

# 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.

<b>Odborný směr:</b>	Poštovní a doručovatelské služby
<b>Odborný podsměr:</b>	nezařazeno do odborného podsměru
<b>Kvalifikační úroveň:</b>	Střední vzdělání s maturitní zkouškou; Střední vzdělání s výučním listem i maturitní zkouškou
<b>Alternativní názvy:</b>	Pracovník reklamačního oddělení, Pracovník reklamací, Werbetreibender im Postdienst, Advertiser in postal service
<b>Regulovaná jednotka práce:</b>	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 2020

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

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	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	-	-	-

Typ JP	ID
WorkUnitTypeEnum.1	103011

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
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

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

## ESCO

Kód podskupiny	Název podskupiny v ESCO	URL - podskupiny v ESCO
4412	Pracovníci poštovního provozu (kromě úředníků na přepážkách)	<a href="http://data.europa.eu/esco/isco/C4412">http://data.europa.eu/esco/isco/C4412</a>

## 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](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](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](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](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](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.*