# Pracovník klientského centra banky

Pracovník klientského centra banky poskytuje po telefonu komplexní podporu stávajícím i potenciálním klientům banky.

|  |  |
| --- | --- |
| **Odborný směr:** | Bankovnictví, finance a pojišťovnictví |
| **Odborný podsměr:** | bankovnictví a finanční služby |
| **Kvalifikační úroveň:** | Střední vzdělání s maturitní zkouškou; Střední vzdělání s výučním listem i maturitní zkouškou |
| **Alternativní názvy:** | Operátor klientského centra, Operátor call centra, Operátor zákaznického servisu, Operátor klientských služeb banky, Pracovník call centra, Pracovník zákaznického servisu, Pracovník klientských služeb banky |
| **Nadřízené povolání:** | Bankovní pracovník |
| **Příbuzné specializace:** | Pracovník vnitřních bankovních služeb, Pracovník systému platebních karet, Bankovní pokladník, Pracovník podpisových vzorů, Pracovník hotovostních operací a zahraničních šeků, Makléř asistent, Pracovník řízení úvěrů, Pracovník spotřebitelských úvěrů, Pracovník kapitálových obchodů, Pracovník správy úvěrového portfolia, Pracovník klientského centra banky |
| **Regulovaná jednotka práce:** | ne |

## Pracovní činnosti

* Poskytování informací a služeb klientům, poradenství v aktivních a pasivních transakcích na účtu klienta.
* Nabídka služeb banky.
* Provádění obchodních činností v rozsahu nabídky banky.
* Řešení reklamací, stížností.
* Upomínání a vymáhání dlužných pohledávek.
* Zabezpečování administrativně-evidenčních, statistických a reportingových služeb.
* Poskytování telefonické podpory (Help Desku) pro pobočky banky.

## CZ-ISCO

* Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech
* Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech

### Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2020

#### Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech (CZ-ISCO 4222)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Mzdová sféra** | | | **Platová sféra** | | |
| **Kraj** | **Od** | **Medián** | **Do** | **Od** | **Medián** | **Do** |
| Hlavní město Praha | 25 470 Kč | 34 828 Kč | 49 711 Kč |  |  |  |
| Středočeský kraj | 16 383 Kč | 32 863 Kč | 47 218 Kč |  |  |  |
| Jihočeský kraj | 24 846 Kč | 31 694 Kč | 45 893 Kč |  |  |  |
| Plzeňský kraj | 27 150 Kč | 42 175 Kč | 56 554 Kč |  |  |  |
| Ústecký kraj | 16 024 Kč | 25 239 Kč | 38 167 Kč |  |  |  |
| Královéhradecký kraj | 21 635 Kč | 28 281 Kč | 40 416 Kč |  |  |  |
| Pardubický kraj | 20 952 Kč | 26 863 Kč | 36 974 Kč |  |  |  |
| Jihomoravský kraj | 23 864 Kč | 33 425 Kč | 52 250 Kč |  |  |  |
| Olomoucký kraj | 25 305 Kč | 31 405 Kč | 44 290 Kč |  |  |  |
| Moravskoslezský kraj | 21 738 Kč | 27 941 Kč | 38 578 Kč |  |  |  |

### Hrubé měsíční mzdy v roce 2020 celkem

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **Medián za ČR celkem** | |
| **CZ-ISCO** |  | **Mzdová sféra** | **Platová sféra** |
| 4222 | Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech | 31 280 Kč | 31 256 Kč |

## Pracovní podmínky

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Pracovní doba, směnnost | x | x |  |  |
| Zátěž teplem | x |  |  |  |
| Zátěž chladem | x |  |  |  |
| Zátěž hlukem | x |  |  |  |
| Zátěž vibracemi | x |  |  |  |
| Zátěž prachem | x |  |  |  |
| Zátěž chemickými látkami | x |  |  |  |
| Zátěž invazivními alergeny | x |  |  |  |
| Zátěž biologickými činiteli způsobujícími onemocnění | x |  |  |  |
| Zátěž ionizujícím zářením | x |  |  |  |
| Zátěž neionizujícím zářením a elektromagnetickým polem včetně laserů | x |  |  |  |
| Zraková zátěž | x |  |  |  |
| Celková fyzická zátěž | x |  |  |  |
| Zátěž trupu a páteře s převahou statické práce (manipulace s břemeny) | x |  |  |  |
| Lokální zátěž - zátěž malých svalových skupin | x |  |  |  |
| Lokální zátěž jemné motoriky | x |  |  |  |
| Zátěž prací v omezeném nebo uzavřeném prostoru | x |  |  |  |
| Zátěž prací v nevhodných pracovních polohách | x |  |  |  |
| Práce ve výškách | x |  |  |  |
| Duševní zátěž | x |  |  |  |
| Zvýšené riziko úrazu pracovníka | x |  |  |  |
| Zvýšené riziko obecného ohrožení | x |  |  |  |

