

# 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.

<b>Odborný směr:</b>	Obchod a marketing
<b>Odborný podsměr:</b>	zákaznický servis
<b>Kvalifikační úroveň:</b>	Střední vzdělání s maturitní zkouškou; Střední vzdělání s výučním listem i maturitní zkouškou
<b>Nadřazené povolání:</b>	Specialista služeb zákazníkům
<b>Příbuzné specializace:</b>	Manažer call centra, Školitel operátorů zákaznické linky, Operátor zákaznické linky
<b>Regulovaná jednotka práce:</b>	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 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	-	-	-
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	-	-	-

Typ JP	ID
WorkUnitTypeEnum.2	102742

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Moravskoslezský kraj	21 738 Kč	27 941 Kč	38 578 Kč	-	-	-

## Hrubé měsíční mzdy v roce 2020 celkem

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

## ESCO

Kód podskupiny	Název podskupiny v ESCO	URL - podskupiny v ESCO
4222	Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech	<a href="http://data.europa.eu/esco/isco/C4222">http://data.europa.eu/esco/isco/C4222</a>

## Pracovní podmínky

Název	1	2	3	4
Zátěž hlukem		x		
Zraková zátěž	x	x		
Duševní zátěž		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			
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			

Typ JP	ID			
WorkUnitTypeEnum.2	102742			
Název	1	2	3	4
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	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
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](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](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	3
b08	Jazyková způsobilost v dalším cizím jazyce	2

Popisy úrovní naleznete zde: [https://nsp.cz/downloads/Priloha\\_c10\\_manualu.pdf](https://nsp.cz/downloads/Priloha_c10_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](https://nsp.cz/downloads/Priloha_c9_manualu.pdf)

## Zdravotní podmínky

### Onemocnění omezující výkon povolání

- 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.