# Školitel operátorů zákaznické linky

Školitel operátorů zákaznické linky provádí výuku a praktický výcvik v odborných kurzech v příslušném oboru činnosti podle sortimentního zaměření obchodní společnosti a cílových zákazníků.

|  |  |
| --- | --- |
| **Odborný směr:** | Obchod a marketing |
| **Odborný podsměr:** | zákaznický servis |
| **Kvalifikační úroveň:** | Střední vzdělání s maturitní zkouškou; Střední vzdělání s výučním listem i maturitní zkouškou |
| **Alternativní názvy:** | Lektor, Trenér operátorů zákaznické linky |
| **Nadřízené povolání:** | Specialista služeb zákazníkům |
| **Příbuzné specializace:** | Operátor zákaznické linky, Pracovník distančního zákaznického servisu, Manažer call centra, Školitel operátorů zákaznické linky, Operátor zákaznické linky, Operátor zákaznické linky |
| **Regulovaná jednotka práce:** | ne |

## Pracovní činnosti

* Příprava náplně a zaměření kurzů a jejich jednotlivých lekcí pro pracovníky konkrétně zaměřené zákaznické linky.
* Zajišťování textových a jiných podpůrných učebních materiálů a pomůcek.
* Přednášení učební látky zaměřené na specifika komunikace se zákazníky a řešení obtížných situací.
* Předvádění ukázek v kurzech praktických dovedností.
* Provádění praktického výcviku.
* Studium nových poznatků v oboru a jejich aplikace do výukových programů.
* Ověřování způsobilosti účastníků kurzu pro poskytování kvalitních služeb zákazníků po telefonu.
* Spolupráce s vedením vzdělávacího střediska, vnitropodnikovým útvarem vzdělávání.
* Správa svěřených výukových a technických prostředků.
* Vedení administrativy a pedagogické dokumentace spojené s výukou a výcvikem.
* Poskytovaní odborné supervize operátorům přímo na pracovišti.

## CZ-ISCO

* Lektoři dalšího vzdělávání
* Učitelé odborných předmětů, praktického vyučování, odborného výcviku (kromě pro žáky se speciálními vzdělávacími potřebami) a lektoři dalšího vzdělávání

### Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2020

#### Učitelé odborných předmětů, praktického vyučování, odborného výcviku (kromě pro žáky se speciálními vzdělávacími potřebami) a lektoři dalšího vzdělávání (CZ-ISCO 2320)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Mzdová sféra** | | | **Platová sféra** | | |
| **Kraj** | **Od** | **Medián** | **Do** | **Od** | **Medián** | **Do** |
| Hlavní město Praha |  |  |  | 38 712 Kč | 46 315 Kč | 55 773 Kč |
| Středočeský kraj |  |  |  | 35 874 Kč | 43 206 Kč | 52 037 Kč |
| Jihočeský kraj |  |  |  | 36 966 Kč | 44 018 Kč | 52 185 Kč |
| Plzeňský kraj |  |  |  | 37 611 Kč | 44 872 Kč | 53 494 Kč |
| Karlovarský kraj |  |  |  | 37 464 Kč | 43 542 Kč | 52 009 Kč |
| Ústecký kraj |  |  |  | 35 537 Kč | 41 384 Kč | 51 157 Kč |
| Liberecký kraj |  |  |  | 36 325 Kč | 42 561 Kč | 52 161 Kč |
| Královéhradecký kraj |  |  |  | 36 206 Kč | 42 797 Kč | 51 111 Kč |
| Pardubický kraj |  |  |  | 36 196 Kč | 42 203 Kč | 50 502 Kč |
| Kraj Vysočina |  |  |  | 36 599 Kč | 44 971 Kč | 58 170 Kč |
| Jihomoravský kraj |  |  |  | 36 116 Kč | 42 662 Kč | 51 487 Kč |
| Olomoucký kraj |  |  |  | 35 450 Kč | 42 090 Kč | 50 508 Kč |
| Zlínský kraj |  |  |  | 37 371 Kč | 44 645 Kč | 54 112 Kč |
| Moravskoslezský kraj |  |  |  | 36 613 Kč | 44 316 Kč | 53 682 Kč |

