

# Pracovník klientského centra pojišťovny

Pracovník klientského centra pojišťovny poskytuje po telefonu komplexní podporu klientům.

<b>Odborný směr:</b>	Bankovníctví, finance a pojišťovnictví
<b>Odborný podsměr:</b>	pojišťovnictví
<b>Kvalifikační úroveň:</b>	Střední vzdělání s maturitní zkouškou; Střední vzdělání s výučním listem i maturitní zkouškou
<b>Alternativní názvy:</b>	Telefonní operátor zákaznického servisu, Pracovník call centra
<b>Nadřazené povolání:</b>	Klientský pracovník v pojišťovnictví
<b>Příbuzné specializace:</b>	Pojišťovací poradce, Pojišťovací poradce na přepážce,
<b>Regulovaná jednotka práce:</b>	Ne

## Pracovní činnosti

- Poskytování informací klientům.
- Příjem hlášení pojistných událostí a podávání informací o stavu jejich vyřizování.
- Nabídka služeb pojišťovny.
- Provádění obchodní činnosti v rozsahu nabídky pojišťovny.
- Příjem technických změn.
- Příjem stížností.

## 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	-	-	-
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

## Medián za ČR celkem

CZ-ISCO		Mzdová sféra	Platová sféra
4222	Pracovníci v zákaznických kontaktních centrech	39 540 Kč	37 504 Kč

## 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	Logistické a finanční služby	37-42-M/01

Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

Typ	Název	Kód
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou	xxxxK
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou	xxxxL

## Kompetenční požadavky

## Odborné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
i12.D.1714	Využívání právních a ostatních předpisů souvisejících s pojištěním a pojišťovnictvím	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i12.D.1715	Znalost základních pojmů z oblasti pojištění	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i12.D.1007	Orientace v pojistných produktech	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i12.C.2901	Vedení efektivní komunikace v rámci poskytovaných služeb pojišťovny.	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i12.C.3007	Aktivní prodej služeb po telefonu.	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i12.C.2902	Rozlišení charakteru požadavků klientů a jejich provádění.	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
i12._.0057	postupy a psychologie prodeje pojistných produktů	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i12._.0071	pojišťovací legislativa včetně pojistných podmínek	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i12._.0052	produkty v pojišťovnictví	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i12._.0056	postupy při pojišťování a uzavírání pojistných smluv	4	CompetenceSuitabilityEnum.2

Popisy úrovní naleznete zde: [https://nsp.cz/downloads/Priloha\\_c2\\_manualu.pdf](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	3
5.3	Kreativní využívání digitálních technologií	2
5.2	Identifikace potřeb a výběr vhodných technologií	2
5.1	Řešení technických problémů	3
4.4	Ochrana životního prostředí	2
4.3	Ochrana zdraví a duševní pohody	2
4.2	Ochrana osobních dat a soukromí	3
4.1	Ochrana zařízení	3
3.3	Autorská práva a licence	2

## Digitální kompetence

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

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
2.1	Kompetence k efektivní komunikaci	3
2.6	Kompetence k vedení lidí	0
3.3	Kompetence k objevování a orientaci v informacích	3
1.4	Kompetence ke zvládnání stresu a zátěže	3
4.1	Kompetence k aktivnímu přístupu	3
1.1	Kompetence k celoživotnímu vzdělávání	3
4.2	Kompetence k plánování a organizování práce	3
4.4	Kompetence k řešení problémů	3
4.5	Kompetence k samostatnosti	3
4.6	Kompetence k výkonnosti	3
2.3	Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb	3
1.2	Kompetence k flexibilitě	3
1.3	Kompetence ke kreativě	3
2.2	Kompetence ke kooperaci	3
2.4	Kompetence k ovlivňování a rozvíjení ostatních	3

Popisy úrovní naleznete zde: [https://nsp.cz/downloads/Priloha\\_c9\\_manualu.pdf](https://nsp.cz/downloads/Priloha_c9_manualu.pdf)

---

WorkUnitTypeEnum.2

101894