaników lub doradców technicznych, bo to oni najlepiej znają nasze narzędzia.



Z.Ch.: Czy praca łączy się jakoś z Twoimi zainteresowaniami?

Widzę potencjał na przyszłość związaną z majsterkowaniem, wydaje mi się, że mam do tego smykałkę, a pracując w Festool mam też nieograniczone możliwości w tym obszarze.

Z.Ch.: Jak znajdziesz czas na majsterkowanie, to czy kupisz narzędzia Festool?

Z pewnością! W pracy czasem korzystam z naszych narzędzi i bardzo cenię ich jakość działania. Praca nimi jest szybka i precyzyjna. Na dodatek jako pracownik mam możliwość wypożyczenia narzędzi do własnych celów, z czego chętnie korzystam.