

Ředitel zákaznických služeb

Ředitel zákaznických služeb komplexně vede a řídí organizační celek, který se zabývá řízenou obousměrnou komunikací se zákazníky a zpracováním souvisejících informací.

Odborný směr:	Management
Odborný podsměr:	nezařazeno do odborného podsměru
Kvalifikační úroveň:	Magisterský studijní program Ředitel centra zákaznické podpory, Manažer pro zákaznickou podporu, Manažer pro kontakt ze zákazníky,
Alternativní názvy:	Ředitel kontaktního centra, Customer Service Manager, Ředitel centra zákaznických služeb, Ředitel zákaznického servisu, Ředitel vnitřního prodeje
Regulovaná jednotka práce:	Ne

Pracovní činnosti

- Vytváření, průběžná aktualizace, realizace a vyhodnocení koncepce rozvoje úseku zákaznických služeb.
- Monitorování, analýza a optimalizace procesů zákaznických služeb a souvisejících firemních procesů.
- Definování nových vstupů a výstupů provozního systému, včetně spolupráce na tvorbě interních databází pro potřeby společnosti.
- Sledování a vyhodnocování spokojenosti zákazníků, návrh a realizace nápravných opatření ve spolupráci s příslušnými organizačními útvary organizace.
- Zabezpečení a rozvoj osobní, telefonické a elektronické komunikace s klienty společnosti.
- Koordinace činností týkajících se vyřizování stížností a reklamací zákazníků a poskytování technických a cenových informací.
- Udržování a rozvoj vztahů s klíčovými zákazníky.
- Spolupráce s příslušnými organizačními útvary společnosti v oblasti vývoje provozního informačního systému a jeho podpůrných aplikací.
- Nastavení systému adaptace pracovníků zákaznických center.
- Reprezentování organizace na jednáních se stávajícími i potenciálními zákazníky, stálými obchodními partnery a dalšími subjekty.
- Vedení, motivace, hodnocení a kontrola výkonu podřízených pracovníků v rámci svěřeného celku organizace.

CZ-ISCO

- 12214 - Řídící pracovníci servisních služeb a reklamací
- 1221 - Řídící pracovníci v oblasti obchodu, marketingu a v příbuzných oblastech

Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2024

Řídící pracovníci v oblasti obchodu, marketingu a v příbuzných oblastech (CZ-ISCO 1221)

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Hlavní město Praha	59 555 Kč	128 116 Kč	295 074 Kč	52 259 Kč	70 523 Kč	106 495 Kč
Středočeský kraj	49 827 Kč	106 351 Kč	217 207 Kč	-	-	-
Jihočeský kraj	51 699 Kč	97 052 Kč	203 737 Kč	-	-	-
Plzeňský kraj	30 189 Kč	83 956 Kč	164 502 Kč	-	-	-
Karlovarský kraj	51 848 Kč	99 231 Kč	228 176 Kč	-	-	-
Ústecký kraj	50 119 Kč	99 536 Kč	230 815 Kč	-	-	-
Liberecký kraj	32 462 Kč	74 189 Kč	174 325 Kč	-	-	-
Královéhradecký kraj	43 987 Kč	71 776 Kč	155 332 Kč	-	-	-
Pardubický kraj	30 376 Kč	84 897 Kč	180 169 Kč	-	-	-

Typ JP	ID
WorkUnitTypeEnum.1	103332

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Kraj Vysočina	40 361 Kč	79 244 Kč	156 770 Kč	-	-	-
Jihomoravský kraj	41 238 Kč	89 583 Kč	197 184 Kč	-	-	-
Olomoucký kraj	42 793 Kč	82 691 Kč	155 519 Kč	-	-	-
Zlínský kraj	45 475 Kč	98 853 Kč	194 486 Kč	-	-	-
Moravskoslezský kraj	51 289 Kč	96 416 Kč	188 868 Kč	-	-	-

Hrubé měsíční mzdy v roce 2024 celkem

CZ-ISCO		Medián za ČR celkem	
		Mzdová sféra	Platová sféra
1221	Řídící pracovníci v oblasti obchodu, marketingu a v příbuzných oblastech	100 786 Kč	65 668 Kč
12214	Řídící pracovníci servisních služeb a reklamací	84 702 Kč	-

ESCO

Kód podskupiny	Název podskupiny v ESCO	URL - podskupiny v ESCO
1221	Vedoucí a řídicí pracovníci v oblasti prodeje a marketingu	http://data.europa.eu/esco/isco/C1221

Pracovní podmínky

Rizikové faktory pracovních podmínek a vyskytující se druhy zátěže upravuje nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví při práci, zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce. Vždy vyplývají z pracovních podmínek, které se vztahují ke konkrétnímu zaměstnavateli, tudíž se mohou u různých zaměstnavatelů lišit.

Určení míry výskytu faktorů, které mohou ovlivnit zdraví při práci vychází z druhu práce vykonávané na pracovišti. Faktory se zařazují do čtyř kategorií dle míry zdravotního rizika a jeho vlivu na zdraví. O zařazení prací do třetí nebo čtvrté kategorie rozhoduje příslušný orgán ochrany veřejného zdraví.

