

# Manažer call centra

Manažer call centra řídí a organizuje činnosti svěřeného úseku s cílem zabezpečit uspokojení potřeb a požadavků zákazníků.

<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>Alternativní názvy:</b>	Manažer zákaznického centra, Vedoucí týmu zákaznické linky
<b>Nadřazené povolání:</b>	Specialista služeb zákazníkům
<b>Příbuzné specializace:</b>	Pracovník distančního zákaznického servisu, Školitel operátorů zákaznické linky, Operátor zákaznické linky
<b>Regulovaná jednotka práce:</b>	Ne

## Pracovní činnosti

- Řízení a koordinace všech aktivit svěřeného úseku vedoucí k uspokojení zákaznických potřeb a požadavků.
- Poskytování konzultací zákazníkům v případě složitých problémů.
- Aktivní podíl na udržování a rozvíjení vztahů se strategickými klienty.
- Koordinace vyřizování stížností zákazníků, poskytování technických a cenových informací.
- Zpracování a návrh změn metodických postupů, směrnic týkajících se call centra.
- Tvorba analýz zákaznických požadavků.
- Zpracování dat do organizací používaného informačního systému.
- Zpracování pravidelných podkladů o činnosti call centra a jejich reportování vedení organizace.
- Spolupráce s ostatními úseky organizace.
- Vedení a koordinace zaměstnanců, rozdělování úkolů a kontrola jejich plnění, motivování, hodnocení zaměstnanců.
- Řízení a kontrola bezpečnosti a hygieny práce.
- Vedení příslušné dokumentace.

## CZ-ISCO

- 33415 - Vedoucí pracovníků informačních služeb
- 3341 - Vedoucí v oblasti administrativních agend

## Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2024

Vedoucí v oblasti administrativních agend (CZ-ISCO 3341)

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Hlavní město Praha	37 819 Kč	60 624 Kč	122 977 Kč	39 484 Kč	66 538 Kč	97 551 Kč
Středočeský kraj	37 749 Kč	58 026 Kč	97 580 Kč	39 506 Kč	58 426 Kč	77 687 Kč
Jihočeský kraj	34 339 Kč	45 826 Kč	81 320 Kč	49 244 Kč	63 459 Kč	89 528 Kč
Plzeňský kraj	36 672 Kč	53 683 Kč	89 198 Kč	35 252 Kč	43 677 Kč	67 964 Kč
Karlovarský kraj	36 709 Kč	55 794 Kč	79 689 Kč	38 897 Kč	54 621 Kč	79 188 Kč
Ústecký kraj	34 924 Kč	50 541 Kč	84 914 Kč	44 767 Kč	67 424 Kč	95 164 Kč
Liberecký kraj	37 934 Kč	53 230 Kč	90 705 Kč	47 400 Kč	64 758 Kč	90 490 Kč
Královéhradecký kraj	31 299 Kč	45 410 Kč	88 176 Kč	35 540 Kč	44 637 Kč	62 891 Kč
Pardubický kraj	36 640 Kč	51 170 Kč	84 291 Kč	37 372 Kč	43 687 Kč	64 539 Kč
Kraj Vysočina	32 422 Kč	48 974 Kč	85 680 Kč	43 885 Kč	61 355 Kč	112 206 Kč

Typ JP	ID
WorkUnitTypeEnum.2	101992

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Jihomoravský kraj	36 544 Kč	55 227 Kč	108 604 Kč	43 874 Kč	58 769 Kč	82 141 Kč
Olomoucký kraj	35 199 Kč	52 110 Kč	84 906 Kč	40 154 Kč	51 724 Kč	71 226 Kč
Zlínský kraj	34 047 Kč	50 140 Kč	82 439 Kč	44 931 Kč	59 014 Kč	78 888 Kč
Moravskoslezský kraj	32 413 Kč	50 626 Kč	86 721 Kč	41 203 Kč	59 678 Kč	82 422 Kč

## Hrubé měsíční mzdy v roce 2024 celkem

CZ-ISCO		Medián za ČR celkem	
		Mzdová sféra	Platová sféra
3341	Vedoucí v oblasti administrativních agend	53 499 Kč	60 711 Kč
33415	Vedoucí pracovníků informačních služeb	62 310 Kč	-

## ESCO

Kód podskupiny	Název podskupiny v ESCO	URL - podskupiny v ESCO
3341	Vedoucí administrativních agend	<a href="http://data.europa.eu/esco/isco/C3341">http://data.europa.eu/esco/isco/C3341</a>

## 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
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 administrativa	6342M

Vhodnou školní přípravu poskytují také 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) ve skupině oborů ekonomika a administrativa	63xxM

## 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.D.8311	Vedení požadovaných evidencí (dokumentace a podklady pro účetnictví, pro přepravce apod.)	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.D.8221	Vedení požadovaných evidencí o obchodní činnosti	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.D.8011	Příprava podkladů pro tvorbu plánů, strategií a analýz	4	CompetenceSuitabilityEnum.1
h13.C.2131	Řešení stížností zákazníků, které nebyly vyřešeny standardními postupy	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h14.Z.2122	Koordinování činností a řízení zaměstnanců zákaznického střediska, v souladu s politikou organizace zajišťovat spokojenost zákazníků	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h14.Z.2934	Koordinace vyřizování stížností a reklamací zákazníků, poskytování technických a cenových informací v rámci řízení činnosti zákaznického servisu	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.C.3012	Profesionální jednání ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.C.2231	Komunikace se zákazníkem a péče o zákazníka	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
i32_.0001	ekonomika podnikatelského subjektu obecně	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
j22_.0011	práce s textovým editorem, zvládnání administrativy pomocí počítače	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i51_.0002	zásady vedení pracovního kolektivu	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11_.0023	klientela a potenciální klientela, péče o ni	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	2
4.4	Ochrana životního prostředí	1
4.3	Ochrana zdraví a duševní pohody	1
4.2	Ochrana osobních dat a soukromí	2
4.1	Ochrana zařízení	2
3.3	Autorská práva a licence	3
3.2	Integrace a přepracování digitálního obsahu	3
3.1	Tvorba digitálního obsahu	3
2.5	Netiketa	3
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	3
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	4
2.6	Kompetence k vedení lidí	4
3.3	Kompetence k objevování a orientaci v informacích	3
1.4	Kompetence ke zvládnání stresu a zátěže	4
4.1	Kompetence k aktivnímu přístupu	4
1.1	Kompetence k celoživotnímu vzdělávání	3
4.2	Kompetence k plánování a organizování práce	4
4.4	Kompetence k řešení problémů	4
4.5	Kompetence k samostatnosti	4
4.6	Kompetence k výkonnosti	4
2.3	Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb	4
1.2	Kompetence k flexibilitě	4
1.3	Kompetence ke kreativitě	3
2.2	Kompetence ke kooperaci	4
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)

## 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.*