# Reklamant v poštovním provozu

Reklamant v poštovním provozu přijímá a vyřizuje reklamace a stížnosti zákazníků pošty, vede reklamační protokoly, protokoly zápisů v poštovním softwaru a dále spolupracuje při vypořádání poštovních zásilek.

|  |  |
| --- | --- |
| **Odborný směr:** | Poštovní a doručovatelské služby |
| **Odborný podsměr:** | nezařazeno do odborného podsměru |
| **Kvalifikační úroveň:** | Střední vzdělání s maturitní zkouškou; Střední vzdělání s výučním listem i maturitní zkouškou |
| **Alternativní názvy:** | Pracovník reklamačního oddělení, Pracovník reklamací, Werbetreibender im Postdienst, Advertiser in postal service |
| **Regulovaná jednotka práce:** | ne |

## Pracovní činnosti

* Přijímání a vyřizování reklamací v poštovním provozu dle poštovních a obchodních podmínek.
* Vyřizování stížností a reklamací služeb s klienty.
* Evidování při průběhu a vyrovnávání neodbytných zásilek s Poštovní úložnou.
* Spolupracování při vypořádávání poštovních zásilek.
* Vedení a zaevidování reklamačních protokolů a protokolů zápisů v poštovním softwaru.
* Vyřizování reklamací sporných výplat poukázané peněžní částky.
* Přijmutí, sepsání a zaevidování reklamačních listů při reklamaci zásilky do zahraničí.
* Poskytování informačního servisu klientům pošty.
* Vyřizování mezinárodní korespondence v cizích jazycích.
* Poskytování součinnosti dle platných pokynů a spolupráce při řešení trestné činnosti.

## CZ-ISCO

* Ostatní pracovníci poštovního provozu (kromě úředníků na přepážkách)
* Pracovníci poštovního provozu (kromě úředníků na přepážkách)

### Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2020

#### Pracovníci poštovního provozu (kromě úředníků na přepážkách) (CZ-ISCO 4412)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Mzdová sféra** | | | **Platová sféra** | | |
| **Kraj** | **Od** | **Medián** | **Do** | **Od** | **Medián** | **Do** |
| Hlavní město Praha | 25 019 Kč | 28 889 Kč | 36 440 Kč | 23 463 Kč | 32 468 Kč | 43 911 Kč |
| Středočeský kraj | 22 640 Kč | 24 758 Kč | 31 071 Kč |  |  |  |
| Jihočeský kraj | 22 034 Kč | 23 757 Kč | 28 371 Kč |  |  |  |
| Plzeňský kraj | 22 508 Kč | 24 488 Kč | 29 874 Kč |  |  |  |
| Karlovarský kraj | 21 870 Kč | 23 671 Kč | 26 525 Kč |  |  |  |
| Ústecký kraj | 22 077 Kč | 24 376 Kč | 28 813 Kč |  |  |  |
| Liberecký kraj | 22 191 Kč | 23 890 Kč | 27 516 Kč |  |  |  |
| Královéhradecký kraj | 22 699 Kč | 24 303 Kč | 28 103 Kč |  |  |  |
| Pardubický kraj | 22 375 Kč | 24 898 Kč | 29 077 Kč |  |  |  |
| Kraj Vysočina | 21 940 Kč | 23 725 Kč | 27 557 Kč |  |  |  |
| Jihomoravský kraj | 22 530 Kč | 25 831 Kč | 31 750 Kč |  |  |  |
| Olomoucký kraj | 22 270 Kč | 25 269 Kč | 29 627 Kč |  |  |  |
| Zlínský kraj | 21 913 Kč | 23 848 Kč | 27 492 Kč |  |  |  |
| Moravskoslezský kraj | 22 225 Kč | 24 359 Kč | 28 875 Kč |  |  |  |

### Hrubé měsíční mzdy v roce 2020 celkem

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **Medián za ČR celkem** | |
| **CZ-ISCO** |  | **Mzdová sféra** | **Platová sféra** |
| 4412 | Pracovníci poštovního provozu (kromě úředníků na přepážkách) | 29 855 Kč | 25 192 Kč |

## ESCO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód podskupiny** | **Název podskupiny v ESCO** | **URL - podskupiny v ESCO** |
| 4412 | Pracovníci poštovního provozu (kromě úředníků na přepážkách) | http://data.europa.eu/esco/isco/C4412 |

## Pracovní podmínky

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 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 |  |  |  |
| Zátěž ionizujícím zářením | x |  |  |  |
| Zátěž neionizujícím zářením a elektromagnetickým polem včetně laserů | x |  |  |  |
| Zraková zátěž | 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** |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru provoz, organizace a ekonomika pošt | 3742M |
| AKSO | Poštovní a peněžní služby | 3742M001 |
| AKSO | Logistické a finanční služby | 3742M01 |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru organizace a management v odvětví | 6442M |
| AKSO | Management dopravy, pošt a telekomunikací | 6442M030 |
| AKSO | Management obchodu a služeb | 6442M037 |
| RVP | Logistické a finanční služby | 37-42-M/01 |

#### Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ** | **Název** | **Kód** |

### Další vzdělání

#### Profesní kvalifikace

* Reklamant/reklamantka v poštovním provozu (37-037-M)

