

## 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 prevádzka obchodu
- 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 obchodný pracovník

### Alternatívne vzdelávacie cesty

- Úplné stredné všeobecné vzdelanie v odbore gymnázium

- 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
- Spôľahlivosť	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	1066 Eur	1354 Eur	1606 Eur
Trnavský kraj	884 Eur	1076 Eur	1303 Eur
Trenčiansky kraj	984 Eur	1106 Eur	1377 Eur
Nitriansky kraj	1028 Eur	1210 Eur	1391 Eur
Žilinský kraj	1015 Eur	1139 Eur	1318 Eur
Banskobystrický kraj	955 Eur	1168 Eur	1336 Eur
Prešovský kraj	908 Eur	1054 Eur	1214 Eur
Košický kraj	930 Eur	1109 Eur	1265 Eur
Slovenská republika	996 Eur	1179 Eur	1427 Eur

## Doplňujúce informácie

### Pracovné podmienky

- Psychická pracovná záťaž čiasočná
- Zraková záťaž čiasočná
- Záťaž hlukom čiasočná
- 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