*Legenda:*

* *1. Stupeň zátěže (minimální zdravotní riziko) - Faktor se při výkonu práce nevyskytuje nebo je zátěž faktorem minimální, vliv faktoru je ze zdravotního hlediska nevýznamný.*
* *2. Stupeň zátěže (únosná míra zdravotního rizika) - Ze zdravotního hlediska je míra zátěže faktorem únosná, nepřekračuje limity stanovené předpisy, vliv faktoru je akceptovatelný pro zdravého člověka.*
* *3. Stupeň zátěže (významná míra zdravotního rizika) - Úroveň zátěže překračuje stanovené limitní hodnoty expozice (zátěže), na pracovištích je nutná realizace náhradních technických a organizačních opatření, nelze vyloučit negativní vliv na zdraví pracovníků.*
* *4. Stupeň zátěže (vysoká míra zdravotního rizika) - Úroveň zátěže vysoce překračuje stanovené limitní hodnoty expozice, na pracovištích musí být dodržován soubor preventivních opatření, častěji dochází k poškození zdraví.*

## Kvalifikace k výkonu povolání

### Školní vzdělání

#### Nejvhodnější školní přípravu poskytují obory:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ** | **Název** | **Kód** |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru finančnictví a bankovnictví | 6343M |
| RVP | Obchodní akademie | 63-41-M/02 |
| RVP | Ekonomika a podnikání | 63-41-M/01 |

#### Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ** | **Název** | **Kód** |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou | xxxxK |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) | xxxxM |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou | xxxxL |

## Kompetenční požadavky

### Odborné dovednosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| i11.C.2434 | Získávání nových klientů banky a obchodních partnerů | 4 | Nutné |
| i11.C.1316 | Poskytování poradenské a konzultační činnosti v oblasti bankovních produktů a služeb | 4 | Nutné |
| i11.C.2317 | Vyřizování požadavků a reklamací klientů (opravy nesprávně zaúčtovaných položek, zajišťování dohledání chybně směrovaných plateb apod.) | 4 | Nutné |
| i11.C.1311 | Podávání informací zákazníkům o základních produktech a službách poskytovaných peněžním ústavem | 4 | Nutné |
| i32.C.2241 | Projednávání úhrady pohledávek s dlužníky | 4 | Nutné |
| i11.C.2315 | Spolupráce s ostatními odbory banky při zajišťování služeb klientům | 4 | Nutné |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c2\_manualu.pdf*

### Odborné znalosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| i11.\_.0031 | bankovnictví obecně a bankovní služby | 4 | Nutné |
| i41.\_.0024 | postupy vymáhání pohledávek | 3 | Výhodné |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c2\_manualu.pdf*

### Obecné dovednosti

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 0-3** |
| b01 | Počítačová způsobilost | 3 |
| b02 | Způsobilost k řízení osobního automobilu | 0 |
| b03 | Numerická způsobilost | 2 |
| b04 | Ekonomické povědomí | 3 |
| b05 | Právní povědomí | 2 |
| b06 | Jazyková způsobilost v češtině | 3 |
| b07 | Jazyková způsobilost v angličtině | 1 |
| b08 | Jazyková způsobilost v dalším cizím jazyce | 0 |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c10\_manualu.pdf*

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c15\_manualu.pdf*

### Měkké kompetence

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 0-5** |
| 2.1 | Kompetence k efektivní komunikaci | 5 |
| 2.6 | Kompetence k vedení lidí | 0 |
| 3.3 | Kompetence k objevování a orientaci v informacích | 3 |
| 1.4 | Kompetence ke zvládání stresu a zátěže | 4 |
| 4.1 | Kompetence k aktivnímu přístupu | 3 |
| 1.1 | Kompetence k celoživotnímu vzdělávání | 3 |
| 4.2 | Kompetence k plánování a organizování práce | 3 |
| 4.4 | Kompetence k řešení problémů | 4 |
| 4.5 | Kompetence k samostatnosti | 4 |
| 4.6 | Kompetence k výkonnosti | 3 |
| 2.3 | Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb | 4 |
| 1.2 | Kompetence k flexibilitě | 3 |
| 1.3 | Kompetence ke kreativitě | 3 |
| 2.2 | Kompetence ke kooperaci | 3 |
| 2.4 | Kompetence k ovlivňování a rozvíjení ostatních | 3 |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c9\_manualu.pdf*