

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 |
| Nadřízené 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 2023

Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech (CZ-ISCO 4222)

| Kraj | Mzdová sféra | | | Platová sféra | | |
|--------------------|--------------|-----------|-----------|---------------|--------|----|
| | Od | Medián | Do | Od | Medián | Do |
| Hlavní město Praha | 30 761 Kč | 42 292 Kč | 63 781 Kč | - | - | - |
| Středočeský kraj | 28 823 Kč | 38 373 Kč | 53 360 Kč | - | - | - |
| Jihočeský kraj | 28 806 Kč | 36 021 Kč | 52 332 Kč | - | - | - |
| Plzeňský kraj | 34 478 Kč | 50 359 Kč | 62 941 Kč | - | - | - |
| Ústecký kraj | 26 200 Kč | 34 785 Kč | 48 194 Kč | - | - | - |
| Liberecký kraj | 23 460 Kč | 30 285 Kč | 45 291 Kč | - | - | - |

| Kraj | Mzdová sféra | | | Platová sféra | | |
|----------------------|--------------|-----------|-----------|---------------|--------|----|
| | Od | Medián | Do | Od | Medián | Do |
| Královéhradecký kraj | 24 730 Kč | 33 616 Kč | 46 176 Kč | - | - | - |
| Pardubický kraj | 26 121 Kč | 34 077 Kč | 43 178 Kč | - | - | - |
| Kraj Vysočina | 26 880 Kč | 36 266 Kč | 54 022 Kč | - | - | - |
| Jihomoravský kraj | 24 796 Kč | 35 578 Kč | 55 441 Kč | - | - | - |
| Zlínský kraj | 22 658 Kč | 32 050 Kč | 51 175 Kč | - | - | - |
| Moravskoslezský kraj | 25 114 Kč | 32 731 Kč | 46 120 Kč | - | - | - |

Hrubé měsíční mzdy v roce 2023 celkem

Medián za ČR celkem

| CZ-ISCO | | Mzdová sféra | Platová sféra |
|---------|--|--------------|---------------|
| 4222 | Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech | 37 027 Kč | 35 778 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 | | | |

| Typ JP | ID | | | |
|---|--------|---|---|---|
| WorkUnitTypeEnum.2 | 102751 | | | |
| Název | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Zátěž ionizujícím zářením | x | | | |
| Zátěž neionizujícím zářením a elektromagnetickým polem včetně laserů | 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 | | | |

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 směrovaných 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

- Chronické záněty středouší
- 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.