

Pracovník kontaktného centra (zákazníckeho servisu)



Charakteristika

Pracovník kontaktného centra (zákazníckeho servisu) **poskytuje** zákazníkom **odborné informácie o ponúkaných službách** alebo **produktach, rieši ich problémy, sťažnosti a reklamácie** a zisťuje zákazníku spokojnosť s využívanými službami alebo zakúpenými produktmi.

Alternatívne názvy

- Pracovník zákazníckeho servisu

Požadovaný stupeň vzdelania

- Úplné stredné odborné vzdelanie

Optimálne školské vzdelanie

- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore obchodná akadémia
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore ekonomické a obchodné služby /P.Š./
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore obchodné a informačné služby
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore obchod a podnikanie
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore pracovník marketingu
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore obchodný pracovník
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore ekonomika obchodu a služieb
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore obchodná akadémia
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore ekonomické a obchodné služby
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore obchodné a informačné služby
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore organizácia administratívy
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore obchod a podnikanie
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore pracovník marketingu
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore prevádzka obchodu
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore obchodný pracovník

Alternatívne vzdelávacie cesty

- Úplné stredné všeobecné vzdelanie v odbore gymnázium

- Úplné stredné všeobecné vzdelanie v odbore gymnázium - základy ekonomiky obchodu a služieb
- Úplné stredné všeobecné vzdelanie v odbore gymnázium - ekonomika a organizácia

Certifikáty a osvedčenia

Na výkon tohto zamestnania sa odporúča nasledovný certifikát:

- Vodičské oprávnenie na vedenie motorových vozidiel skupiny B podľa zákona č. 8/2009 Z.z. o cestnej premávke a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

Odborná prax

Výkon tohto zamestnania nevyžaduje odbornú prax

Osobnostné predpoklady

| | |
|-------------------------|-------|
| - Empatia | bežná |
| - Iniciatívnosť | bežná |
| - Komunikatívnosť | bežná |
| - Pamäť | bežná |
| - Pozornosť | bežná |
| - Precíznosť (presnosť) | bežná |
| - Sebaistota | bežná |
| - Sebaovládanie | bežná |
| - Spoľahlivosť | bežná |
| - Trpezlivosť | bežná |

Osobnostný typ

- Podnikateľský typ
- Administratívny typ

Zdravotné obmedzenia

Choroby vylučujúce výkon zamestnania

- Závažné duševné poruchy, ťažké poruchy správania
- Ťažké a prognosticky nepriaznivé choroby pohybového systému znemožňujúce záťaž chrbtice a trupu
- Prognosticky závažné poruchy zraku

Choroby obmedzujúce výkon zamestnania

- Drogová závislosť v anamnéze
- Duševné poruchy
- Poruchy správania
- Závažné choroby mozgu a/alebo periférneho nervového systému
- Choroby obehovej sústavy s funkčným obmedzením
- Choroby pohybového systému obmedzujúce pohyblivosť a svalovú silu

- Prognosticky závažné choroby chrbtice
- Prognosticky závažné stavy po úrazoch či operáciách pohybového systému
- Poruchy zraku

Mzdy v regiónoch

| Kraj | Od | Medián | Do |
|----------------------|----------|----------|----------|
| Bratislavský kraj | 1216 Eur | 1493 Eur | 1825 Eur |
| Trnavský kraj | 918 Eur | 1255 Eur | 1541 Eur |
| Trenčiansky kraj | 1022 Eur | 1197 Eur | 1561 Eur |
| Nitriansky kraj | 1193 Eur | 1363 Eur | 1568 Eur |
| Žilinský kraj | 1108 Eur | 1261 Eur | 1499 Eur |
| Banskobystrický kraj | 1076 Eur | 1275 Eur | 1395 Eur |
| Prešovský kraj | 1060 Eur | 1254 Eur | 1457 Eur |
| Košický kraj | 991 Eur | 1225 Eur | 1546 Eur |
| Slovenská republika | 1110 Eur | 1333 Eur | 1610 Eur |

Doplňujúce informácie

Pracovné podmienky

- Psychická pracovná záťaž čiasť
- Zraková záťaž čiasť
- Záťaž hlukom čiasť
- Nepravidelný pracovný čas, práca na zmeny
- Práca v uzavretom alebo polouzavretom priestore

Charakter práce

Charakter činností

- Administratívne práce

Vedenie podriadených pracovníkov

- Bez vedenia

Zodpovednosť za výsledky a hodnoty

- Nízka zodpovednosť, prípadné straty sú malé alebo ľahko odstrániteľné (nahraditeľné)

Klasifikácie

ISCO-08

4222 Pracovníci kontaktných informačných centier

SK ISCO-08

4222001 Pracovník zákazníckeho centra (kontaktného)

Sekcia SK NACE Rev. 2

N Administratívne a podporné služby

Divízia SK NACE Rev. 2

82 Administratívne, pomocné kancelárske a iné obchodné pomocné činnosti

Európsky kvalifikačný rámec

Úroveň 4