# Operátor zákaznické linky

Operátor zákaznické linky vyřizuje telefonicky, elektronickou poštou, přes sociální média apod., jednoduché požadavky nebo stížnosti zákazníků přesně podle popsaných pracovních postupů, s cílem uspokojení všech zákaznických potřeb.

|  |  |
| --- | --- |
| **Odborný směr:** | Obchod a marketing |
| **Odborný podsměr:** | zákaznický servis |
| **Kvalifikační úroveň:** | Střední vzdělání s maturitní zkouškou; Střední vzdělání s výučním listem i maturitní zkouškou |
| **Alternativní názvy:** | Operátor call centra, Pracovník klientského centra banky, Specialista klientského centra banky, Pracovník klientského centra pojišťovny, Operátor poštovních a informačních služeb, Operátor klientského centra banky |
| **Nadřízené povolání:** | Specialista služeb zákazníkům |
| **Příbuzné specializace:** | Operátor zákaznické linky, Pracovník distančního zákaznického servisu, Manažer call centra, Školitel operátorů zákaznické linky, Operátor zákaznické linky, Operátor zákaznické linky |
| **Regulovaná jednotka práce:** | ne |

## Pracovní činnosti

* Identifikace potřeb a požadavků zákazníka.
* Řešení obdrženého požadavku v souladu s předepsaným pracovním postupem.
* Seznámení se se změnami v pracovních postupech, v portfoliu nabízených produktů a jejich parametrech, a dalších.
* Aplikace změn v denních pracovních aktivitách.
* Příprava a odesílání odpovědí klientům v písemné a elektronické formě.
* Zadávání (zapisování) dat do informačních systémů.
* Nabídka doplňkového produktu.
* Výkaznictví za období (např. poskytnuté služby, důvody stížností, počty různých typů zákaznických požadavků, čas strávený na různých dílčích aktivitách, atd.).
* Poskytování poradenství a vyhledávání informací a služeb zákazníkům.
* Vyřizování telefonických objednávek a pomoc při aktivních a pasivních transakcích na účtech klientů.
* Pomoc při registraci a dohled nad uživatelskými účty klientů.
* Prodej nových služeb a úprava paramentů současně poskytovaných služeb.
* Řešení reklamací, stížností.
* Zabezpečování administrativně-evidenčních, statistických a reportingových služeb.
* Obsluha zákazníků v hlasové podobě a elektronické podobě z call centra.
* Přijímání, evidence a vyřizování dotazů a stížností, včetně cizojazyčných.

## 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 |

## ESCO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód podskupiny** | **Název podskupiny v ESCO** | **URL - podskupiny v ESCO** |
| 4222 | Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech | http://data.europa.eu/esco/isco/C4222 |

## Pracovní podmínky

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Zátěž hlukem |  | x |  |  |
| Zraková zátěž | x | x |  |  |
| Duševní zátěž |  | x |  |  |
| Pracovní doba, směnnost |  | x |  |  |
| Zátěž teplem | x |  |  |  |
| Zátěž chladem | 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 |  |  |  |
| 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 |  |  |  |
| 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 ekonomika a podnikání | 6341M |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru ekonomika odvětví (oborů) | 6443M |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru provoz, organizace a ekonomika pošt | 3742M |
| RVP | Ekonomika a podnikání | 63-41-M/01 |
| RVP | Logistické a finanční služby | 37-42-M/01 |
| RVP | Obchodní akademie | 63-41-M/02 |

#### Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ** | **Název** | **Kód** |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) ve skupině oborů obchod | 66xxM |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) ve skupině oborů ekonomika a administrativa | 63xxM |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) ve skupině oborů podnikání v oborech, odvětví | 64xxM |

### Další vzdělání

#### Profesní kvalifikace

* Operátor/operátorka poštovních informačních služeb (37-026-M)

## Kompetenční požadavky

### Odborné dovednosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| h13.D.1024 | Vedení písemné a elektronické komunikace v kontaktním centru | 4 | Nutné |
| h13.C.1221 | Telefonické poskytování informací o výrobcích a službách společnosti, včetně poskytování okamžité podpory zákazníkům při řešení problémů se zakoupeným zbožím či službami | 4 | Nutné |
| i31.D.1033 | Zpracování dat a vyhledávání informací v kontaktním centru | 4 | Nutné |
| i31.B.4004 | Obsluha komunikační techniky v kontaktním centru | 4 | Nutné |
| h13.C.3231 | Aktivní prodej produktů a služeb přidělené skupině zákazníků, informování o nabídce produktů a služeb | 3 | Nutné |
| h14.C.1004 | Poskytování distančního zákaznického servisu v anglickém jazyce na minimální úrovni (B1) | 4 | Nutné |
| h11.C.2231 | Komunikace se zákazníkem a péče o zákazníka | 3 | Nutné |
| h12.D.3911 | Vyhodnocování, analýza, reporting, prezentace výsledků z oblasti zákaznického servisu a předání zpětné vazby | 3 | Nutné |
| h26.C.2010 | Řešení stížností a reklamací | 4 | Nutné |
| h26.C.1026 | Poskytování informací o poštovních službách a službách smluvních partnerů, včetně okamžité podpory zákazníkům při řešení problémů | 4 | Nutné |
| h13.C.2012 | Jednání se zákazníkem | 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 |