- **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	Magisterský studijní program v oboru ekonomika a management	6208T

Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

Typ	Název	Kód
KKOVTypeEnum.1	Magisterský studijní program v oboru sociologie	6703T
KKOVTypeEnum.1	Magisterský studijní program v oboru psychologie	7701T
KKOVTypeEnum.1	Magisterský studijní program v oboru sociální politika a sociální práce	6731T
KKOVTypeEnum.1	Magisterský studijní program v oboru teoretické právní vědy	6801T
KKOVTypeEnum.1	Magisterský studijní program v oboru právo a právní věda	6805T
KKOVTypeEnum.1	Bakalářský studijní program v oboru ekonomika a management	6208R
KKOVTypeEnum.1	Magisterský studijní program ve skupině oborů ekonomie	62xxT

Kompetenční požadavky

Odborné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h14.Z.2121	Koordinování příprav a tvorby metodických postupů a směrnic, včetně návrhů na změny a úpravy zákaznického servisu	7	CompetenceSuitabilityEnum.2
h14.Z.2934	Koordinace vyřizování stížností a reklamací zákazníků, poskytování technických a cenových informací v rámci řízení činnosti zákaznického servisu	7	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.D.3070	Posouzení a schválení pravidelných podkladů o spokojenosti zákazníků s činnostmi zákaznického servisu	7	CompetenceSuitabilityEnum.2
i31.Z.2051	Řízení dokumentace	7	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.D.2241	Vypracovávání návrhů a dílčích opatření k zamezení vzniku reklamací	7	CompetenceSuitabilityEnum.2
i51.C.5131	Reprezentace zájmů organizace v rámci udržování a rozvíjení dobrých vztahů se strategickými partnery	7	CompetenceSuitabilityEnum.2
i51.Z.1006	Organizace práce, řízení a motivace zaměstnanců	7	CompetenceSuitabilityEnum.2
i51.D.3222	Kontrola a hodnocení kvality a výsledků práce podřízených pracovníků	7	CompetenceSuitabilityEnum.2

Odborné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
i32.D.2027	Vytváření finančního plánu útvaru	7	CompetenceSuitabilityEnum.2
h25.D.3100	Posuzování a hodnocení efektivnosti hospodaření a výkonnosti svěřeného úseku	7	CompetenceSuitabilityEnum.2

Popisy úrovně naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha_c2_manualu.pdf

Odborné znalosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h13._.0020	psychologie prodeje	7	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11._.0009	řízení vztahů se zákazníky - CRM	7	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13._.0024	postupy při reklamacích, práva spotřebitele	7	CompetenceSuitabilityEnum.2
i53._.0001	procesní řízení	7	CompetenceSuitabilityEnum.2
i54._.0023	management kvality	7	CompetenceSuitabilityEnum.2
i41._.0021	komerční právo, smluvně-závazkové vztahy, obchodní společnosti, obchodní zákoník	7	CompetenceSuitabilityEnum.2
i51._.0014	management pro top manažery	7	CompetenceSuitabilityEnum.2
i51._.0021	personální management	7	CompetenceSuitabilityEnum.2
i32._.0021	finanční plánování	7	CompetenceSuitabilityEnum.2
i51._.0005	strategické řízení organizace	7	CompetenceSuitabilityEnum.2
j32._.0001	základy sociologie	7	CompetenceSuitabilityEnum.1
i51._.0024	projektový management	7	CompetenceSuitabilityEnum.1

Popisy úrovně naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha_c2_manualu.pdf

Digitální kompetence

Kód	Název	Úroveň 1-4
1.1	Prohlížení, vyhledávání a filtrování dat, informací a digitálního obsahu	3
5.3	Kreativní využívání digitálních technologií	3
5.2	Identifikace potřeb a výběr vhodných technologií	1
5.1	Řešení technických problémů	2
4.4	Ochrana životního prostředí	2

Digitální kompetence

Kód	Název	Úroveň 1-4
4.3	Ochrana zdraví a duševní pohody	2
4.2	Ochrana osobních dat a soukromí	2
4.1	Ochrana zařízení	2
3.3	Autorská práva a licence	3
3.2	Integrace a přepracování digitálního obsahu	3
3.1	Tvorba digitálního obsahu	3
2.5	Netiketa	3
2.4	Spolupráce prostřednictvím digitálních technologií	3
2.2	Sdílení prostřednictvím digitálních technologií	3
2.1	Interakce prostřednictvím digitálních technologií	3
1.3	Správa dat, informací a digitálního obsahu	3
1.2	Hodnocení dat, informací a digitálního obsahu	3
5.4	Identifikace nedostatků v digitálních kompetencích	2

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	5
3.3	Kompetence k objevování a orientaci v informacích	4
1.4	Kompetence ke zvládnání stresu a zátěže	5
4.1	Kompetence k aktivnímu přístupu	5
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	5
2.3	Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb	5
1.2	Kompetence k flexibilitě	4
2.2	Kompetence ke kooperaci	4

Měkké kompetence

Kód	Název	Úroveň 0-5
2.4	Kompetence k ovlivňování a rozvíjení ostatních	4

Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha_c9_manualu.pdf

Zdravotní podmínky

Onemocnění omezující výkon povolání

- Duševní poruchy a poruchy chování

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