

28.08.2015

Informacja prasowa portalu

wynagrodzenia.pl

Pytania i dodatkowe informacje:

Artur Szeremeta

Specjalista ds. współpracy z mediami

tel. 509 509 536

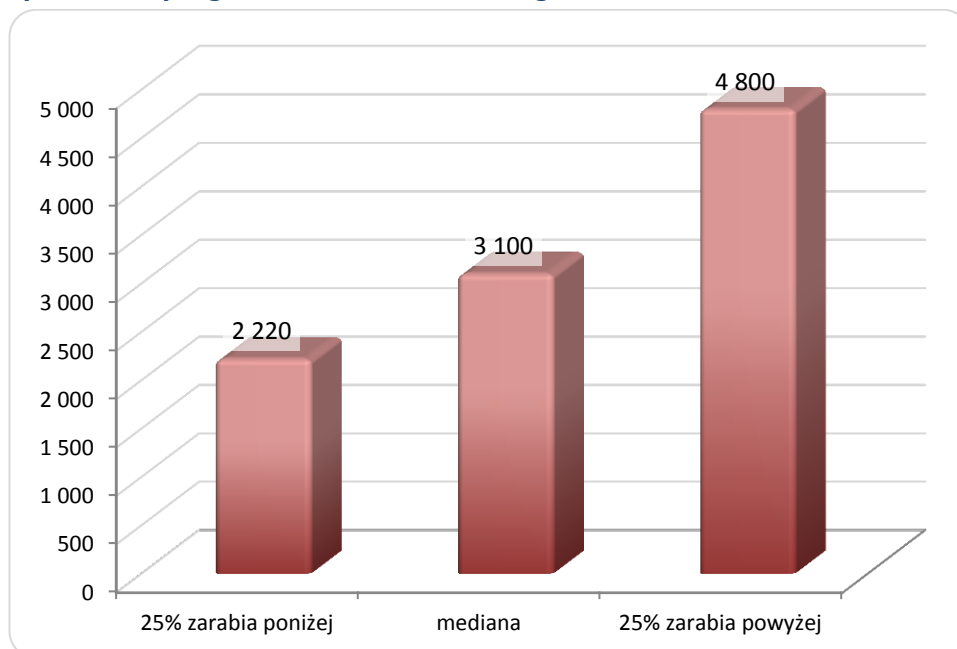
media@sedlak.pl

ILE MOŻNA ZAROBIĆ W DZIALE OBSŁUGI KLIENTA

Połowa osób zatrudnionych w dziale obsługi klienta otrzymywała w 2014 wynagrodzenie niższe niż 3 100 PLN, co czwarta natomiast – 4 800 PLN lub więcej. Wynagrodzenia mężczyzn były wyższe przeciętnie o 18% od wynagrodzeń kobiet - wynika z Ogólnopolskiego Badania Wynagrodzeń przeprowadzonego przez firmę Sedlak & Sedlak w 2014 roku.

Co druga pani zatrudniona w dziale obsługi klienta zarabiała do 2 967 PLN, z kolei mediana płac mężczyzn wynosiła 3 500 PLN brutto miesięcznie.

