

Špecialista pre starostlivosť o zákazníkov



Charakteristika

Špecialista pre starostlivosť o zákazníkov zabezpečuje **expertnú podporu** pre **interných a externých zákazníkov**, podieľa sa na riešení zložitých problémov a **spracováva analýzy a metodické postupy** smerujúce k zákazníckemu servisu.

Alternatívne názvy

- Konzultant zákazníckeho servisu

Požadovaný stupeň vzdelania

- Vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa

Optimálne školské vzdelanie

- Vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v odbore obchod a marketing - manažment predaja
- Vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v odbore ekonomika a riadenie podniku - manažment a marketing
- Vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v odbore obchod a marketing
- Vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v odbore obchod a marketing - obchodný manažment
- Vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v odbore obchod a marketing - marketingový manažment

Alternatívne vzdelávacie cesty

- Vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v odbore logistika - priemyselná logistika
- Vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v odbore etika - etika vzťahov s verejnosťou a obchodný protokol
- Vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v odbore ekonomika a manažment podniku-marketingový manažment podniku
- Vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v odbore manažment - informačný manažment
- Vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v odbore masmediálne štúdiá - marketingová komunikácia
- Vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v odbore cudzie jaz.a kul.-angl. jaz.a kultúra v odbornej komunikácii
- Vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v odbore manažment a marketing
- Vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v odbore manažment - marketing

- Vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v odbore manažment - marketing
- Vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v odbore masmediálne štúdiá - marketingová komunikácia
- Vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v odbore cudzie jazyky a kultúry-nemecký jazyk v odbornej komunikácii
- Vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v odbore cudzie jaz.a kul.-angl. jaz.a kultúra v odbornej komunikácii

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

Na výkon tohto zamestnania sa odporúča odborná prax:

- aspoň 1 rok

Osobnostné predpoklady

- | | |
|-------------------------|--------------|
| - Analytické myslenie | nadpriemerná |
| - Cieľavedomosť | nadpriemerná |
| - Praktické myslenie | nadpriemerná |
| - Predstavivosť | nadpriemerná |
| - Asertivita | bežná |
| - Komunikatívnosť | bežná |
| - Pamäť | bežná |
| - Pozornosť | bežná |
| - Precíznosť (presnosť) | bežná |
| - Sebaistota | bežná |
| - Sebaovládanie | bežná |
| - Spôľahlivosť | bežná |

Osobnostný typ

- Podnikateľský typ

Mzdy v regiónoch

Kraj	Od	Medián	Do
Bratislavský kraj	1740 Eur	2358 Eur	3402 Eur
Trenčiansky kraj	1352 Eur	1648 Eur	2393 Eur
Nitriansky kraj	1377 Eur	1527 Eur	2086 Eur
Žilinský kraj	1149 Eur	1338 Eur	1938 Eur
Košický kraj	1306 Eur	1498 Eur	1835 Eur
Slovenská republika	1465 Eur	1993 Eur	2966 Eur

Doplňujúce informácie

Príklady práce

- Hodnotenie výsledkov analýz, navrhovanie tržných segmentov, krátkodobých a dlhodobých plánov konkrétnych opatrení podľa marketingových stratégií, vrátane stanovovania termínu.
- Dispečerské zaisťovanie prevádzkových procesov v organizačne zložitých podmienkach s väzbami na externé a interné kooperácie.
- Aplikácia systémov výpočtovej, informačnej a telekomunikačnej techniky a počítačových sietí v konkrétnych podmienkach, vývoj a zdokonaľovanie týchto systémov. Navrhovanie inštalácie, testovania, optimalizácie a zvyšovanie efektívnosti prostriedkov výpočtovej, informačnej a telekomunikačnej techniky.
- Spracovanie rozborov, štúdií, koncepcií a prognóz rozvoja technických a technologických zariadení v nadväznosti na podnikateľské zámery a potreby prevádzky.
- Zdokonaľovanie a navrhovanie zásadných úprav súčasných systémov výpočtovej, informačnej a telekomunikačnej techniky a navrhovanie nových nástrojov a prostriedkov realizácie týchto systémov. Navrhovanie nových aplikácií.

Pracovné podmienky

- Psychická pracovná záťaž čiasťočná
- Zraková záťaž čiasťočná
- Práca v uzavretom alebo polouzavretom priestore
- Nárazová práca

Charakter práce

Charakter činností

- Špecializované, tvorivé a vývojové práce

Vedenie podriadených pracovníkov

- Bez vedenia

Zodpovednosť za výsledky a hodnoty

- Veľká zodpovednosť, prípadné straty môžu byť veľké alebo ťažko odstrániteľné (nahraditeľné)

Klasifikácie

ISCO-08

2431 Špecialisti v oblasti reklamy a marketingu

SK ISCO-08

2431005 Špecialista pre starostlivosť o zákazníkov

Sekcia SK NACE Rev. 2

M Odborné, vedecké a technické činnosti

Divízia SK NACE Rev. 2

73 Reklama a prieskum trhu

Európsky kvalifikačný rámec

Úroveň 7