

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

- 44129 - Ostatní pracovníci poštovního provozu (kromě úředníků na přepážkách)
- 4412 - Pracovníci poštovního provozu (kromě úředníků na přepážkách)

Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2023

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

| Kraj | Mzdová sféra | | | Platová sféra | | |
|----------------------|--------------|-----------|-----------|---------------|-----------|-----------|
| | Od | Medián | Do | Od | Medián | Do |
| Hlavní město Praha | 26 899 Kč | 31 244 Kč | 41 165 Kč | 28 801 Kč | 37 939 Kč | 52 580 Kč |
| Středočeský kraj | 25 054 Kč | 27 400 Kč | 38 747 Kč | - | - | - |
| Jihočeský kraj | 24 912 Kč | 27 136 Kč | 34 351 Kč | - | - | - |
| Plzeňský kraj | 25 263 Kč | 27 282 Kč | 33 585 Kč | - | - | - |
| Karlovarský kraj | 25 085 Kč | 28 127 Kč | 32 555 Kč | - | - | - |
| Ústecký kraj | 25 050 Kč | 27 136 Kč | 33 366 Kč | - | - | - |
| Liberecký kraj | 24 850 Kč | 26 868 Kč | 32 318 Kč | - | - | - |
| Královéhradecký kraj | 25 326 Kč | 27 371 Kč | 33 833 Kč | - | - | - |
| Pardubický kraj | 25 592 Kč | 27 876 Kč | 34 346 Kč | - | - | - |
| Kraj Vysočina | 24 894 Kč | 26 523 Kč | 33 297 Kč | - | - | - |
| Jihomoravský kraj | 25 197 Kč | 29 054 Kč | 36 450 Kč | - | - | - |

| Typ JP | ID |
|--------------------|--------|
| WorkUnitTypeEnum.1 | 103011 |

| Kraj | Mzdová sféra | | | Platová sféra | | |
|----------------------|--------------|-----------|-----------|---------------|--------|----|
| | Od | Medián | Do | Od | Medián | Do |
| Olomoucký kraj | 25 031 Kč | 27 694 Kč | 34 001 Kč | - | - | - |
| Zlínský kraj | 24 905 Kč | 26 882 Kč | 32 696 Kč | - | - | - |
| Moravskoslezský kraj | 24 872 Kč | 27 366 Kč | 34 054 Kč | - | - | - |

Hrubé měsíční mzdy v roce 2023 celkem

| CZ-ISCO | | Medián za ČR celkem | |
|---------|--|---------------------|---------------|
| | | Mzdová sféra | Platová sféra |
| 4412 | Pracovníci poštovního provozu (kromě úředníků na přepážkách) | 28 071 Kč | 33 734 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 | | | |

| Typ JP | ID | | | |
|--|--------|---|---|---|
| WorkUnitTypeEnum.1 | 103011 | | | |
| Název | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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 | Logistické a finanční služby | 37-42-M/01 |
| KKOVTypeEnum.1 | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru provoz, organizace a ekonomika pošt | 3742M |
| KKOVTypeEnum.3 | Poštovní a peněžní služby | 3742M001 |
| KKOVTypeEnum.3 | Logistické a finanční služby | 3742M01 |
| KKOVTypeEnum.1 | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru organizace a management v odvětví | 6442M |
| KKOVTypeEnum.3 | Management dopravy, pošt a telekomunikací | 6442M030 |
| KKOVTypeEnum.3 | Management obchodu a služeb | 6442M037 |

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 | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h26.D.1021 | Spolupráce při vypořádání poštovních zásilek | 4 | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h26.D.1022 | Vedení reklamačních protokolů a protokolů zápisů | 4 | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h26.D.1023 | Vyřizování reklamací poukázané peněžní částky | 4 | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h26.D.1024 | Vyřizování reklamací mezinárodních zásilek | 4 | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h13.C.3001 | Přijímání reklamací | 4 | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h26.A.6032 | Zpracování zásilek a dokladů při nepravidelnostech | 4 | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h26.C.1026 | Poskytování informací o poštovních službách a službách smluvních partnerů, včetně okamžité podpory zákazníkům při řešení problémů | 4 | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h26.C.1001 | Poskytování poradenství v odborných otázkách poštovního provozu a přepravy | 4 | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h13.C.2012 | Jednání se zákazníkem | 4 | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h26.D.1035 | Řešení a odstraňování nepravidelností | 4 | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h13.D.3241 | Posuzování a kontrola oprávněnosti přijatých reklamací | 4 | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h13.C.2221 | Projednávání přijatých reklamací, stížností a požadavků se zákazníky | 4 | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h26.C.1004 | Vyřizování dotazů soudů, finančních úřadů a exekutorů | 4 | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h13.D.1056 | Vedení databáze reklamací a jejich příčin, zpracování statistik a analýz | 4 | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h26.D.1064 | Provádění SW evidence reklamačních protokolů a protokolů zápisů | 4 | CompetenceSuitabilityEnum.2 |

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 | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h26._.0011 | poštovní provoz, druhy poštovních zásilek a poštovních služeb | 4 | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h26._.0021 | postupy při poskytování peněžních a obstaravatelských poštovních služeb | 4 | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| i41._.0062 | celní předpisy | 4 | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h26._.0023 | postupy automatizovaných poštovních technologií | 4 | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h13._.0024 | postupy při reklamacích, práva spotřebitele | 4 | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| l24._.0018 | bezpečnost práce a požární ochrana | 4 | CompetenceSuitabilityEnum.2 |

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 |

Digitální kompetence

| Kód | Název | Úroveň 1-4 |
|-----|--|------------|
| 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 |

Měkké kompetence

| Kód | Název | Úroveň 0-5 |
|-----|---|------------|
| 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

- Duševní poruchy
- Závažná nervová onemocnění

Onemocnění vylučující výkon povolání

- Poruchy chování

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