

Operátor zákaznické linky

Operátor zákaznické linky vyřizuje telefonicky, elektronickou poštou, přes sociální média apod., jednoduché požadavky nebo stížnosti zákazníků přesně podle popsaných pracovních postupů, s cílem uspokojení všech zákaznických potřeb.

Odborný směr:	Obchod a marketing
Odborný podsměr:	zákaznický servis
Kvalifikační úroveň:	Střední vzdělání s maturitní zkouškou; Střední vzdělání s výučním listem i maturitní zkouškou Operátor call centra, Pracovník klientského centra banky, Specialista klientského centra banky, Pracovník klientského centra pojišťovny, Operátor poštovních a informačních služeb, Operátor klientského centra banky
Alternativní názvy:	Operátor call centra, Pracovník klientského centra banky, Specialista klientského centra banky, Pracovník klientského centra pojišťovny, Operátor poštovních a informačních služeb, Operátor klientského centra banky
Nadřazené povolání:	Specialista služeb zákazníkům
Příbuzné specializace:	Pracovník distančního zákaznického servisu, Manažer call centra, Školitel operátorů zákaznické linky,
Regulovaná jednotka práce:	Ne

Pracovní činnosti

- Identifikace potřeb a požadavků zákazníka.
- Řešení obdrženého požadavku v souladu s předepsaným pracovním postupem.
- Seznámení se se změnami v pracovních postupech, v portfoliu nabízených produktů a jejich parametrech, a dalších.
- Aplikace změn v denních pracovních aktivitách.
- Příprava a odesílání odpovědí klientům v písemné a elektronické formě.
- Zadávání (zapisování) dat do informačních systémů.
- Nabídka doplňkového produktu.
- Výkaznictví za období (např. poskytnuté služby, důvody stížností, počty různých typů zákaznických požadavků, čas strávený na různých dílčích aktivitách, atd.).
- Poskytování poradenství a vyhledávání informací a služeb zákazníkům.
- Vyřizování telefonických objednávek a pomoc při aktivních a pasivních transakcích na účtech klientů.
- Pomoc při registraci a dohled nad uživatelskými účty klientů.
- Prodej nových služeb a úprava parametřů současně poskytovaných služeb.
- Řešení reklamací, stížností.
- Zabezpečování administrativně-evidenčních, statistických a reportingových služeb.
- Obsluha zákazníků v hlasové podobě a elektronické podobě z call centra.
- Přijímání, evidence a vyřizování dotazů a stížností, včetně cizojazyčných.

CZ-ISCO

- 42220 - Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech
- 4222 - Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech

Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2020

Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech (CZ-ISCO 4222)

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Hlavní město Praha	25 470 Kč	34 828 Kč	49 711 Kč	-	-	-
Středočeský kraj	16 383 Kč	32 863 Kč	47 218 Kč	-	-	-
Jihočeský kraj	24 846 Kč	31 694 Kč	45 893 Kč	-	-	-
Plzeňský kraj	27 150 Kč	42 175 Kč	56 554 Kč	-	-	-
Ústecký kraj	16 024 Kč	25 239 Kč	38 167 Kč	-	-	-
Královéhradecký kraj	21 635 Kč	28 281 Kč	40 416 Kč	-	-	-

WorkUnitTypeEnum.2

102751

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Pardubický kraj	20 952 Kč	26 863 Kč	36 974 Kč	-	-	-
Jihomoravský kraj	23 864 Kč	33 425 Kč	52 250 Kč	-	-	-
Olomoucký kraj	25 305 Kč	31 405 Kč	44 290 Kč	-	-	-
Moravskoslezský kraj	21 738 Kč	27 941 Kč	38 578 Kč	-	-	-

Hrubé měsíční mzdy v roce 2020 celkem

Medián za ČR celkem

CZ-ISCO		Mzdová sféra	Platová sféra
4222	Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech	31 256 Kč	31 280 Kč

ESCO

Kód podskupiny	Název podskupiny v ESCO	URL - podskupiny v ESCO
4222	Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech	http://data.europa.eu/esco/isco/C4222

Pracovní podmínky

Název	1	2	3	4
Zátěž hlukem		x		
Zraková zátěž	x	x		
Duševní zátěž		x		
Pracovní doba, směnnost		x		
Zátěž teplem	x			
Zátěž chladem	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			

Typ JP	ID			
WorkUnitTypeEnum.2	102751			
Název	1	2	3	4
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			

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	Ekonomika a podnikání	63-41-M/01
RVP	Logistické a finanční služby	37-42-M/01
RVP	Obchodní akademie	63-41-M/02
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru ekonomika a podnikání	6341M
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru ekonomika odvětví (oborů)	6443M
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru provoz, organizace a ekonomika pošt	3742M

Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

Typ	Název	Kód
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) ve skupině oborů obchod	66xxM
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) ve skupině oborů ekonomika a administrativa	63xxM
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) ve skupině oborů podnikání v oborech, odvětví	64xxM

Další vzdělání

Profesní kvalifikace

- Operátor/operátorka poštovních informačních služeb (37-026-M)

Kompetenční požadavky

Odborné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h13.D.1024	Vedení písemné a elektronické komunikace v kontaktním centru	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.C.1221	Telefonické poskytování informací o výrobcích a službách společnosti, včetně poskytování okamžité podpory zákazníkům při řešení problémů se zakoupeným zbožím či službami	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i31.D.1033	Zpracování dat a vyhledávání informací v kontaktním centru	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i31.B.4004	Obsluha komunikační techniky v kontaktním centru	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.C.3231	Aktivní prodej produktů a služeb přidělené skupině zákazníků, informování o nabídce produktů a služeb	3	CompetenceSuitabilityEnum.2
h14.C.1004	Poskytování distančního zákaznického servisu v anglickém jazyce na minimální úrovni (B1)	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.C.2231	Komunikace se zákazníkem a péče o zákazníka	3	CompetenceSuitabilityEnum.2
h12.D.3911	Vyhodnocování, analýza, reporting, prezentace výsledků z oblasti zákaznického servisu a předání zpětné vazby	3	CompetenceSuitabilityEnum.2
h26.C.2010	Řešení stížností a reklamací	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
h13.C.2012	Jednání se zákazníkem	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i11.C.1316	Poskytování poradenské a konzultační činnosti v oblasti bankovních produktů a služeb	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i11.C.2317	Vyřizování požadavků a reklamací klientů (opravy nesprávně zaúčtovaných položek, zajišťování dohledání chybně směřovaných plateb apod.)	4	CompetenceSuitabilityEnum.2

Odborné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
i11.C.1311	Podávání informací zákazníkům o základních produktech a službách poskytovaných peněžním ústavem	4	CompetenceSuitabilityEnum.2

Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha_c2_manualu.pdf

Odborné znalosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
i41._.0016	obchodní právo	3	CompetenceSuitabilityEnum.1
h13._.0022	zásady prodeje po telefonu	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13._.0024	postupy při reklamacích, práva spotřebitele	3	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11._.0023	klientela a potenciální klientela, péče o ni	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i11._.0031	bankovníctví obecně a bankovní služby	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i12._.0051	pojišťovnictví obecně, druhy pojištění a jejich rozsahy pojistného krytí	4	CompetenceSuitabilityEnum.2

Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha_c2_manualu.pdf

Obecné dovednosti

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

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	2
1.2	Hodnocení dat, informací a digitálního obsahu	2

Digitální kompetence

Kód	Název	Úroveň 1-4
1.3	Správa dat, informací a digitálního obsahu	2
2.1	Interakce prostřednictvím digitálních technologií	2
2.2	Sdílení prostřednictvím digitálních technologií	2
2.3	Spolupráce prostřednictvím digitálních technologií	2
2.4	Netiketa	1
3.1	Tvorba digitálního obsahu	2
3.2	Integrace a přepracování digitálního obsahu	2
3.3	Autorská práva a licence	1
4.1	Ochrana zařízení	2
4.2	Ochrana osobních dat a soukromí	2
4.3	Ochrana zdraví a duševní pohody	1
4.4	Ochrana životního prostředí	1
5.1	Řešení technických problémů	1
5.2	Identifikace potřeb a výběr vhodných technologií	1
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
2.1	Kompetence k efektivní komunikaci	3
1.2	Kompetence k flexibilitě	3
2.3	Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb	4
4.4	Kompetence k řešení problémů	3
3.3	Kompetence k objevování a orientaci v informacích	2
1.1	Kompetence k celoživotnímu vzdělávání	3
1.3	Kompetence ke kreativitě	2
1.4	Kompetence ke zvládnání stresu a zátěže	4
2.2	Kompetence ke kooperaci	4

Měkké kompetence

Kód	Název	Úroveň 0-5
3.1	Kompetence k analytickému myšlení	3
3.2	Kompetence ke koncepčnímu myšlení	4
4.1	Kompetence k aktivnímu přístupu	3
4.2	Kompetence k plánování a organizování práce	4
4.3	Kompetence k podnikavosti	2
4.5	Kompetence k samostatnosti	4
4.6	Kompetence k výkonnosti	3

Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha_c9_manualu.pdf

Zdravotní podmínky

Onemocnění omezující výkon povolání

- Poruchy sluchu
- Chronické záněty středouší
- Tinnitus
- 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.