# Ředitel zákaznických služeb

Ředitel zákaznických služeb komplexně vede a řídí organizační celek, který se zabývá řízenou obousměrnou komunikací se zákazníky a zpracováním souvisejících informací.

|  |  |
| --- | --- |
| **Odborný směr:** | Management |
| **Odborný podsměr:** | nezařazeno do odborného podsměru |
| **Kvalifikační úroveň:** | Magisterský studijní program |
| **Alternativní názvy:** | Ředitel centra zákaznické podpory, Manažer pro zákaznickou podporu, Manažer pro kontakt ze zákazníky, Ředitel kontaktního centra, Customer Service Manager, Ředitel centra zákaznických služeb, Ředitel zákaznického servisu, Ředitel vnitřního prodeje  |
| **Regulovaná jednotka práce:** | ne |

## Pracovní činnosti

* Vytváření, průběžná aktualizace, realizace a vyhodnocení koncepce rozvoje úseku zákaznických služeb.
* Monitorování, analýza a optimalizace procesů zákaznických služeb a souvisejících firemních procesů.
* Definování nových vstupů a výstupů provozního systému, včetně spolupráce na tvorbě interních databází pro potřeby společnosti.
* Sledování a vyhodnocování spokojenosti zákazníků, návrh a realizace nápravných opatření ve spolupráci s příslušnými organizačními útvary organizace.
* Zabezpečení a rozvoj osobní, telefonické a elektronické komunikace s klienty společnosti.
* Koordinace činností týkajících se vyřizování stížností a reklamací zákazníků a poskytování technických a cenových informaci.
* Udržování a rozvoj vztahů s klíčovými zákazníky.
* Spolupráce s příslušnými organizačními útvary společnosti v oblasti vývoje provozního informačního systému a jeho podpůrných aplikací.
* Nastavení systému adaptace pracovníků zákaznických center.
* Reprezentování organizace na jednáních se stávajícími i potenciálními zákazníky, stálými obchodními partnery a dalšími subjekty.
* Vedení, motivace, hodnocení a kontrola výkonu podřízených pracovníků v rámci svěřeného celku organizace.

## CZ-ISCO

* Řídící pracovníci servisních služeb a reklamací
* Řídící pracovníci v oblasti obchodu, marketingu a v příbuzných oblastech

### Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2020

#### Řídící pracovníci v oblasti obchodu, marketingu a v příbuzných oblastech (CZ-ISCO 1221)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Mzdová sféra** | **Platová sféra** |
| **Kraj** | **Od** | **Medián** | **Do** | **Od** | **Medián** | **Do** |
| Hlavní město Praha | 39 220 Kč | 98 245 Kč | 238 519 Kč | 44 443 Kč | 63 784 Kč | 96 507 Kč |
| Středočeský kraj | 17 877 Kč | 70 153 Kč | 169 141 Kč |  |  |  |
| Jihočeský kraj | 30 071 Kč | 67 750 Kč | 138 249 Kč |  |  |  |
| Plzeňský kraj | 45 474 Kč | 78 506 Kč | 136 007 Kč |  |  |  |
| Karlovarský kraj | 38 901 Kč | 66 693 Kč | 105 250 Kč |  |  |  |
| Ústecký kraj | 35 903 Kč | 58 691 Kč | 148 034 Kč |  |  |  |
| Liberecký kraj | 30 431 Kč | 68 044 Kč | 136 167 Kč |  |  |  |
| Královéhradecký kraj | 34 912 Kč | 61 710 Kč | 119 331 Kč |  |  |  |
| Pardubický kraj | 34 425 Kč | 64 187 Kč | 148 146 Kč |  |  |  |
| Kraj Vysočina | 27 380 Kč | 69 465 Kč | 164 372 Kč |  |  |  |
| Jihomoravský kraj | 33 846 Kč | 74 546 Kč | 172 220 Kč |  |  |  |
| Olomoucký kraj | 34 385 Kč | 64 726 Kč | 134 956 Kč |  |  |  |
| Zlínský kraj | 33 173 Kč | 61 448 Kč | 124 110 Kč |  |  |  |
| Moravskoslezský kraj | 31 985 Kč | 71 551 Kč | 136 120 Kč |  |  |  |

### Hrubé měsíční mzdy v roce 2020 celkem

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Medián za ČR celkem** |
| **CZ-ISCO** |  | **Mzdová sféra** | **Platová sféra** |
| 1221 | Řídící pracovníci v oblasti obchodu, marketingu a v příbuzných oblastech | 58 351 Kč | 74 546 Kč |
| 12214 | Řídící pracovníci servisních služeb a reklamací | - | 61 032 Kč |