Wykres 1. Wynagrodzenia w dziale obsługi klienta w 2014 roku, brutto PLN

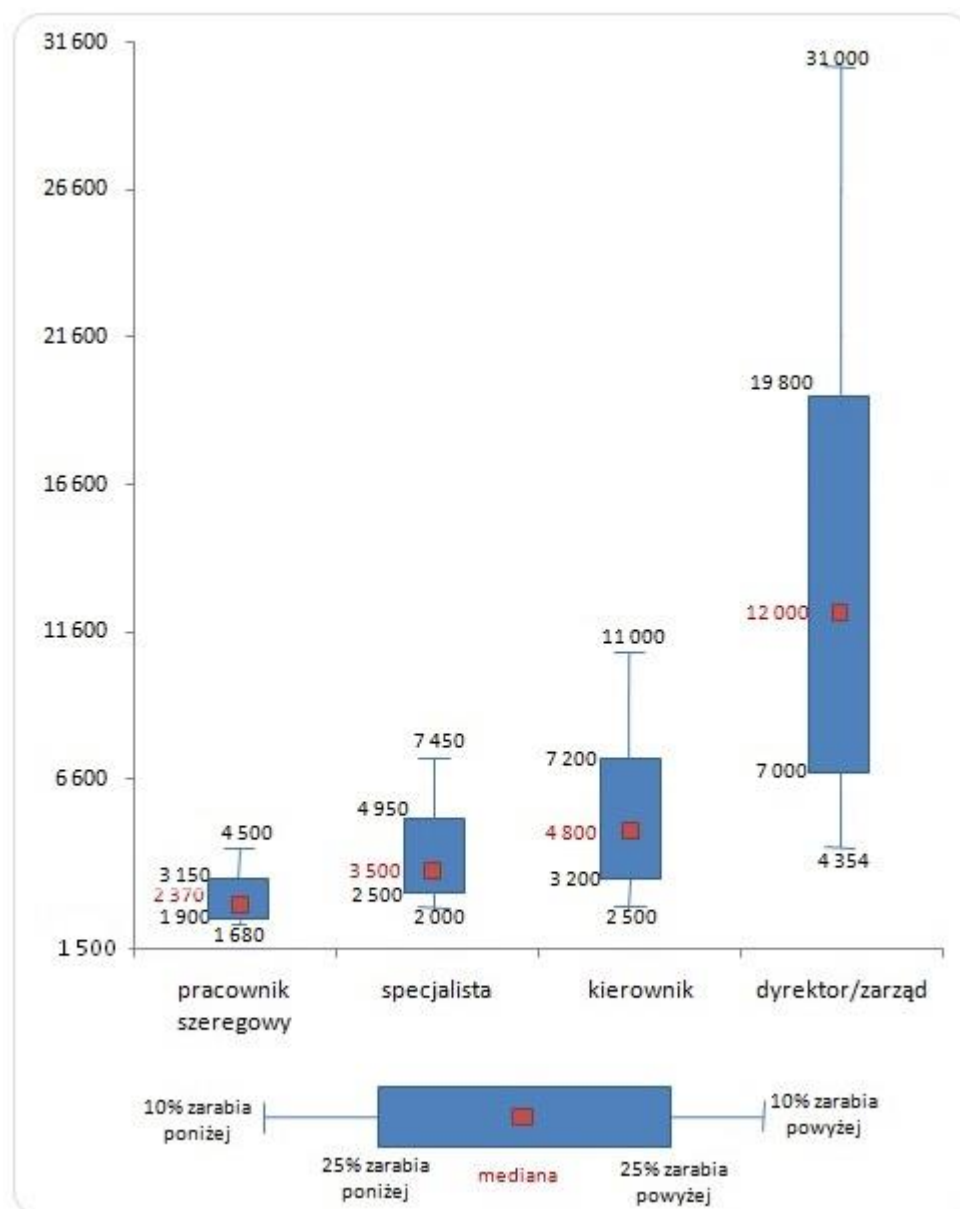


Źródło: Ogólnopolskie Badanie Wynagrodzeń przeprowadzone przez Sedlak & Sedlak w 2014 roku

Pensje dyrektorów pięć razy wyższe niż pracowników szeregowych

Najniższe wynagrodzenie otrzymywali pracownicy szeregowi. Połowa z nich zarabiała między 1 900 PLN a 3 150 PLN brutto miesięcznie. Co dziesiąty zajmujący stanowisko wykonawcze pracował za minimalną krajową, czyli 1 680 PLN (przypomnijmy, że Ogólnopolskie Badanie Wynagrodzeń zostało przeprowadzone w 2014 roku). Nieco wyższe dochody osiągnęli specjaliści – mediana płac wynosiła 3 500 PLN brutto. Rozpiętość wynagrodzeń rosła wraz z zajmowanym stanowiskiem. Połowa kierowników zarabiała od 3 200 PLN do 7 200 PLN brutto, natomiast co dziesiąty otrzymywał pensję powyżej 11 000 PLN. Zarobki pracowników najwyższego szczebla wyraźnie odstawały od pozostałych. Aż trzech na czterech dyrektorów/członków zarządu otrzymywało powyżej 7 000 PLN brutto miesięcznie. Tak wysokie zarobki otrzymywało nieco ponad 25% kierowników (zob. wykres 2.). Mediana wynagrodzeń dyrektorów/członków zarządu wynosiła 12 000 PLN i była ponad pięciokrotnie wyższa, niż przeciętne płace pracowników szeregowych. Co dziesiąty dyrektor otrzymywał powyżej 31 000 PLN brutto miesięcznie.

Wykres 2. Wynagrodzenia w dziale obsługi klienta na różnych szczeblach zarządzania, brutto PLN

