

Pracovník distančního zákaznického servisu

Pracovník distančního zákaznického servisu vyřizuje telefonicky, elektronickou poštou, přes sociální média, apod., složité požadavky nebo stížnosti zákazníků, s cílem maximalizování zisku pro poskytovatele produktu, udržení jejich dlouhodobé věrnosti značce a uspokojení 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
Nadřazené povolání:	Specialista služeb zákazníkům
Příbuzné specializace:	Manažer call centra, Školitel operátorů zákaznické linky, Operátor zákaznické linky
Regulovaná jednotka práce:	Ne

Pracovní činnosti

- Identifikace potřeb a požadavků zákazníka.
- Ověření zákaznické historie.
- Řešení obdrženého požadavku či reklamace.
- Příprava a odeslání odpovědí klientům v písemné a elektronické formě.
- Seznámení se se změnami v pracovních postupech, v portfoliu nabízených produktů a jejich parametrech, a dalších.
- Aplikace změn v denních pracovních aktivitách.
- Předání informací o změnách kolegům formou strukturované komunikace.
- Zadávání dat do informačních systémů.
- Výkaznictví za období (např. poskytnuté služby, důvody stížností, počty různých typů zákaznických požadavků, čas stravených na různých dílčích aktivitách, atd.).
- Analýza vykazovaných dat za období (např. dopočítání ukazatelů).
- Formulace zpětné vazby na základě analýzy dat.
- Nabídka doplňkového produktu.
- Zaškolení dalších osob v oddělení zákaznického servisu.

CZ-ISCO

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

Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2024

Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech (CZ-ISCO 4222)

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Hlavní město Praha	31 672 Kč	43 949 Kč	65 219 Kč	-	-	-
Středočeský kraj	28 389 Kč	38 843 Kč	51 132 Kč	-	-	-
Jihočeský kraj	25 070 Kč	35 813 Kč	54 076 Kč	-	-	-
Ústecký kraj	27 494 Kč	37 885 Kč	52 192 Kč	-	-	-
Liberecký kraj	25 075 Kč	33 438 Kč	48 370 Kč	-	-	-
Královéhradecký kraj	26 021 Kč	33 029 Kč	44 425 Kč	-	-	-
Pardubický kraj	26 854 Kč	35 548 Kč	46 375 Kč	-	-	-
Kraj Vysočina	31 548 Kč	44 296 Kč	65 231 Kč	-	-	-
Jihomoravský kraj	25 742 Kč	39 155 Kč	59 433 Kč	-	-	-

Typ JP	ID
WorkUnitTypeEnum.2	102742

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Olomoucký kraj	21 867 Kč	38 899 Kč	61 369 Kč	-	-	-
Zlínský kraj	26 913 Kč	35 701 Kč	57 503 Kč	-	-	-
Moravskoslezský kraj	25 407 Kč	34 603 Kč	50 680 Kč	-	-	-

Hrubé měsíční mzdy v roce 2024 celkem

CZ-ISCO	Název podskupiny v ESCO	Medián za ČR celkem	
		Mzdová sféra	Platová sféra
4222	Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech	39 540 Kč	37 504 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

Rizikové faktory pracovních podmínek a vyskytující se druhy zátěže upravuje nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví při práci, zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce. Vždy vyplývají z pracovních podmínek, které se vztahují ke konkrétnímu zaměstnavateli, tudíž se mohou u různých zaměstnavatelů lišit.

Určení míry výskytu faktorů, které mohou ovlivnit zdraví při práci vychází z druhu práce vykonávané na pracovišti. Faktory se zařazují do čtyř kategorií dle míry zdravotního rizika a jeho vlivu na zdraví. O zařazení prací do třetí nebo čtvrté kategorie rozhoduje příslušný orgán ochrany veřejného zdraví.

- 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	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení)	xx-xx-M/xx
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

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

Kompetenční požadavky

Odborné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
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
h13.C.3231	Aktivní prodej produktů a služeb přidělené skupině zákazníků, informování o nabídce produktů a služeb	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.D.5241	Vyhodnocování a provádění rozborů příčin reklamací	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.C.2131	Řešení stížností zákazníků, které nebyly vyřešeny standardními postupy	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.C.2231	Komunikace se zákazníkem a péče o zákazníka	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i31.D.1033	Zpracování dat a vyhledávání informací v kontaktním centru	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h14.D.1024	Orientace v úloze zákaznického servisu v organizační struktuře firmy	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h14.C.1005	Poskytování distančního zákaznického servisu v anglickém jazyce na minimální úrovni (B2)	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h12.D.3911	Vyhodnocování, analýza, reporting, prezentace výsledků z oblasti zákaznického servisu a předání zpětné vazby	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h14.C.1007	Zaškolení další osoby v kontaktním centru	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i31.B.4004	Obsluha komunikační techniky v kontaktním centru	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.D.1024	Vedení písemné a elektronické komunikace v kontaktním centru	4	CompetenceSuitabilityEnum.2

Odborné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h14.D.1031	Vyřízení požadavku včetně reklamace zákazníka po telefonu se zahrnutím širších souvislostí	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h14.D.1030	Poskytování distančního zákaznického servisu v dalším jazyce na minimální úrovni B2	4	CompetenceSuitabilityEnum.2

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

Odborné znalosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h13._.0022	zásady prodeje po telefonu	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
l24._.0004	pracovní stres	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13._.0024	postupy při reklamacích, práva spotřebitele	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11._.0023	klientela a potenciální klientela, péče o ni	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i41._.0016	obchodní právo	3	CompetenceSuitabilityEnum.2

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

Digitální kompetence

Kód	Název	Úroveň 1-4
1.1	Prohlížení, vyhledávání a filtrování dat, informací a digitálního obsahu	2
5.3	Kreativní využívání digitálních technologií	2
5.2	Identifikace potřeb a výběr vhodných technologií	2
5.1	Řešení technických problémů	1
4.4	Ochrana životního prostředí	1
4.3	Ochrana zdraví a duševní pohody	2
4.2	Ochrana osobních dat a soukromí	2
4.1	Ochrana zařízení	2
3.3	Autorská práva a licence	1
3.2	Integrace a přepracování digitálního obsahu	1
3.1	Tvorba digitálního obsahu	1
2.5	Netiketa	3

Digitální kompetence

Kód	Název	Úroveň 1-4
2.4	Spolupráce prostřednictvím digitálních technologií	3
2.2	Sdílení prostřednictvím digitálních technologií	3
2.1	Interakce prostřednictvím digitálních technologií	3
1.3	Správa dat, informací a digitálního obsahu	2
1.2	Hodnocení dat, informací a digitálního obsahu	2
5.4	Identifikace nedostatků v digitálních kompetencích	2

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

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

Zdravotní podmínky

Onemocnění omezující výkon povolání

- Duševní poruchy a poruchy chování

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