## ESCO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód podskupiny** | **Název podskupiny v ESCO** | **URL - podskupiny v ESCO** |
| 1221 | Vedoucí a řídící pracovníci v oblasti prodeje a marketingu | http://data.europa.eu/esco/isco/C1221 |

## Pracovní podmínky

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Zraková zátěž |  | x |  |  |
| Celková fyzická 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 |  |  |  |
| 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 | Magisterský studijní program v oboru ekonomika a management | 6208T |

#### Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ** | **Název** | **Kód** |
| KKOV | Magisterský studijní program v oboru sociologie | 6703T |
| KKOV | Magisterský studijní program v oboru psychologie | 7701T |
| KKOV | Magisterský studijní program v oboru sociální politika a sociální práce | 6731T |
| KKOV | Magisterský studijní program v oboru teoretické právní vědy | 6801T |
| KKOV | Magisterský studijní program v oboru právo a právní věda | 6805T |
| KKOV | Bakalářský studijní program v oboru ekonomika a management | 6208R |
| KKOV | Magisterský studijní program ve skupině oborů ekonomie | 62xxT |

## Kompetenční požadavky

### Odborné dovednosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| h14.Z.2121 | Koordinování příprav a tvorby metodických postupů a směrnic, včetně návrhů na změny a úpravy zákaznického servisu | 7 | Nutné |
| h14.Z.2934 | Koordinace vyřizování stížností a reklamací zákazníků, poskytování technických a cenových informaci v rámci řízení činnosti zákaznického servisu | 7 | Nutné |
| h11.D.3070 | Posouzení a schválení pravidelných podkladů o spokojenosti zákazníků s činnostmi zákaznického servisu | 7 | Nutné |
| i31.Z.2051 | Řízení dokumentace | 7 | Nutné |
| h13.D.2241 | Vypracovávání návrhů a dílčích opatření k zamezení vzniku reklamací | 7 | Nutné |
| i51.C.5131 | Reprezentace zájmů organizace v rámci udržování a rozvíjení dobrých vztahů se strategickými partnery | 7 | Nutné |
| i51.Z.1006 | Organizace práce, řízení a motivace zaměstnanců | 7 | Nutné |
| i51.D.3222 | Kontrola a hodnocení kvality a výsledků práce podřízených pracovníků | 7 | Nutné |
| i32.D.2027 | Vytváření finančního plánu útvaru | 7 | Nutné |
| h25.D.3100 | Posuzování a hodnocení efektivnosti hospodaření a výkonnosti svěřeného úseku | 7 | Nutné |

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

### Odborné znalosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| h13.\_.0020 | psychologie prodeje | 7 | Nutné |
| h11.\_.0009 | řízení vztahů se zákazníky - CRM | 7 | Nutné |
| h13.\_.0024 | postupy při reklamacích, práva spotřebitele | 7 | Nutné |
| i53.\_.0001 | procesní řízení | 7 | Nutné |
| i54.\_.0023 | management kvality | 7 | Nutné |
| i41.\_.0021 | komerční právo, smluvně-závazkové vztahy, obchodní společnosti, obchodní zákoník | 7 | Nutné |
| i51.\_.0014 | management pro top manažery | 7 | Nutné |
| i51.\_.0021 | personální management | 7 | Nutné |
| i32.\_.0021 | finanční plánování | 7 | Nutné |
| i51.\_.0005 | strategické řízení organizace | 7 | Nutné |
| j32.\_.0001 | základy sociologie | 7 | Výhodné |
| i51.\_.0024 | projektový management | 7 | Výhodné |

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

### Obecné dovednosti

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

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c10\_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  | 1 |
| 5.1 | Řešení technických problémů  | 2 |
| 4.4 | Ochrana životního prostředí  | 2 |
| 4.3 | Ochrana zdraví a duševní pohody  | 2 |
| 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 |
| 2.4 | Netiketa  | 3 |
| 2.3 | 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*

### Měkké kompetence

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 0-5** |
| 2.1 | Kompetence k efektivní komunikaci | 4 |
| 2.6 | Kompetence k vedení lidí | 5 |
| 3.3 | Kompetence k objevování a orientaci v informacích | 4 |
| 1.4 | Kompetence ke zvládání stresu a zátěže | 5 |
| 4.1 | Kompetence k aktivnímu přístupu | 5 |
| 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 | 5 |
| 2.3 | Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb | 5 |
| 1.2 | Kompetence k flexibilitě | 4 |
| 2.2 | Kompetence ke kooperaci | 4 |
| 2.4 | Kompetence k ovlivňování a rozvíjení ostatních | 4 |

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

## Zdravotní podmínky

### Onemocnění omezující výkon povolání / specializace povolání.

* Poruchy vidění
* 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.*