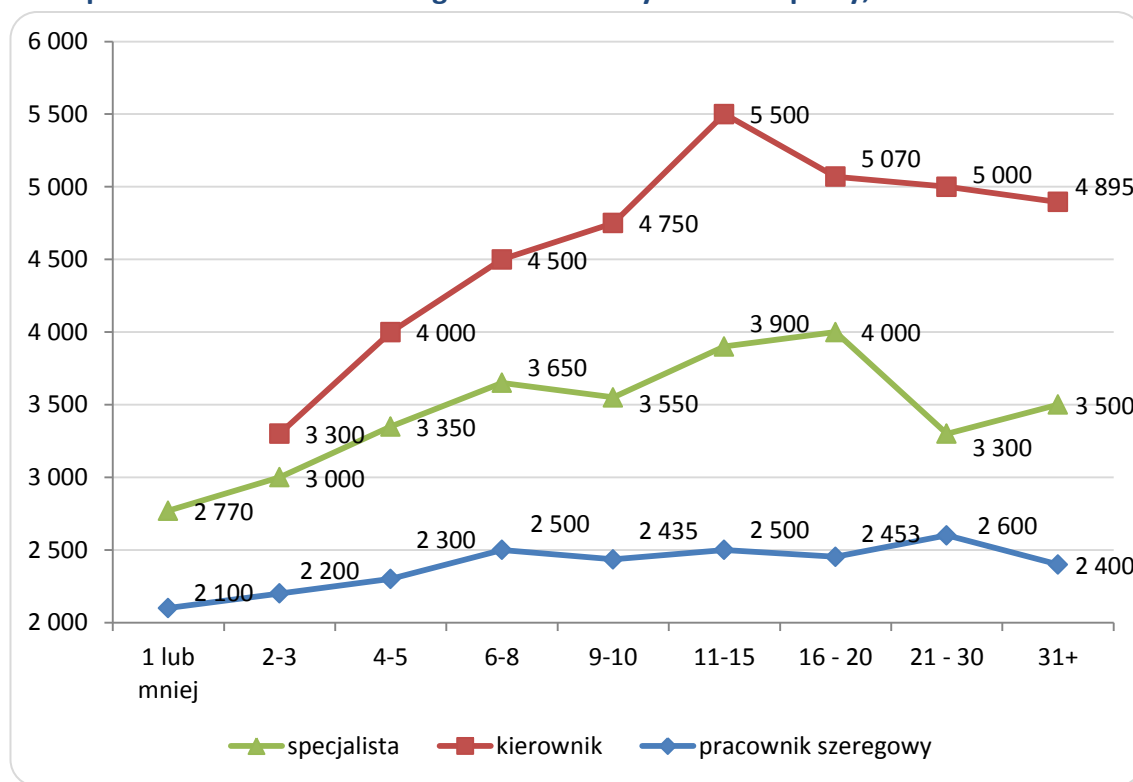


Źródło: Ogólnopolskie Badanie Wynagrodzeń przeprowadzone przez Sedlak & Sedlak w 2014 roku

Doświadczony kierownik w dziale obsługi klienta zarabiał przeciętnie 5 500 PLN

Jak wynika z wykresu 3., płace osób zajmujących stanowiska wykonawcze nie zmieniały się znacznie wraz ze wzrostem stażu pracy. Mediana wynagrodzeń pracowników szeregowych z ośmioletnim doświadczeniem wynosiła 2 500 PLN brutto miesięcznie i była wyższa zaledwie o 400 PLN niż przeciętna płaca pracownika niedoświadczonego.

**Wykres 3. Mediany wynagrodzeń
pracowników działu obsługi klienta z różnym stażem pracy, brutto PLN**



Źródło: Ogólnopolskie Badanie Wynagrodzeń przeprowadzone przez Sedlak & Sedlak w 2014 roku

W przypadku specjalistów bądź kierowników, można zaobserwować większe zróżnicowanie wynagrodzeń. Przykładowo, niedoświadczony specjalista otrzymywał 2 770 PLN brutto, podczas gdy przeciętna płaca pracownika z ośmioletnim stażem wynosiła 3 650 PLN. Z kolei kierownicy z 11 – 15 letnim doświadczeniem zarabiali przeciętnie 5 500 PLN, czyli o 67% więcej niż managerowie z dwuletnim stażem.

Co czwarty przedstawiciel handlowy zarabiał powyżej 5 300 PLN

Spośród czterech poniższych stanowisk, najwięcej zarabiali przedstawiciele handlowi. Są oni odpowiedzialni za generowanie zysku na określonym obszarze bądź grupie klientów. Połowa z nich otrzymywała od 2 870 do 5 300 PLN brutto miesięcznie. Co drugi specjalista ds. obsługi klienta zarabiał ponad 3 350 PLN, a co czwarty – ponad 4 500 PLN.

Tabela 1. Wynagrodzenia w dziale obsługi klienta na różnych stanowiskach w 2014 roku

stanowisko	próba	25% zarabia poniżej	mediana	25% zarabia powyżej
specjalista ds. handlowych/przedstawiciel handlowy	277	2 870	3 800	5 300
specjalista ds. obsługi klienta	459	2 500	3 350	4 500
doradca klienta indywidualnego/detalicznego	450	2 400	3 100	4 100
sprzedawca/kasjer	753	1 778	2 000	2 500

Źródło: Ogólnopolskie Badanie Wynagrodzeń przeprowadzone przez Sedlak & Sedlak w 2014 roku

Najniższe wynagrodzenie otrzymywali kasjerzy – mediana płac wynosiła jedynie 2 000 PLN brutto miesięcznie i stanowiła zaledwie 65% mediany zarobków całego działu obsługi klienta.

Andrzej Kuczara

Sedlak & Sedlak

[Ile powinieneś zarabiać? Weź udział w Ogólnopolskim Badaniu Wynagrodzeń i porównaj swoje zarobki z innymi.](#)

wynagrodzenia.pl

Sedlak & Sedlak wyraża zgodę na publikację niniejszego opracowania pod warunkiem powołania się na źródło: wynagrodzenia.pl oraz zamieszczenie pod artykułem aktywnego linku do strony Ogólnopolskiego Badania Wynagrodzeń 2015 (<http://wynagrodzenia.pl/obw.php/p.118>) czcionką nie mniejszą niż czcionka użyta w publikacji.