### Hrubé měsíční mzdy v roce 2020 celkem

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **Medián za ČR celkem** | |
| **CZ-ISCO** |  | **Mzdová sféra** | **Platová sféra** |
| 2320 | Učitelé odborných předmětů, praktického vyučování, odborného výcviku (kromě pro žáky se speciálními vzdělávacími potřebami) a lektoři dalšího vzdělávání | 43 370 Kč | 38 910 Kč |
| 23204 | Lektoři dalšího vzdělávání | 40 596 Kč | 35 970 Kč |

## ESCO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód podskupiny** | **Název podskupiny v ESCO** | **URL - podskupiny v ESCO** |
| 2320 | Lektoři dalšího vzdělávání | http://data.europa.eu/esco/isco/C2320 |

## Pracovní podmínky

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Zraková zátěž | x | x |  |  |
| Duševní zátěž |  | x |  |  |
| Zátěž teplem | x |  |  |  |
| Zátěž chladem | x |  |  |  |
| Zátěž hlukem | 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 |  |  |  |
| 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** |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru ekonomika a podnikání | 6341M |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru administrativa | 6342M |
| RVP | Ekonomika a podnikání | 63-41-M/01 |

#### Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ** | **Název** | **Kód** |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) | xxxxM |

## Kompetenční požadavky

### Odborné dovednosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| j41.D.2211 | Rozložení učebních osnov a vzdělávacích cílů do jednotlivých témat a úkonů | 4 | Nutné |
| j41.D.7211 | Úpravy obsahu učiva podle změn ve vývoji vědy a techniky, podle zaměření podniků v místě školy, apod. | 4 | Nutné |
| j41.C.6211 | Provádění výkladu nové látky a její přizpůsobení schopnostem žáků | 4 | Nutné |
| j41.C.6411 | Řízení diskuzí | 4 | Nutné |
| h13.C.2300 | Obchodní vyjednávání s dodavateli nebo odběrateli | 4 | Nutné |
| h13.C.2221 | Projednávání přijatých reklamací, stížností a požadavků se zákazníky | 4 | Výhodné |
| h11.D.8193 | Vedení požadovaných evidencí (např. vedení kartotéky zákazníků stávajících i potenciálních) | 4 | Výhodné |
| h11.C.2231 | Komunikace se zákazníkem a péče o zákazníka | 4 | Nutné |

*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 | Nutné |
| h13.\_.0002 | provoz maloobchodu | 4 | Nutné |
| h13.\_.0024 | postupy při reklamacích, práva spotřebitele | 4 | Nutné |
| j41.\_.0015 | výuka odborných disciplin | 4 | Výhodné |
| j41.\_.0041 | metody a postupy lektorství v odborných kurzech | 4 | Nutné |
| j42.\_.0001 | didaktika vyučovaného oboru | 4 | Nutné |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c2\_manualu.pdf*

### Obecné dovednosti

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 0-3** |
| b01 | Počítačová způsobilost | 3 |
| b02 | Způsobilost k řízení osobního automobilu | 0 |
| b03 | Numerická způsobilost | 2 |
| b04 | Ekonomické povědomí | 1 |
| b05 | Právní povědomí | 1 |
| b06 | Jazyková způsobilost v češtině | 3 |
| b07 | Jazyková způsobilost v angličtině | 1 |
| b08 | Jazyková způsobilost v dalším cizím jazyce | 0 |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c10\_manualu.pdf*

*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 | 4 |
| 2.6 | Kompetence k vedení lidí | 2 |
| 3.3 | Kompetence k objevování a orientaci v informacích | 4 |
| 1.4 | Kompetence ke zvládání stresu a zátěže | 3 |
| 4.1 | Kompetence k aktivnímu přístupu | 4 |
| 1.1 | Kompetence k celoživotnímu vzdělávání | 4 |
| 4.2 | Kompetence k plánování a organizování práce | 4 |
| 4.4 | Kompetence k řešení problémů | 3 |
| 4.5 | Kompetence k samostatnosti | 4 |
| 4.6 | Kompetence k výkonnosti | 3 |
| 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 | 3 |
| 2.4 | Kompetence k ovlivňování a rozvíjení ostatních | 3 |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c9\_manualu.pdf*

## Zdravotní podmínky

### Onemocnění omezující výkon povolání / specializace povolání.

* Duševní poruchy
* Poruchy chování
* Závažná psychosomatická onemocnění

*Přesné posouzení zdravotního stavu s následným doporučením nebo nedoporučením výkonu této pozice je možné pouze po konzultaci s lékařem.*