

Specialista služeb zákazníkům

Specialista služeb zákazníkům zajišťuje expertní podporu interním i externím zákazníkům společnosti, podílí se na řešení problémů a zpracovává analýzy a metodické postupy směřující k poskytování kvalitních služeb zákazníkům společnosti.

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:	Specialista klientských služeb
Podřízené specializace:	Pracovník distančního zákaznického servisu, Manažer call centra, Školitel operátorů zákaznické linky, Operátor zákaznické linky
Regulovaná jednotka práce:	Ne

Pracovní činnosti

- 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.
- Akvizice nových zákazníků.
- Tvorba analýz zákaznických požadavků.
- Vedení příslušné dokumentace.
- Zajišťování vzdělávání v oblasti komunikace se zákazníky.
- Studium nových poznatků v oboru a jejich aplikace do praxe.
- Technická příprava a podpora vzdělávacích kurzů.
- Spolupráce s vedením vzdělávacího střediska, vnitropodnikovým útvarem vzdělávání.
- Poskytování odborné supervize operátorům přímo na pracovišti.
- Vedení a koordinace zaměstnanců, rozdělování úkolů a kontrola jejich plnění, motivování, hodnocení zaměstnanců.
- Příprava prezentací pro vzdělávání zákazníků.
- Poskytování odborné a efektivní podpory poradcům a specialistům při obchodování a prodejních operacích.

CZ-ISCO

- 24320 - Specialisté pro styk s veřejností
- 2432 - Specialisté pro styk s veřejností

Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2024

Specialisté pro styk s veřejností (CZ-ISCO 2432)

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Hlavní město Praha	43 478 Kč	67 305 Kč	114 926 Kč	-	-	-
Středočeský kraj	42 839 Kč	76 423 Kč	105 761 Kč	-	-	-
Moravskoslezský kraj	30 379 Kč	68 850 Kč	130 840 Kč	-	-	-

Hrubé měsíční mzdy v roce 2024 celkem

CZ-ISCO	Specialisté pro styk s veřejností	Medián za ČR celkem	
		Mzdová sféra	Platová sféra
2432	Specialisté pro styk s veřejností	64 535 Kč	45 994 Kč

ESCO

Kód podskupiny	Název podskupiny v ESCO	URL - podskupiny v ESCO
2432	Specialisté v oblasti styku s veřejností	http://data.europa.eu/esco/isco/C2432

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	Obchodní akademie	63-41-M/02
RVP	Ekonomika a podnikání	63-41-M/01
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru ekonomika a podnikání	6341M

Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

Typ	Název	Kód
RVP	Ekonomika a administrativa	63-xx-M/xx
KKOVTypeEnum.1	Vyšší odborné vzdělání ve skupině oborů ekonomika a administrativa	63xxN
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) ve skupině oborů ekonomika a administrativa	63xxM
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) ve skupině oborů obchod	66xxM

Kompetenční požadavky

Odborné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h11.C.2132	Vyřizování případných reklamací zákazníků	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.Z.1121	Řízení týmu pracovníků v oblasti péče o zákazníka	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.C.2212	Projednávání požadavků zákazníků v rámci zákaznického servisu	5	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.D.8151	Evidování názorů, stížností a připomínek veřejnosti k činnosti organizace nebo daného úřadu	4	CompetenceSuitabilityEnum.1
h11.C.2221	Projednávání běžných záležitostí s obchodními partnery včetně reklamačního řízení	5	CompetenceSuitabilityEnum.1
h11.C.2001	Komunikace při styku s klienty a zákazníky	5	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.C.2231	Komunikace se zákazníkem a péče o zákazníka	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.C.2232	Řešení náročných situací	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.C.2002	Obchodní jednání s klienty a obchodními partnery	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.D.2022	Volba a aplikace vhodné techniky obchodního vyjednávání	4	CompetenceSuitabilityEnum.1
h11.C.3213	Komunikace po telefonu	5	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.C.3214	Osobní komunikace s klienty a obchodními partnery	5	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.D.1029	Evidence portfolia zákazníků, obchodních partnerů a konkurence	5	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.D.9195	Orientace v obchodní činnosti	4	CompetenceSuitabilityEnum.1

Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha_c2_manualu.pdf

Odborné znalosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h11._.0001	marketing obecně	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11._.0002	trh, jeho subjekty a chování	5	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11._.0003	průzkum trhu	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11._.0023	klientela a potenciální klientela, péče o ni	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i11._.0031	bankovníctví obecně a bankovní služby	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i12._.0051	pojišťovnictví obecně, druhy pojištění a jejich rozsahy pojistného krytí	4	CompetenceSuitabilityEnum.2

Popisy úrovní naleznete zde: 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	2
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	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	2
3.2	Integrace a přepracování digitálního obsahu	2
3.1	Tvorba digitálního obsahu	2
2.5	Netiketa	2
2.4	Spolupráce prostřednictvím digitálních technologií	2
2.2	Sdílení prostřednictvím digitálních technologií	2
2.1	Interakce prostřednictvím digitálních technologií	2
1.3	Správa dat, informací a digitálního obsahu	2
1.2	Hodnocení dat, informací a digitálního obsahu	2
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
4.5	Kompetence k samostatnosti	4
4.3	Kompetence k podnikavosti	3
3.3	Kompetence k objevování a orientaci v informacích	4
3.2	Kompetence ke koncepčnímu myšlení	4
3.1	Kompetence k analytickému myšlení	4

Měkké kompetence

Kód	Název	Úroveň 0-5
2.6	Kompetence k vedení lidí	2
2.5	Kompetence k sebepoznání a porozumění druhým	3
2.4	Kompetence k ovlivňování a rozvíjení ostatních	3
2.2	Kompetence ke kooperaci	3
1.4	Kompetence ke zvládání stresu a zátěže	4
1.3	Kompetence ke kreativitě	3
1.2	Kompetence k flexibilitě	3
1.1	Kompetence k celoživotnímu vzdělávání	2
4.1	Kompetence k aktivnímu přístupu	4
4.2	Kompetence k plánování a organizování práce	3
4.4	Kompetence k řešení problémů	3
2.3	Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb	4
4.6	Kompetence k výkonnosti	4

Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha_c9_manualu.pdf

Zdravotní podmínky

Onemocnění omezující výkon povolání

- Duševní poruchy a poruchy chování
- Závažná nervová onemocnění a psychosomatická onemocnění

Přesné posouzení zdravotního stavu s následným doporučením nebo nedoporučením výkonu tohoto povolání je možné pouze po konzultaci s lékařem.