## Kompetenční požadavky

### Odborné dovednosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| h26.C.2011 | Vyřizování stížností a reklamací služeb poštovního operátora | 4 | Nutné |
| h26.D.1021 | Spolupráce při vypořádání poštovních zásilek | 4 | Nutné |
| h26.D.1022 | Vedení reklamačních protokolů a protokolů zápisů | 4 | Nutné |
| h26.D.1023 | Vyřizování reklamací poukázané peněžní částky | 4 | Nutné |
| h26.D.1024 | Vyřizování reklamací mezinárodních zásilek | 4 | Nutné |
| h13.C.3001 | Přijímání reklamací | 4 | Nutné |
| h26.A.6032 | Zpracování zásilek a dokladů při nepravidelnostech | 4 | Nutné |
| h26.C.1026 | Poskytování informací o poštovních službách a službách smluvních partnerů, včetně okamžité podpory zákazníkům při řešení problémů | 4 | Nutné |
| h26.C.1001 | Poskytování poradenství v odborných otázkách poštovního provozu a přepravy | 4 | Nutné |
| h13.C.2012 | Jednání se zákazníkem | 4 | Nutné |
| h26.D.1035 | Řešení a odstraňování nepravidelností | 4 | Nutné |
| h13.D.3241 | Posuzování a kontrola oprávněnosti přijatých reklamací | 4 | Nutné |
| h13.C.2221 | Projednávání přijatých reklamací, stížností a požadavků se zákazníky | 4 | Nutné |
| h26.C.1004 | Vyřizování dotazů soudů, finančních úřadů a exekutorů | 4 | Nutné |
| h13.D.1056 | Vedení databáze reklamací a jejich příčin, zpracování statistik a analýz | 4 | Nutné |
| h26.D.1064 | Provádění SW evidence reklamačních protokolů a protokolů zápisů | 4 | Nutné |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c2\_manualu.pdf*

### Odborné znalosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| h26.\_.0001 | poštovní předpisy, technické normy, ceníky, poštovní tajemství | 4 | Nutné |
| h26.\_.0011 | poštovní provoz, druhy poštovních zásilek a poštovních služeb | 4 | Nutné |
| h26.\_.0021 | postupy při poskytování peněžních a obstaravatelských poštovních služeb | 4 | Nutné |
| i41.\_.0062 | celní předpisy | 4 | Nutné |
| h26.\_.0023 | postupy automatizovaných poštovních technologií | 4 | Nutné |
| h13.\_.0024 | postupy při reklamacích, práva spotřebitele | 4 | Nutné |
| l24.\_.0018 | bezpečnost práce a požární ochrana | 4 | Nutné |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c2\_manualu.pdf*

### Obecné dovednosti

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 0-3** |
| b07 | Jazyková způsobilost v angličtině | 1 |
| b06 | Jazyková způsobilost v češtině | 3 |
| b05 | Právní povědomí | 1 |
| b04 | Ekonomické povědomí | 2 |
| b03 | Numerická způsobilost | 2 |
| b01 | Počítačová způsobilost | 3 |

*Popisy úrovní naleznete zde: 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 | 4 |
| 1.2 | Hodnocení dat, informací a digitálního obsahu | 3 |
| 1.3 | Správa dat, informací a digitálního obsahu | 3 |
| 2.1 | Interakce prostřednictvím digitálních technologií | 3 |
| 2.2 | Sdílení prostřednictvím digitálních technologií | 3 |
| 2.3 | Spolupráce prostřednictvím digitálních technologií | 3 |
| 2.4 | Netiketa | 2 |
| 3.1 | Tvorba digitálního obsahu | 2 |
| 3.2 | Integrace a přepracování digitálního obsahu | 2 |
| 3.3 | Autorská práva a licence | 2 |
| 4.1 | Ochrana zařízení | 2 |
| 4.2 | Ochrana osobních dat a soukromí | 3 |
| 4.3 | Ochrana zdraví a duševní pohody | 2 |
| 4.4 | Ochrana životního prostředí | 1 |
| 5.1 | Řešení technických problémů | 2 |
| 5.2 | Identifikace potřeb a výběr vhodných technologií | 2 |
| 5.3 | Kreativní využívání digitálních technologií | 1 |
| 5.4 | Identifikace nedostatků v digitálních kompetencích | 1 |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c15\_manualu.pdf*

### Měkké kompetence

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 0-5** |
| 1.1 | Kompetence k celoživotnímu vzdělávání | 3 |
| 1.2 | Kompetence k flexibilitě | 3 |
| 1.3 | Kompetence ke kreativitě | 2 |
| 1.4 | Kompetence ke zvládání stresu a zátěže | 4 |
| 2.1 | Kompetence k efektivní komunikaci | 4 |
| 2.2 | Kompetence ke kooperaci | 3 |
| 2.3 | Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb | 4 |
| 2.4 | Kompetence k ovlivňování a rozvíjení ostatních | 3 |
| 2.5 | Kompetence k sebepoznání a porozumění druhým | 2 |
| 2.6 | Kompetence k vedení lidí | 1 |
| 3.1 | Kompetence k analytickému myšlení | 3 |
| 3.2 | Kompetence ke koncepčnímu myšlení | 4 |
| 3.3 | Kompetence k objevování a orientaci v informacích | 3 |
| 4.1 | Kompetence k aktivnímu přístupu | 3 |
| 4.2 | Kompetence k plánování a organizování práce | 4 |
| 4.3 | Kompetence k podnikavosti | 1 |
| 4.4 | Kompetence k řešení problémů | 3 |
| 4.5 | Kompetence k samostatnosti | 3 |
| 4.6 | Kompetence k výkonnosti | 3 |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c9\_manualu.pdf*

## Zdravotní podmínky

### Onemocnění omezující výkon povolání / specializace povolání.

* Duševní poruchy
* Závažná nervová onemocnění

### Onemocnění vylučující výkon povolání / specializace povolání.e

* Poruchy chování

*Přesné posouzení zdravotního stavu s následným doporučením nebo nedoporučením výkonu této pozice je možné pouze po konzultaci s lékařem.*