# Specialista služeb zákazníkům

Specialista služeb zákazníkům zajišťuje expertní podporu interním i externím zákazníkům společnosti, podílí se na řešení problémů a zpracovává analýzy a metodické postupy směřující k poskytování kvalitních služeb zákazníkům společnosti.

|  |  |
| --- | --- |
| **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:** | Specialista klientských služeb |
| **Podřízené 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

* Poskytování konzultací zákazníkům v případě složitých problémů.
* Aktivní podíl na udržování a rozvíjení vztahů se strategickými klienty.
* Koordinace vyřizování stížností zákazníků, poskytování technických a cenových informací.
* Akvizice nových zákazníků.
* Tvorba analýz zákaznických požadavků.
* Vedení příslušné dokumentace.
* Zajišťování vzdělávání v oblasti komunikace se zákazníky.
* Studium nových poznatků v oboru a jejich aplikace do praxe.
* Technická příprava a podpora vzdělávacích kurzů.
* Spolupráce s vedením vzdělávacího střediska, vnitropodnikovým útvarem vzdělávání.
* Poskytovaní odborné supervize operátorům přímo na pracovišti.
* Vedení a koordinace zaměstnanců, rozdělování úkolů a kontrola jejich plnění, motivování, hodnocení zaměstnanců.
* Příprava prezentací pro vzdělávání zákazníků.
* Poskytování odborné a efektivní podpory poradcům a specialistům při obchodování a prodejních operací.

## CZ-ISCO

* Specialisté pro styk s veřejností
* Specialisté pro styk s veřejností

### Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2020

#### Specialisté pro styk s veřejností (CZ-ISCO 2432)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Mzdová sféra** | **Platová sféra** |
| **Kraj** | **Od** | **Medián** | **Do** | **Od** | **Medián** | **Do** |
| Hlavní město Praha | 35 694 Kč | 58 993 Kč | 123 681 Kč |  |  |  |
| Jihomoravský kraj | 34 462 Kč | 47 069 Kč | 85 009 Kč |  |  |  |
| Moravskoslezský kraj | 31 773 Kč | 47 807 Kč | 103 987 Kč |  |  |  |

### Hrubé měsíční mzdy v roce 2020 celkem

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Medián za ČR celkem** |
| **CZ-ISCO** |  | **Mzdová sféra** | **Platová sféra** |
| 2432 | Specialisté pro styk s veřejností | 38 737 Kč | 53 930 Kč |

## ESCO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód podskupiny** | **Název podskupiny v ESCO** | **URL - podskupiny v ESCO** |
| 2432 | Specialisté v oblasti styku s veřejností | http://data.europa.eu/esco/isco/C2432 |

## Pracovní podmínky

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Zraková zátěž | x |  |  |  |
| Celková fyzická zátěž | x |  |  |  |
| Duševní zátěž | x |  |  |  |
| Pracovní doba, směnnost | 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 |
| 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 | Vyšší odborné vzdělání ve skupině oborů ekonomika a administrativa | 63xxN |
| 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 obchod | 66xxM |
| RVP | Ekonomika a administrativa | 63-xx-M/xx |

## Kompetenční požadavky

### Odborné dovednosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| h11.C.2132 | Vyřizování případných reklamací zákazníků | 4 | Nutné |
| h11.Z.1121 | Řízení týmu pracovníků v oblasti péče o zákazníka | 6 | Nutné |
| h11.C.2212 | Projednávání požadavků zákazníků v rámci zákaznického servisu | 5 | Nutné |
| h11.D.8151 | Evidování názorů, stížností a připomínek veřejnosti k činnosti organizace nebo daného úřadu | 4 | Výhodné |
| h11.C.2221 | Projednávání běžných záležitostí s obchodními partnery včetně reklamačního řízení | 5 | Výhodné |
| h11.C.2001 | Komunikace při styku s klienty a zákazníky | 5 | Nutné |
| h11.C.2231 | Komunikace se zákazníkem a péče o zákazníka | 6 | Nutné |
| h11.C.2232 | Řešení náročných situací | 6 | Nutné |
| h11.C.2002 | Obchodní jednání s klienty a obchodními partnery | 6 | Nutné |
| h11.D.2022 | Volba a aplikace vhodné techniky obchodního vyjednávání | 4 | Výhodné |
| h11.C.3213 | Komunikace po telefonu | 5 | Nutné |
| h11.C.3214 | Osobní komunikace s klienty a obchodními partnery | 5 | Nutné |
| h11.D.1029 | Evidence portfolia zákazníků, obchodních partnerů a konkurence | 5 | Nutné |
| h11.D.9195 | Orientace v obchodní činnosti | 4 | Výhodné |

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

### Odborné znalosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| h11.\_.0001 | marketing obecně | 6 | Nutné |
| h11.\_.0002 | trh, jeho subjekty a chování | 5 | Nutné |
| h11.\_.0003 | průzkum trhu | 6 | 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 |
| b02 | Způsobilost k řízení osobního automobilu | 1 |
| b03 | Numerická způsobilost | 2 |
| b04 | Ekonomické povědomí | 2 |
| b05 | Právní povědomí | 1 |
| b06 | Jazyková způsobilost v češtině | 2 |

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

*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 | 4 |
| 4.5 | Kompetence k samostatnosti | 4 |
| 4.3 | Kompetence k podnikavosti | 3 |
| 3.3 | Kompetence k objevování a orientaci v informacích | 4 |
| 3.2 | Kompetence ke koncepčnímu myšlení | 4 |
| 3.1 | Kompetence k analytickému myšlení | 4 |
| 2.6 | Kompetence k vedení lidí | 2 |
| 2.5 | Kompetence k sebepoznání a porozumění druhým | 3 |
| 2.4 | Kompetence k ovlivňování a rozvíjení ostatních | 3 |
| 2.2 | Kompetence ke kooperaci | 3 |
| 1.4 | Kompetence ke zvládání stresu a zátěže | 4 |
| 1.3 | Kompetence ke kreativitě | 3 |
| 1.2 | Kompetence k flexibilitě | 3 |
| 1.1 | Kompetence k celoživotnímu vzdělávání | 2 |
| 4.1 | Kompetence k aktivnímu přístupu | 4 |
| 4.2 | Kompetence k plánování a organizování práce | 3 |
| 4.4 | Kompetence k řešení problémů | 3 |
| 2.3 | Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb | 4 |
| 4.6 | Kompetence k výkonnosti | 4 |

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

## Zdravotní podmínky

### Onemocnění omezující výkon povolání / specializace povolání.

* Poruchy vidění
* Závažná onemocnění páteře
* Duševní poruchy
* Poruchy chování
* Závažná psychosomatická onemocnění
* Epilepsie a jiná záchvatová onemocnění
* Závažná nervová onemocnění

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