





Miejsce w rankingu ogólnopolskim

1

CTDP Dużo więcej niż rozmowy przez telefon

Inwestycja w profesjonalny zespół
zwraca się z nawiązką.





Reprezentacja. Zarząd CTDP podkreśla udział, jaki w wypracowaniu sukcesu firmy ma profesjonalny zespół. Na zdjęciu jego część — Justyna Płaszczyńska, Łukasz Gościak, Anna Zielińska, Anna Montowska i Jacek Kostkowski.

Kiedy 10 lat temu założyciele firmy startowali z Centrum Telemarketingu Dystrybucja Polska, później przekształconym w CTDP, przedsiębiorstwa zajmujące się telemarketingiem bezpośrednim powoli zaczynały łapać wiatr w żagle. Jak przyznaje Jolanta Gburczyk, kierownik działu marketingu CTDP, pomysł na biznes wykiełkował wraz z rosnącymi potrzebami rynku. Pod koniec lat 90., gdy na Zachodzie usługi call centers i contact centers zaczynały święcić triumfy, rodzimy rynek dopiero raczkował.

Zawsze gotowi

CTDP specjalizuje się w telesprzedaży, dystrybucji oraz prowadzeniu infolinii. Kompleksowo obsługuje proces sprzedaży dla dużych partnerów, takich jak operatorzy telekomunikacyjni i banki. Spółka dysponuje tysiącem miejsc telemarketerskich, z których konsultanci przeprowadzają do 100 tys. połączeń dziennie. Aby uzupełnić swoją ofertę w 2008 r. unowocześniła centrum logistyczne z magazynem. Dzięki temu zapewnia kompleksową obsługę sprzedaży wraz z dystrybucją produktów — miesięcznie magazyny CTDP może opuszczać nawet 200 tys. przesyłek.

— Działamy kompleksowo — począwszy od pierwszego kontaktu z klientem, skończywszy na obsłudze po sprzedaży. Zajmujemy się magazynowaniem, pakowaniem i wysyłką we współpracy z jedną z największych firm kurierskich — wyjaśnia Jarosław Stępkowski, dyrektor handlowy CTDP.

Wśród kontrahentów kujawsko-pomorskiej Gazeli jest m.in. firma Dell. CTDP jest jej partnerem przy sprzedaży laptopów.

— Od dawna współpracujemy również z siecią Plus — mówi Jolanta Gburczyk.

Wśród swoich atutów kujawsko-pomorska Gazela Biznesu szczególnie podkreśla rolę doświadczonej i profesjonalnej kadry. Spółka inwestuje w rzetelne przygotowanie jej do pracy. Oprócz szkolenia początkowego każdy z zatrudnionych w bydgoskiej firmie otrzymuje możliwość uczestnictwa w szkoleniach rozwojowych.

— Oferowane przez CTDP kursy doskonalą umiejętności przydatne w pracy zawodowej — takie jak techniki zapamiętywania, emisja głosu czy techniki radzenia sobie ze stresem — podkreśla Paulina Kaja, kierownik działu personalnego.

Apetyt na jutro

CTDP ma ugruntowaną markę i pozycję, które stawiają ją w czołowiec firm z branży. Przeszło dziesięcioletnie doświadczenie zdobyte na własnym podwórku zachęca spółkę do kolejnych wyzwań. Jak zapewnia Jolanta Gburczyk — kujawsko-pomorska Gazela chce swój sukces powtórzyć za granicą. Na razie nie ujawnia jednak szczegółów planu ekspansji.

Julia Wajda



Ludzie to atut. Jednym z atutów CTDP jest zespół młodych, stale doskonalących swoje umiejętności zawodowe specjalistów. Na zdjęciu pracownicy firmy, od lewej: Lukasz Gościak, Anna Zielińska, Jacek Kostkowski i Anna Montowska.

CTDP **Sto tysięcy** **rozmów na dzień**

Bydgoska Gazeta Biznesu wie, jak dobrze sprzedać i logistycznie obsłużyć produkty najbardziej wymagających klientów. Trenuje to od dziesięciu lat.



Miejsce w rankingu ogólnopolskim

1

WYNIKI

2008 r.

Zatrudnienie	1000 osób (ze zleceniami)
Przychód	141 133 222 zł
Zysk netto	16 631 607 zł

Nowoczesne centrum telemarketingowe wsparte zapleczem logistycznym i zespół stale doskonalących swoje umiejętności pracowników — te elementy pozwoliły bydgoskiej spółce CTDP osiągnąć wyniki zapewniające zwycięstwo nie tylko w rankingu regionalnym, lecz w całym zestawieniu „Gazeta Biznesu 2009”.

— Dla firm z branży call i contact center jest oczywiste, że najbardziej wymagający kontrahenci oczekują oferty dokładnie dopasowanej do swoich potrzeb. Wiedzą o tym także menedżerowie CTDP i niezależnie od tego, do kogo kierują ofertę, zawsze starają się, by była ona kompleksowa i niepowtarzalna — tłumaczy Jarosław Stępkowski, dyrektor handlowy.

Oferowanie takich warunków umożliwiło firmie otwarcie drugiego centrum telemarketingowego, zlokalizowanego w Toruniu. Niezwykle ważne jest także zaplecze logistyczne, które zostało zmodernizowane w 2008 r. Decyduje ono o tym,

że CTDP może kompleksowo obsługiwać klientów począwszy od 100 tys. rozmów wykonywanych dziennie, przez profesjonalne usługi magazynowe, logistykę dostawy, a na sprzedaży ratalnej kończąc.

Sukces rynkowy call center nie byłby jednak możliwy bez zaangażowania jego pracowników. Zespół CTDP stanowią w głównej mierze osoby młode, dopiero wkraczające na ścieżkę zawodowej kariery.

— Pracownicy szczególnie cenią sobie świetną atmosferę panującą w pracy — ujawnia źródło sukcesu Jolanta Gburczyk.

MAR

STRATEGIA: Następnym krokiem na ścieżce rozwoju CTDP ma być powtórzenie poza granicami kraju sukcesu osiągniętego w Polsce.

