

Pracovník klientského centra banky

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

Odborný směr:	Bankovníctví, finance a pojišťovnictví
Odborný podsměr:	bankovníctví 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 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,
Príbuzné specializace:	
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

- 42220 - Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech
- 4222 - Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech

Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2020

Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech (CZ-ISCO 4222)

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	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	31 256 Kč	31 280 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 alergeney	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
RVP	Obchodní akademie	63-41-M/02
RVP	Ekonomika a podnikání	63-41-M/01
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru finančnictví a bankovníctví	6343M

Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

Typ	Název	Kód
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou	xxxxK
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení)	xxxxM
KKOVTypeEnum.1	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	CompetenceSuitabilityEnum.2
i11.C.1316	Poskytování poradenské a konzultační činnosti v oblasti bankovních produktů a služeb	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i11.C.2317	Vyřizování požadavků a reklamací klientů (opravy nesprávně zaúčtovaných položek, zajišťování dohledání chybně směrovaných plateb apod.)	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i11.C.1311	Podávání informací zákazníkům o základních produktech a službách poskytovaných peněžním ústavem	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i32.C.2241	Projednávání úhrady pohledávek s dlužníky	4	CompetenceSuitabilityEnum.2

Odborné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
i11.C.2315	Spolupráce s ostatními odbory banky při zajišťování služeb klientům	4	CompetenceSuitabilityEnum.2

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	CompetenceSuitabilityEnum.2
i41._.0024	postupy vymáhání pohledávek	3	CompetenceSuitabilityEnum.1

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

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

Měkké kompetence

Kód	Název	Úroveň 0-5
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