

# 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<br>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 | -             | -         | -         |

| 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

### Medián za ČR celkem

| CZ-ISCO |  | 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 |   |   |   |

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.*