

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.

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:	Lektor, Trenér operátorů zákaznické linky
Nadřazené povolání:	Specialista služeb zákazníkům
Příbuzné specializace:	Pracovník distančního zákaznického servisu, Manažer call centra, Operátor zákaznické linky
Regulovaná jednotka práce:	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 2023

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	35 003 Kč	53 857 Kč	78 853 Kč	42 365 Kč	52 950 Kč	66 580 Kč
Středočeský kraj	-	-	-	40 633 Kč	49 424 Kč	62 026 Kč
Jihočeský kraj	29 902 Kč	51 429 Kč	66 874 Kč	41 241 Kč	49 192 Kč	60 232 Kč
Plzeňský kraj	-	-	-	42 145 Kč	50 381 Kč	61 681 Kč
Karlovarský kraj	-	-	-	41 504 Kč	49 686 Kč	62 665 Kč
Ústecký kraj	36 920 Kč	42 507 Kč	69 710 Kč	40 019 Kč	47 228 Kč	60 148 Kč
Liberecký kraj	-	-	-	41 298 Kč	48 796 Kč	60 602 Kč
Královéhradecký kraj	22 421 Kč	22 421 Kč	51 376 Kč	39 349 Kč	47 979 Kč	61 299 Kč
Pardubický kraj	-	-	-	39 830 Kč	47 313 Kč	59 123 Kč

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Kraj Vysočina	-	-	-	41 616 Kč	49 160 Kč	62 156 Kč
Jihomoravský kraj	36 609 Kč	48 924 Kč	64 228 Kč	40 294 Kč	48 898 Kč	61 557 Kč
Olomoucký kraj	-	-	-	39 648 Kč	48 116 Kč	60 129 Kč
Zlínský kraj	-	-	-	41 588 Kč	50 061 Kč	61 280 Kč
Moravskoslezský kraj	-	-	-	40 901 Kč	50 049 Kč	62 899 Kč

Hrubé měsíční mzdy v roce 2023 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	43 728 Kč	48 923 Kč
23204	Lektori dalšího vzdělávání	42 660 Kč	43 775 Kč

ESCO

Kód podskupiny	Název podskupiny v ESCO	URL - podskupiny v ESCO
2320	Lektori dalšího vzdělávání	http://data.europa.eu/esco/isco/C2320

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

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

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

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

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.