

# Skolitel 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.

<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>	Lektor, Trenér operátorů zákaznické linky
<b>Nadřazené povolání:</b>	Specialista služeb zákazníkům
<b>Příbuzné specializace:</b>	Pracovník distančního zákaznického servisu, Manažer call centra, Operátor zákaznické linky
<b>Regulovaná jednotka práce:</b>	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 zákazníkům 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.
- Poskytování odborné supervize operátorům přímo na pracovišti.

## CZ-ISCO

- 23204 - Lektori dalšího vzdělávání
- 2320 - Učitelé odborných předmětů, praktického vyučování, odborného výcviku (kromě pro žáky se speciálními vzdělávacími potřebami) a lektori dalšího vzdělávání

## Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2024

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

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Hlavní město Praha	26 548 Kč	47 030 Kč	73 522 Kč	43 486 Kč	53 204 Kč	67 679 Kč
Středočeský kraj	-	-	-	41 120 Kč	50 054 Kč	62 970 Kč
Jihočeský kraj	26 797 Kč	45 011 Kč	66 124 Kč	41 352 Kč	49 422 Kč	60 516 Kč
Plzeňský kraj	-	-	-	42 291 Kč	51 093 Kč	62 931 Kč
Karlovarský kraj	-	-	-	42 226 Kč	50 959 Kč	64 230 Kč
Ústecký kraj	-	-	-	39 778 Kč	47 704 Kč	60 939 Kč
Liberecký kraj	-	-	-	41 932 Kč	50 174 Kč	61 826 Kč
Královéhradecký kraj	-	-	-	39 907 Kč	49 540 Kč	62 854 Kč
Pardubický kraj	-	-	-	40 582 Kč	48 276 Kč	60 839 Kč

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Kraj Vysočina	-	-	-	41 642 Kč	49 267 Kč	63 578 Kč
Jihomoravský kraj	-	-	-	40 089 Kč	49 503 Kč	63 084 Kč
Olomoucký kraj	27 005 Kč	43 839 Kč	72 525 Kč	40 268 Kč	48 242 Kč	59 886 Kč
Zlínský kraj	-	-	-	41 999 Kč	50 201 Kč	62 963 Kč
Moravskoslezský kraj	-	-	-	41 763 Kč	51 320 Kč	65 007 Kč

## Hrubé měsíční mzdy v roce 2024 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 lektori dalšího vzdělávání	44 961 Kč	49 501 Kč
23204	Lektori dalšího vzdělávání	39 170 Kč	43 348 Kč

## ESCO

Kód podskupiny	Název podskupiny v ESCO	URL - podskupiny v ESCO
2320	Lektori dalšího vzdělávání	<a href="http://data.europa.eu/esco/isco/C2320">http://data.europa.eu/esco/isco/C2320</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
RVP	Ekonomika a podnikání	63-41-M/01
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
KKOVTypeEnum.1	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	CompetenceSuitabilityEnum.2
j41.D.7211	Úpravy obsahu učiva podle změn ve vývoji vědy a techniky, podle zaměření podniků v místě školy, apod.	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
j41.C.6211	Provádění výkladu nové látky a její přizpůsobení schopnostem žáků	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
j41.C.6411	Řízení diskuzí	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.C.2300	Obchodní vyjednávání s dodavateli nebo odběrateli	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.C.2221	Projednávání přijatých reklamací, stížností a požadavků se zákazníky	4	CompetenceSuitabilityEnum.1
h11.D.8193	Vedení požadovaných evidencí (např. vedení kartotéky zákazníků stávajících i potenciálních)	4	CompetenceSuitabilityEnum.1
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
h13._.0022	zásady prodeje po telefonu	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13._.0002	provoz maloobchodu	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13._.0024	postupy při reklamacích, práva spotřebitele	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
j41._.0015	výuka odborných disciplín	4	CompetenceSuitabilityEnum.1
j41._.0041	metody a postupy lektorství v odborných kurzech	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
j42._.0001	didaktika vyučovaného oboru	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	3
5.2	Identifikace potřeb a výběr vhodných technologií	3
5.1	Řešení technických problémů	3
4.4	Ochrana životního prostředí	2
4.3	Ochrana zdraví a duševní pohody	3
4.2	Ochrana osobních dat a soukromí	3
4.1	Ochrana zařízení	3
3.3	Autorská práva a licence	3
3.2	Integrace a přeprocování digitálního obsahu	2
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	3

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	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](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.*