

# Glosariusz terminów call center/help desk

**Glosariusz terminów call center/help desk** zostanie opublikowany 1 września 2007. Zawiera on **1155 haseł anglo- i polskojęzycznych**. Autorem Glosariusza jest dr Marian J. Kostecki.

Publikacja ta kierowana jest do:

- wyższej i średniej kadry zarządzającej oraz specjalistów w zakresie call center i contact center, help desk, działów telefonicznej sprzedaży, działów telefonicznej obsługi klienta i windykacji, komórek obsługujących telefoniczne linie informacyjne oraz przyjmujących zgłoszenia alarmowe i reklamacje, a także osób aspirujących do pełnienia tych stanowisk,
- wyższej i średniej kadry zarządzającej pionierami IT oraz managerów struktur biznesowych korzystających z ich usług,
- klientów i potencjalnych klientów outsourcingowych call centers i help desks.

Glosariusz stwarza szansę wszystkim dostawcom usług i produktów dla call center/help desk, możliwość dotarcia do osób, które są władne podjąć decyzje o zakupach. Glosariusz będzie dystrybuowany w czasie konferencji, kongresów, seminariów i innych imprez branżowych, za pośrednictwem Stowarzyszenia Managerów Call Center i Help Desk Institute. Będzie także dostępny w księgarniach.

## Terminy

Elektroniczna wersja Glosariusza dostępna będzie od 1 września 2007 na <http://www.masterplan.pl/glossary/>.

W październiku 2007 roku Wydawnictwo Naukowe PWN opublikuje wersję książkową w nakładzie 800 egzemplarzy.

## Wpisy

Wpisy promujące działalność firm znajdują się one na stronach redakcyjnych pod stosownymi hasłami.

Standardowy wpis może zawierać dane kontaktowe (nazwa firmy, adres witryny internetowej, jeden adres mailowy, jeden numer telefonu) oraz tekst o firmie lub produkcie, zawierający nie więcej niż 200 znaków, włączając w to spacje. Kolejne bloki 200-znakowe dostępne są jako opcja.

Cena jednego wpisu wynosi 900 złotych + VAT. Cena dwóch wpisów wynosi 1700 złotych, trzech 2500 złotych. Każdy dodatkowy blok tekstowy -- 100 złotych. Firma może zamówić dowolną liczbę wpisów.

Zamawiający otrzyma tyle egzemplarzy okazowych (bezpłatnych) drukowanej wersji Glosariusza, ile płatnych wpisów zamówił. Otrzyma też jeden pakiet dostępowy do elektronicznej wersji.

Jeżeli zamówienie zostanie złożone po terminie dostarczeniu Wydawnictwu Naukowemu PWN maszynopisu, wpis pojawi się w wersji elektronicznej oraz w II wydaniu wersji drukowanej.

## Zamówienie

Imię	Nazwisko
numer służbowego telefonu stacjonarnego	numer telefonu komórkowego
adres mailowy	

działając z upoważnienia i w imieniu firmy:

.....pełne dane firmy (takie jak do faktury).....
---

zleca firmie MasterPlan, będącej działalnością gospodarczą Mariana J. Kosteckiego  
(Potocka 4/98, 01-652 Warszawa, NIP: 527-015-22-19)  
zamieszczenie w I wydaniu publikacji  
GLOSARIUSZ TERMINÓW CALL CENTER/HELP-DESK  
oraz przez 6 miesięcy w jego wersji elektronicznej  
wpisu promocyjnego o następującej treści:

wpis przy haśle \_\_\_\_\_

(nazwa firmy)
(tekst wpisu)
(witryna www); (adres e-mail); (numer telefonu w formacie 022 40 90 129)

