

# Skolitel operátorů zákaznické linky

Školitel operátorů zákaznické linky provádí výuku a praktický výcvik v odborných kurzech v příslušném oboru činnosti podle sortimentního zaměření obchodní společnosti a cílových 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>	Lektor, Trenér operátorů zákaznické linky
<b>Nadřazené povolání:</b>	Specialista služeb zákazníkům
<b>Příbuzné specializace:</b>	Pracovník distančního zákaznického servisu, Manažer call centra, Operátor zákaznické linky
<b>Regulovaná jednotka práce:</b>	Ne

## Pracovní činnosti

- Příprava náplně a zaměření kurzů a jejich jednotlivých lekcí pro pracovníky konkrétně zaměřené zákaznické linky.
- Zajišťování textových a jiných podpůrných učebních materiálů a pomůcek.
- Přednášení učební látky zaměřené na specifika komunikace se zákazníky a řešení obtížných situací.
- Předvádění ukázek v kurzech praktických dovedností.
- Provádění praktického výcviku.
- Studium nových poznatků v oboru a jejich aplikace do výukových programů.
- Ověřování způsobilosti účastníků kurzu pro poskytování kvalitních služeb zákazníkům po telefonu.
- Spolupráce s vedením vzdělávacího střediska, vnitropodnikovým útvarem vzdělávání.
- Správa svěřených výukových a technických prostředků.
- Vedení administrativy a pedagogické dokumentace spojené s výukou a výcvikem.
- Poskytování odborné supervize operátorům přímo na pracovišti.

## CZ-ISCO

- 23204 - Lektori dalšího vzdělávání
- 2320 - Učitelé odborných předmětů, praktického vyučování, odborného výcviku (kromě pro žáky se speciálními vzdělávacími potřebami) a lektori dalšího vzdělávání

## Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2020

Učitelé odborných předmětů, praktického vyučování, odborného výcviku (kromě pro žáky se speciálními vzdělávacími potřebami) a lektori dalšího vzdělávání (CZ-ISCO 2320)

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Hlavní město Praha	-	-	-	38 712 Kč	46 315 Kč	55 773 Kč
Středočeský kraj	-	-	-	35 874 Kč	43 206 Kč	52 037 Kč
Jihočeský kraj	-	-	-	36 966 Kč	44 018 Kč	52 185 Kč
Plzeňský kraj	-	-	-	37 611 Kč	44 872 Kč	53 494 Kč
Karlovarský kraj	-	-	-	37 464 Kč	43 542 Kč	52 009 Kč
Ústecký kraj	-	-	-	35 537 Kč	41 384 Kč	51 157 Kč
Liberecký kraj	-	-	-	36 325 Kč	42 561 Kč	52 161 Kč
Královéhradecký kraj	-	-	-	36 206 Kč	42 797 Kč	51 111 Kč
Pardubický kraj	-	-	-	36 196 Kč	42 203 Kč	50 502 Kč

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Kraj Vysočina	-	-	-	36 599 Kč	44 971 Kč	58 170 Kč
Jihomoravský kraj	-	-	-	36 116 Kč	42 662 Kč	51 487 Kč
Olomoucký kraj	-	-	-	35 450 Kč	42 090 Kč	50 508 Kč
Zlínský kraj	-	-	-	37 371 Kč	44 645 Kč	54 112 Kč
Moravskoslezský kraj	-	-	-	36 613 Kč	44 316 Kč	53 682 Kč

## Hrubé měsíční mzdy v roce 2020 celkem

### Medián za ČR celkem

CZ-ISCO		Mzdová sféra	Platová sféra
2320	Učitelé odborných předmětů, praktického vyučování, odborného výcviku (kromě pro žáky se speciálními vzdělávacími potřebami) a lektori dalšího vzdělávání	38 910 Kč	43 370 Kč
23204	Lektori dalšího vzdělávání	35 970 Kč	40 596 Kč

## ESCO

Kód podskupiny	Název podskupiny v ESCO	URL - podskupiny v ESCO
2320	Lektori dalšího vzdělávání	<a href="http://data.europa.eu/esco/isco/C2320">http://data.europa.eu/esco/isco/C2320</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			

WorkUnitTypeEnum.2

101993

Název	1	2	3	4
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
RVP	Ekonomika a podnikání	63-41-M/01
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
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení)	xxxxM

## Kompetenční požadavky

### Odborné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
j41.D.2211	Rozložení učebních osnov a vzdělávacích cílů do jednotlivých témat a úkonů	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
j41.D.7211	Úpravy obsahu učiva podle změn ve vývoji vědy a techniky, podle zaměření podniků v místě školy, apod.	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
j41.C.6211	Provádění výkladu nové látky a její přizpůsobení schopnostem žáků	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
j41.C.6411	Řízení diskuzí	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.C.2300	Obchodní vyjednávání s dodavateli nebo odběrateli	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.C.2221	Projednávání přijatých reklamací, stížností a požadavků se zákazníky	4	CompetenceSuitabilityEnum.1
h11.D.8193	Vedení požadovaných evidencí (např. vedení kartotéky zákazníků stávajících i potenciálních)	4	CompetenceSuitabilityEnum.1
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
h13._.0022	zásady prodeje po telefonu	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13._.0002	provoz maloobchodu	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13._.0024	postupy při reklamacích, práva spotřebitele	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
j41._.0015	výuka odborných disciplín	4	CompetenceSuitabilityEnum.1
j41._.0041	metody a postupy lektorství v odborných kurzech	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
j42._.0001	didaktika vyučovaného oboru	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
b03	Numerická způsobilost	2
b04	Ekonomické povědomí	1
b05	Právní povědomí	1
b06	Jazyková způsobilost v češtině	3
b07	Jazyková způsobilost v angličtině	1
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	2
3.3	Kompetence k objevování a orientaci v informacích	4
1.4	Kompetence ke zvládnání stresu a zátěže	3
4.1	Kompetence k aktivnímu přístupu	4
1.1	Kompetence k celoživotnímu vzdělávání	4
4.2	Kompetence k plánování a organizování práce	4
4.4	Kompetence k řešení problémů	3
4.5	Kompetence k samostatnosti	4
4.6	Kompetence k výkonnosti	3
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	3
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

- 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.*