

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
Nadřazené povolání:	Specialista služeb zákazníkům
Příbuzné specializace:	Pracovník distančního zákaznického servisu, Školitel operátorů 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

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

Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2020

Vedoucí v oblasti administrativních agend (CZ-ISCO 3341)

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	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

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
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	41 363 Kč	50 810 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			

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

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

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

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

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.