

# Ředitel zákaznických služeb

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

<b>Odborný směr:</b>	Management
<b>Odborný podsměr:</b>	nezařazeno do odborného podsměru
<b>Kvalifikační úroveň:</b>	Magisterský studijní program Ředitel centra zákaznické podpory, Manažer pro zákaznickou podporu, Manažer pro kontakt ze zákazníky,
<b>Alternativní názvy:</b>	Ředitel kontaktního centra, Customer Service Manager, Ředitel centra zákaznických služeb, Ředitel zákaznického servisu, Ředitel vnitřního prodeje
<b>Regulovaná jednotka práce:</b>	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 2023

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	54 392 Kč	124 869 Kč	274 020 Kč	49 009 Kč	66 612 Kč	95 490 Kč
Středočeský kraj	52 560 Kč	109 678 Kč	203 953 Kč	-	-	-
Jihočeský kraj	47 692 Kč	100 112 Kč	213 485 Kč	-	-	-
Plzeňský kraj	36 512 Kč	88 562 Kč	165 993 Kč	-	-	-
Karlovarský kraj	46 554 Kč	99 666 Kč	201 661 Kč	-	-	-
Ústecký kraj	40 916 Kč	99 117 Kč	219 772 Kč	-	-	-
Liberecký kraj	32 806 Kč	69 289 Kč	168 848 Kč	-	-	-
Královéhradecký kraj	39 682 Kč	75 039 Kč	151 416 Kč	-	-	-
Pardubický kraj	30 427 Kč	72 034 Kč	164 899 Kč	-	-	-

Typ JP	ID
WorkUnitTypeEnum.1	103332

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Kraj Vysočina	43 126 Kč	81 219 Kč	156 966 Kč	-	-	-
Jihomoravský kraj	38 745 Kč	89 102 Kč	186 663 Kč	-	-	-
Olomoucký kraj	33 870 Kč	74 248 Kč	147 601 Kč	-	-	-
Zlínský kraj	35 688 Kč	87 601 Kč	165 442 Kč	-	-	-
Moravskoslezský kraj	46 585 Kč	84 472 Kč	204 136 Kč	-	-	-

## Hrubé měsíční mzdy v roce 2023 celkem

CZ-ISCO		Medián za ČR celkem	
		Mzdová sféra	Platová sféra
1221	Řídící pracovníci v oblasti obchodu, marketingu a v příbuzných oblastech	99 616 Kč	64 150 Kč
12214	Řídící pracovníci servisních služeb a reklamací	76 076 Kč	-

## ESCO

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

## Pracovní podmínky

Název	1	2	3	4
Zraková zátěž		x		
Celková fyzická 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			

Typ JP	ID			
WorkUnitTypeEnum.1	103332			
Název	1	2	3	4
Zátěž biologickými činiteli způsobujícími onemocnění	x			
Zátěž ionizujícím zářením	x			
Zátěž neionizujícím zářením a elektromagnetickým polem včetně laserů	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	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

Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

Typ	Název	Kód
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
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 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._.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 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	2
b02	Způsobilost k řízení osobního automobilu	2
b03	Numerická způsobilost	2
b04	Ekonomické povědomí	2
b05	Právní povědomí	2
b06	Jazyková způsobilost v češtině	3
b07	Jazyková způsobilost v angličtině	2

Popisy úrovní naleznete zde: [https://nsp.cz/downloads/Priloha\\_c10\\_manualu.pdf](https://nsp.cz/downloads/Priloha_c10_manualu.pdf)

## Digitální kompetence

Kód	Název	Úroveň 1-4
1.1	Prohlížení, vyhledávání a filtrování dat, informací a digitálního obsahu	3

## Digitální kompetence

Kód	Název	Úroveň 1-4
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
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
2.4	Netiketa	3
2.3	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](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 zvládání 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

## Měkké kompetence

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

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

- Poruchy vidění
- 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.*