# Manažer call centra

Manažer call centra řídí a organizuje činnosti svěřeného úseku s cílem zabezpečit uspokojení potřeb a požadavků zákazníků.

|  |  |
| --- | --- |
| **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:** | Manažer zákaznického centra, Vedoucí týmu zákaznické linky |
| **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

* Řízení a koordinace všech aktivit svěřeného úseku vedoucí k uspokojení zákaznických potřeb a požadavků.
* 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.
* Zpracování a návrh změn metodických postupů, směrnic týkajících se call centra.
* Tvorba analýz zákaznických požadavků.
* Zpracování dat do organizací používaného informačního systému.
* Zpracování pravidelných podkladů o činnosti call centra a jejich reportování vedení organizace.
* Spolupráce s ostatními úseky organizace.
* Vedení a koordinace zaměstnanců, rozdělování úkolů a kontrola jejich plnění, motivování, hodnocení zaměstnanců.
* Řízení a kontrola bezpečnosti a hygieny práce.
* Vedení příslušné dokumentace.

## CZ-ISCO

* Vedoucí pracovníků informačních služeb
* Vedoucí v oblasti administrativních agend

### Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2020

#### Vedoucí v oblasti administrativních agend (CZ-ISCO 3341)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Mzdová sféra** | | | **Platová sféra** | | |
| **Kraj** | **Od** | **Medián** | **Do** | **Od** | **Medián** | **Do** |
| Hlavní město Praha | 31 992 Kč | 49 408 Kč | 107 497 Kč | 31 721 Kč | 58 285 Kč | 88 691 Kč |
| Středočeský kraj | 27 369 Kč | 44 209 Kč | 75 059 Kč | 32 344 Kč | 49 297 Kč | 61 260 Kč |
| Jihočeský kraj | 28 159 Kč | 34 890 Kč | 60 997 Kč | 41 756 Kč | 55 408 Kč | 76 904 Kč |
| Plzeňský kraj | 29 443 Kč | 38 246 Kč | 71 223 Kč | 28 937 Kč | 36 869 Kč | 52 990 Kč |
| Karlovarský kraj | 27 248 Kč | 37 020 Kč | 58 342 Kč | 33 798 Kč | 44 880 Kč | 62 739 Kč |
| Ústecký kraj | 21 474 Kč | 38 783 Kč | 61 588 Kč | 33 768 Kč | 51 859 Kč | 73 625 Kč |
| Liberecký kraj | 31 154 Kč | 39 978 Kč | 65 950 Kč | 36 357 Kč | 54 332 Kč | 75 762 Kč |
| Královéhradecký kraj | 31 144 Kč | 41 360 Kč | 63 623 Kč | 28 750 Kč | 36 210 Kč | 55 178 Kč |
| Pardubický kraj | 26 460 Kč | 38 123 Kč | 59 469 Kč | 30 903 Kč | 36 387 Kč | 55 923 Kč |
| Kraj Vysočina | 29 189 Kč | 38 748 Kč | 66 927 Kč | 40 258 Kč | 56 924 Kč | 90 485 Kč |
| Jihomoravský kraj | 28 077 Kč | 41 389 Kč | 77 138 Kč | 35 406 Kč | 50 287 Kč | 70 692 Kč |
| Olomoucký kraj | 19 944 Kč | 36 780 Kč | 61 071 Kč | 33 610 Kč | 43 651 Kč | 58 616 Kč |
| Zlínský kraj | 25 614 Kč | 38 810 Kč | 58 042 Kč | 42 521 Kč | 55 455 Kč | 79 694 Kč |
| Moravskoslezský kraj | 25 179 Kč | 36 460 Kč | 58 923 Kč | 34 033 Kč | 48 248 Kč | 66 935 Kč |

### Hrubé měsíční mzdy v roce 2020 celkem

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **Medián za ČR celkem** | |
| **CZ-ISCO** |  | **Mzdová sféra** | **Platová sféra** |
| 3341 | Vedoucí v oblasti administrativních agend | 50 810 Kč | 41 363 Kč |
| 33415 | Vedoucí pracovníků informačních služeb | - | 42 395 Kč |

## ESCO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód podskupiny** | **Název podskupiny v ESCO** | **URL - podskupiny v ESCO** |
| 3341 | Vedoucí administrativních agend | http://data.europa.eu/esco/isco/C3341 |

## Pracovní podmínky

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Zraková zátěž | x | x |  |  |
| 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 |  |  |  |
| 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 |  |  |  |
| 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 |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru administrativa | 6342M |

#### Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ** | **Název** | **Kód** |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) ve skupině oborů ekonomika a administrativa | 63xxM |
| RVP | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) | xx-xx-M/xx |

## Kompetenční požadavky

### Odborné dovednosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| 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 |
| h13.D.8311 | Vedení požadovaných evidencí (dokumentace a podklady pro účetnictví, pro přepravce apod.) | 4 | Nutné |
| h11.D.8221 | Vedení požadovaných evidencí o obchodní činnosti | 4 | Nutné |
| h11.D.8011 | Příprava podkladů pro tvorbu plánů, strategií a analýz | 4 | Výhodné |
| h13.C.2131 | Řešení stížností zákazníků, které nebyly vyřešeny standardními postupy | 4 | Nutné |
| h14.Z.2122 | Koordinování činností a řízení zaměstnanců zákaznického střediska, v souladu s politikou organizace zajišťovat spokojenost zákazníků | 4 | Nutné |
| h14.Z.2934 | Koordinace vyřizování stížností a reklamací zákazníků, poskytování technických a cenových informaci v rámci řízení činnosti zákaznického servisu | 4 | Nutné |
| h13.C.3012 | Profesionální jednání ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou | 4 | Nutné |
| h11.C.2231 | Komunikace se zákazníkem a péče o zákazníka | 4 | Nutné |

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

### Odborné znalosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| i32.\_.0001 | ekonomika podnikatelského subjektu obecně | 4 | Nutné |
| j22.\_.0011 | práce s textovým editorem, zvládání administrativy pomocí počítače | 4 | Nutné |
| i51.\_.0002 | zásady vedení pracovního kolektivu | 4 | Nutné |
| h11.\_.0023 | klientela a potenciální klientela, péče o ni | 4 | Nutné |

*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 | 2 |
| b05 | Právní povědomí | 2 |
| b06 | Jazyková způsobilost v češtině | 3 |
| b07 | Jazyková způsobilost v angličtině | 2 |
| b08 | Jazyková způsobilost v dalším cizím jazyce | 0 |

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

*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 |
| 2.6 | Kompetence k vedení lidí | 4 |
| 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 | 4 |
| 1.1 | Kompetence k celoživotnímu vzdělávání | 3 |
| 4.2 | Kompetence k plánování a organizování práce | 4 |
| 4.4 | Kompetence k řešení problémů | 4 |
| 4.5 | Kompetence k samostatnosti | 4 |
| 4.6 | Kompetence k výkonnosti | 4 |
| 2.3 | Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb | 4 |
| 1.2 | Kompetence k flexibilitě | 4 |
| 1.3 | Kompetence ke kreativitě | 3 |
| 2.2 | Kompetence ke kooperaci | 4 |
| 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 / specializace povolání.

* 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.*