

# Manažer call centra

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

<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>Alternativní názvy:</b>	Manažer zákaznického centra, Vedoucí týmu zákaznické linky
<b>Nadřazené povolání:</b>	Specialista služeb zákazníkům
<b>Příbuzné specializace:</b>	Pracovník distančního zákaznického servisu, Školitel operátorů zákaznické linky, Operátor zákaznické linky
<b>Regulovaná jednotka práce:</b>	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

- 33415 - Vedoucí pracovníků informačních služeb
- 3341 - Vedoucí v oblasti administrativních agend

## Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2023

Vedoucí v oblasti administrativních agend (CZ-ISCO 3341)

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Hlavní město Praha	35 080 Kč	56 604 Kč	118 619 Kč	36 307 Kč	63 033 Kč	95 575 Kč
Středočeský kraj	34 832 Kč	56 900 Kč	90 483 Kč	35 604 Kč	55 749 Kč	72 863 Kč
Jihočeský kraj	33 195 Kč	47 805 Kč	80 589 Kč	46 588 Kč	63 241 Kč	87 220 Kč
Plzeňský kraj	34 986 Kč	47 055 Kč	80 908 Kč	33 572 Kč	42 028 Kč	63 579 Kč
Karlovarský kraj	32 951 Kč	42 721 Kč	71 206 Kč	35 203 Kč	52 791 Kč	72 625 Kč
Ústecký kraj	33 919 Kč	48 042 Kč	78 315 Kč	39 142 Kč	63 201 Kč	89 561 Kč
Liberecký kraj	37 421 Kč	49 535 Kč	87 364 Kč	42 556 Kč	61 288 Kč	90 588 Kč
Královéhradecký kraj	31 188 Kč	46 797 Kč	94 116 Kč	34 163 Kč	41 199 Kč	59 532 Kč
Pardubický kraj	33 709 Kč	46 552 Kč	74 828 Kč	35 837 Kč	42 187 Kč	64 150 Kč
Kraj Vysočina	31 656 Kč	47 338 Kč	84 439 Kč	43 375 Kč	60 348 Kč	104 072 Kč

Typ JP	ID
WorkUnitTypeEnum.2	101992

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Jihomoravský kraj	37 189 Kč	51 522 Kč	99 009 Kč	41 287 Kč	56 683 Kč	77 229 Kč
Olomoucký kraj	34 112 Kč	49 607 Kč	80 972 Kč	37 648 Kč	49 458 Kč	66 885 Kč
Zlínský kraj	32 750 Kč	47 069 Kč	74 999 Kč	46 646 Kč	62 476 Kč	91 542 Kč
Moravskoslezský kraj	30 914 Kč	47 752 Kč	81 510 Kč	39 817 Kč	56 594 Kč	77 342 Kč

## Hrubé měsíční mzdy v roce 2023 celkem

CZ-ISCO		Medián za ČR celkem	
		Mzdová sféra	Platová sféra
3341	Vedoucí v oblasti administrativních agend	50 772 Kč	58 387 Kč
33415	Vedoucí pracovníků informačních služeb	55 476 Kč	-

## ESCO

Kód podskupiny	Název podskupiny v ESCO	URL - podskupiny v ESCO
3341	Vedoucí administrativních agend	<a href="http://data.europa.eu/esco/isco/C3341">http://data.europa.eu/esco/isco/C3341</a>

## 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			

Typ JP	ID			
WorkUnitTypeEnum.2	101992			
Název	1	2	3	4
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
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru ekonomika a podnikání	6341M
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru administrativa	6342M

Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

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

# 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	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.D.8311	Vedení požadovaných evidencí (dokumentace a podklady pro účetnictví, pro přepravce apod.)	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.D.8221	Vedení požadovaných evidencí o obchodní činnosti	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.D.8011	Příprava podkladů pro tvorbu plánů, strategií a analýz	4	CompetenceSuitabilityEnum.1
h13.C.2131	Řešení stížností zákazníků, které nebyly vyřešeny standardními postupy	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h14.Z.2122	Koordinování činností a řízení zaměstnanců zákaznického střediska, v souladu s politikou organizace zajišťovat spokojenost zákazníků	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h14.Z.2934	Koordinace vyřizování stížností a reklamací zákazníků, poskytování technických a cenových informací v rámci řízení činnosti zákaznického servisu	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.C.3012	Profesionální jednání ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.C.2231	Komunikace se zákazníkem a péče o zákazníka	4	CompetenceSuitabilityEnum.2

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
i32._.0001	ekonomika podnikatelského subjektu obecně	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
j22._.0011	práce s textovým editorem, zvládnání administrativy pomocí počítače	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i51._.0002	zásady vedení pracovního kolektivu	4	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	3
b02	Způsobilost k řízení osobního automobilu	0

## Obecné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 0-3
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](https://nsp.cz/downloads/Priloha_c10_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 zvládnání 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](https://nsp.cz/downloads/Priloha_c9_manualu.pdf)

## Zdravotní podmínky

Onemocnění omezující výkon povolání

---

WorkUnitTypeEnum.2

101992

- Duševní poruchy
- Poruchy chování
- Závažná psychosomatická onemocnění

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