

Reklamant v poštovním provozu

Reklamant v poštovním provozu přijímá a vyřizuje reklamace a stížnosti zákazníků pošty, vede reklamační protokoly a spolupracuje při vypořádání poštovních zásilek.

Odborný směr:	Poštovní a doručovatelské služby
Odborný podsměr:	nezařazeno do odborného podsměru
Kvalifikační úroveň:	Střední vzdělání s maturitní zkouškou; Střední vzdělání s výučním listem i maturitní zkouškou
Alternativní názvy:	Pracovník reklamačního oddělení, Pracovník reklamací
Nadřazené povolání:	Samostatný pracovník poštovního provozu
Příbuzné specializace:	Dispečer depa, Administrátor pošt, Vedoucí poštovního oddělení, Dispečer sběrných přepravních uzlů, Směnař v poštovním provozu
Regulovaná jednotka práce:	Ne

Pracovní činnosti

- Vyřizování stížností a reklamací zákazníků pošty dle provozních předpisů a poštovních podmínek.
- Spolupráce při vypořádání poštovních zásilek.
- Vedení reklamačních protokolů a protokolů zápisů.
- Vyřizování reklamací poukázané peněžní částky.
- Vyřizování reklamací mezinárodních zásilek.

Pracovní podmínky

Název	1	2	3	4
Duševní zátěž		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			

Typ JP	ID			
WorkUnitTypeEnum.2	103011			
Název	1	2	3	4
Práce ve výškách	x			
Zvýšené riziko úrazu pracovníka	x			
Zvýšené riziko obecného ohrožení	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
RVP	Logistické a finanční služby	37-42-M/01
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru provoz, organizace a ekonomika pošt	3742M

Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

Typ	Název	Kód
RVP	Doprava a spoje	37-xx-M/xx
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) ve skupině oborů doprava a spoje	37xxM

Kompetenční požadavky

Odborné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h26.C.2010	Řešení stížností a reklamací	4	CompetenceSuitabilityEnum.2

Odborné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h26.C.2011	Vyřizování stížností a reklamací služeb poštovního operátora	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h26.D.1030	Orientace v provozních předpisech a poštovních podmínkách souvisejících s reklamacemi	3	CompetenceSuitabilityEnum.2
h26.D.1021	Spolupráce při vypořádání poštovních zásilek	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h26.D.1022	Vedení reklamačních protokolů a protokolů zápisů	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h26.D.1023	Vyřizování reklamací poukázané peněžní částky	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h26.D.1024	Vyřizování reklamací mezinárodních zásilek	4	CompetenceSuitabilityEnum.2

Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha_c2_manualu.pdf

Odborné znalosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h26._.0001	poštovní předpisy, ceníky, poštovní tajemství	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h26._.0011	poštovní provoz, druhy poštovních zásilek a poštovních služeb	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h26._.0023	postupy automatizovaných poštovních technologií	3	CompetenceSuitabilityEnum.2

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	1
b06	Jazyková způsobilost v češtině	2
b07	Jazyková způsobilost v angličtině	1
b08	Jazyková způsobilost v dalším cizím jazyce	1

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	2
2.3	Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb	3
4.6	Kompetence k výkonnosti	2
4.5	Kompetence k samostatnosti	3
4.4	Kompetence k řešení problémů	3
1.4	Kompetence ke zvládnání stresu a zátěže	2
2.4	Kompetence k ovlivňování a rozvíjení ostatních	3

Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha_c9_manualu.pdf

Zdravotní podmínky

Onemocnění omezující výkon povolání

- Duševní poruchy

Přesné posouzení zdravotního stavu s následným doporučením nebo nedoporučením výkonu tohoto povolání je možné pouze po konzultaci s lékařem.