

# Specialista služeb zákazníkům

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

<b>Odborný směr:</b>	Obchod a marketing
<b>Odborný podsměr:</b>	zákaznický servis
<b>Kvalifikační úroveň:</b>	Střední vzdělání s maturitní zkouškou; Střední vzdělání s výučním listem i maturitní zkouškou
<b>Podřízené specializace:</b>	Pracovník distančního zákaznického servisu, Manažer call centra, Školitel operátorů zákaznické linky, Operátor zákaznické linky
<b>Regulovaná jednotka práce:</b>	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.
- Poskytování odborné supervize operátorům přímo na pracovišti.
- Vedení a koordinace zaměstnanců, rozdělování úkolů a kontrola jejich plnění, motivování, hodnocení zaměstnanců.
- Příprava prezentací pro vzdělávání zákazníků.

## CZ-ISCO

- 24320 - Specialisté pro styk s veřejností
- 2432 - Specialisté pro styk s veřejností

## Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2020

Specialisté pro styk s veřejností (CZ-ISCO 2432)

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	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

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

## ESCO

Typ JP	ID	
WorkUnitTypeEnum.1	103430	
Kód podskupiny	Název podskupiny v ESCO	URL - podskupiny v ESCO
2432	Specialisté v oblasti styku s veřejností	<a href="http://data.europa.eu/esco/isco/C2432">http://data.europa.eu/esco/isco/C2432</a>

## 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
RVP	Obchodní akademie	63-41-M/02
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru ekonomika a podnikání	6341M

Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

Typ	Název	Kód
RVP	Ekonomika a podnikání	63-41-M/01
RVP	Ekonomika a administrativa	63-xx-M/xx
KKOVTypeEnum.1	Vyšší odborné vzdělání ve skupině oborů ekonomika a administrativa	63xxN
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) ve skupině oborů ekonomika a administrativa	63xxM

Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

Typ	Název	Kód
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) ve skupině oborů obchod	66xxM

## Kompetenční požadavky

### Odborné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h11.C.2132	Vyřizování případných reklamací zákazníků	5	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.Z.1121	Řízení týmu pracovníků v oblasti péče o zákazníka	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.C.2212	Projednávání požadavků zákazníků v rámci zákaznického servisu	5	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.D.8151	Evidování názorů, stížností a připomínek veřejnosti k činnosti organizace nebo daného úřadu	4	CompetenceSuitabilityEnum.1
h11.C.2221	Projednávání běžných záležitostí s obchodními partnery včetně reklamačního řízení	5	CompetenceSuitabilityEnum.1
h11.C.2001	Komunikace při styku s klienty a zákazníky	5	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.C.2231	Komunikace se zákazníkem a péče o zákazníka	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.C.2232	Řešení náročných situací	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.C.2002	Obchodní jednání s klienty a obchodními partnery	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.D.2022	Volba a aplikace vhodné techniky obchodního vyjednávání	4	CompetenceSuitabilityEnum.1
h11.C.3213	Komunikace po telefonu	5	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.C.3214	Osobní komunikace s klienty a obchodními partnery	5	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.D.1029	Evidence portfolia zákazníků, obchodních partnerů a konkurence	5	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.D.9195	Orientace v obchodní činnosti	4	CompetenceSuitabilityEnum.1

Popisy úrovní naleznete zde: [https://nsp.cz/downloads/Priloha\\_c2\\_manualu.pdf](https://nsp.cz/downloads/Priloha_c2_manualu.pdf)

### Odborné znalosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h11._.0001	marketing obecně	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11._.0002	trh, jeho subjekty a chování	5	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11._.0003	průzkum trhu	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11._.0023	klientela a potenciální klientela, péče o ni	4	CompetenceSuitabilityEnum.2

Popisy úrovní naleznete zde: [https://nsp.cz/downloads/Priloha\\_c2\\_manualu.pdf](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](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](https://nsp.cz/downloads/Priloha_c15_manualu.pdf)

## Měkké kompetence

Kód	Název	Úroveň 0-5
2.1	Kompetence k efektivní komunikaci	4
2.3	Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb	4
4.4	Kompetence k řešení problémů	3
4.2	Kompetence k plánování a organizování práce	3
4.1	Kompetence k aktivnímu přístupu	4

Popisy úrovní naleznete zde: [https://nsp.cz/downloads/Priloha\\_c9\\_manualu.pdf](https://nsp.cz/downloads/Priloha_c9_manualu.pdf)

## Zdravotní podmínky

### Onemocnění omezující výkon 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 tohoto povolání je možné pouze po konzultaci s lékařem.*