

## 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 - marketingový manažment
- 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

### 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 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 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 cudzie jazyky a kultúry-nemecký jazyk 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        |
| - Spoľahlivosť          | bežná        |

## Osobnostný typ

- Podnikateľský typ

## Mzdy v regiónoch

Kraj	Od	Medián	Do
Bratislavský kraj	1532 Eur	2127 Eur	2937 Eur
Trenčiansky kraj	1306 Eur	1542 Eur	2089 Eur
Nitriansky kraj	1282 Eur	1433 Eur	1780 Eur
Žilinský kraj	1148 Eur	1370 Eur	1845 Eur
Banskobystrický kraj	1191 Eur	1693 Eur	2199 Eur
Košický kraj	1217 Eur	1509 Eur	1942 Eur
Slovenská republika	1335 Eur	1810 Eur	2558 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