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

### Odborné znalosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| i41.\_.0016 | obchodní právo | 3 | Výhodné |
| h13.\_.0022 | zásady prodeje po telefonu | 4 | Nutné |
| h13.\_.0024 | postupy při reklamacích, práva spotřebitele | 3 | Nutné |
| h11.\_.0023 | klientela a potenciální klientela, péče o ni | 4 | Nutné |
| i11.\_.0031 | bankovnictví obecně a bankovní služby | 4 | Nutné |
| i12.\_.0051 | pojišťovnictví obecně, druhy pojištění a jejich rozsahy pojistného krytí | 4 | Nutné |

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

### Obecné dovednosti

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 0-3** |
| b01 | Počítačová způsobilost | 2 |
| b03 | Numerická způsobilost | 2 |
| b04 | Ekonomické povědomí | 1 |
| b05 | Právní povědomí | 2 |
| b06 | Jazyková způsobilost v češtině | 3 |
| b07 | Jazyková způsobilost v angličtině | 1 |

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

### Digitální kompetence

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-4** |
| 1.1 | Prohlížení, vyhledávání a filtrování dat, informací a digitálního obsahu  | 2 |
| 1.2 | Hodnocení dat, informací a digitálního obsahu  | 2 |
| 1.3 | Správa dat, informací a digitálního obsahu  | 2 |
| 2.1 | Interakce prostřednictvím digitálních technologií  | 2 |
| 2.2 | Sdílení prostřednictvím digitálních technologií  | 2 |
| 2.3 | Spolupráce prostřednictvím digitálních technologií  | 2 |
| 2.4 | Netiketa  | 1 |
| 3.1 | Tvorba digitálního obsahu  | 2 |
| 3.2 | Integrace a přepracování digitálního obsahu  | 2 |
| 3.3 | Autorská práva a licence  | 1 |
| 4.1 | Ochrana zařízení  | 2 |
| 4.2 | Ochrana osobních dat a soukromí  | 2 |
| 4.3 | Ochrana zdraví a duševní pohody  | 1 |
| 4.4 | Ochrana životního prostředí  | 1 |
| 5.1 | Řešení technických problémů  | 1 |
| 5.2 | Identifikace potřeb a výběr vhodných technologií  | 1 |
| 5.3 | Kreativní využívání digitálních technologií  | 1 |
| 5.4 | Identifikace nedostatků v digitálních kompetencích  | 1 |

*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 | 3 |
| 1.2 | Kompetence k flexibilitě | 3 |
| 2.3 | Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb | 4 |
| 4.4 | Kompetence k řešení problémů | 3 |
| 3.3 | Kompetence k objevování a orientaci v informacích | 2 |
| 1.1 | Kompetence k celoživotnímu vzdělávání | 3 |
| 1.3 | Kompetence ke kreativitě | 2 |
| 1.4 | Kompetence ke zvládání stresu a zátěže | 4 |
| 2.2 | Kompetence ke kooperaci | 4 |
| 3.1 | Kompetence k analytickému myšlení | 3 |
| 3.2 | Kompetence ke koncepčnímu myšlení | 4 |
| 4.1 | Kompetence k aktivnímu přístupu | 3 |
| 4.2 | Kompetence k plánování a organizování práce | 4 |
| 4.3 | Kompetence k podnikavosti | 2 |
| 4.5 | Kompetence k samostatnosti | 4 |
| 4.6 | Kompetence k výkonnosti | 3 |

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

## Zdravotní podmínky

### Onemocnění omezující výkon povolání / specializace povolání.

* Poruchy sluchu
* Chronické záněty středouší
* Tinnitus
* Duševní poruchy
* Poruchy chování
* Závažná psychosomatická onemocnění

*Přesné posouzení zdravotního stavu s následným doporučením nebo nedoporučením výkonu této pozice je možné pouze po konzultaci s lékařem.*