Sedlak & Sedlak

Informacja prasowa portalu
wynagrodzenia.pl

Pytania i dodatkowe informacje:
tel. 509 509 536
media@sedlak.pl

WYNAGRODZENIA
W DZIAŁACH OBSŁUGI KLIENTA W 2016 ROKU

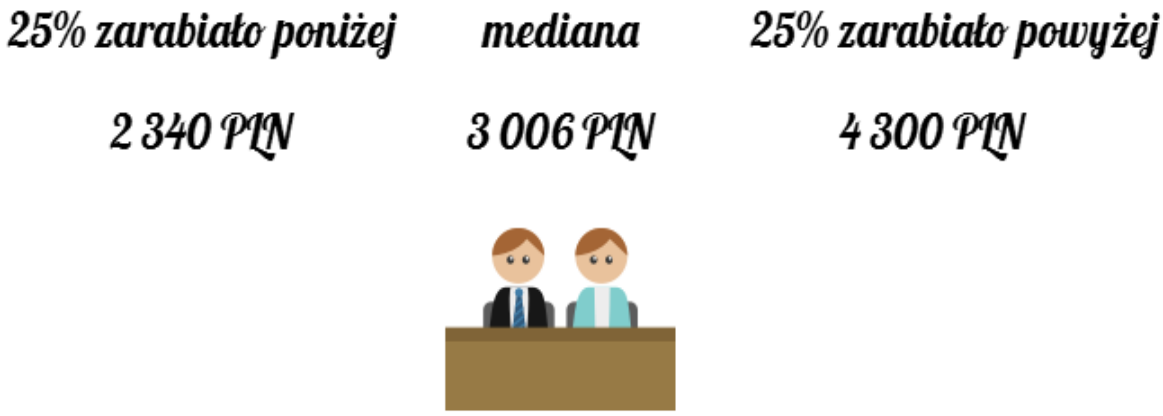
Informacje o badaniu: W 2016 roku w badaniu uczestniczyły 145 782 osoby. Ze względów metodologicznych w obliczeniach końcowych uwzględniliśmy dane 115 163 respondentów. 61% uczestników badania ma nie więcej niż 35 lat, 67% mieszka w miastach powyżej 100 000 mieszkańców, 69% ma wykształcenie wyższe, 47% pracuje w wielkich lub dużych przedsiębiorstwach, zaś 79% pracuje w firmach prywatnych.

Partnerzy badania: **interia.pl, interviewme.pl**

Przypominamy, że głównym celem OBW jest prezentacja stawek wynagrodzeń na poszczególnych stanowiskach (m.in. poprzez moduł "Moja płaca"). W związku z tym, ze względu na nielosowy charakter próby, wyniki ogólne należy traktować, jako orientacyjne. Opisują one jedynie konkretną badaną próbę. Porównując dane z poszczególnych edycji OBW prosimy pamiętać, iż brały w nich udział inne osoby. Miło nam przy okazji poinformować, że od pierwszej edycji w 2003 roku naszą ankietę wypełniło 1 276 051 osób.

Dział obsługi klienta był najniżej opłacanym działem w 2016 roku. Mediana zarobków w tym dziale wyniosła 3 006 PLN. Połowa z osób zatrudnionych zarabiała od 2 340 PLN do 4 300 PLN - wynika z Ogólnopolskiego Badania Wynagrodzeń przeprowadzonego przez Sedlak & Sedlak w 2016 roku.

Schemat 1. Wynagrodzenia w działach obsługi klienta w 2016 roku



Źródło: Ogólnopolskie Badanie Wynagrodzeń (OBW) przeprowadzone przez Sedlak & Sedlak w 2016 roku

Najwięcej zarabiały osoby zatrudnione w działach obsługi klienta w województwie mazowieckim. Mediana ich zarobków wyniosła tam 3 630 PLN. Na drugim miejscu znalazło się województwo dolnośląskie, gdzie mediana zarobków wyniosła 3 100 PLN. Niewiele mniej zarabiały osoby w województwach: małopolskim, pomorskim, śląskim i wielkopolskim – w tych województwach mediana była taka sama i wyniosła 3 000 PLN.

Mapa 1. Medianы wynagrodzeń całkowitych w działach obsługi klienta w 2016 roku (brutto w PLN)



Źródło: Ogólnopolskie Badanie Wynagrodzeń (OBW) przeprowadzone przez Sedlak & Sedlak w 2016 roku

Pensje dyrektorów działów obsługi klienta były ponad cztery raz wyższe niż pracowników szeregowych.

Tabela 1. Mediany miesięcznych wynagrodzeń na różnych szczeblach zarządzania w 2016 roku (brutto w PLN)

	25% zarabiało poniżej	mediana	25% zarabiało powyżej
pracownik szeregowy	2 000	**2 383**	3 000
specjalista	2 700	**3 500**	4 559
kierownik	3 500	**4 680**	6 500
dyrektor	6 550	**10000**	15 000

Źródło: Ogólnopolskie Badanie Wynagrodzeń (OBW) przeprowadzone przez Sedlak & Sedlak w 2016 roku

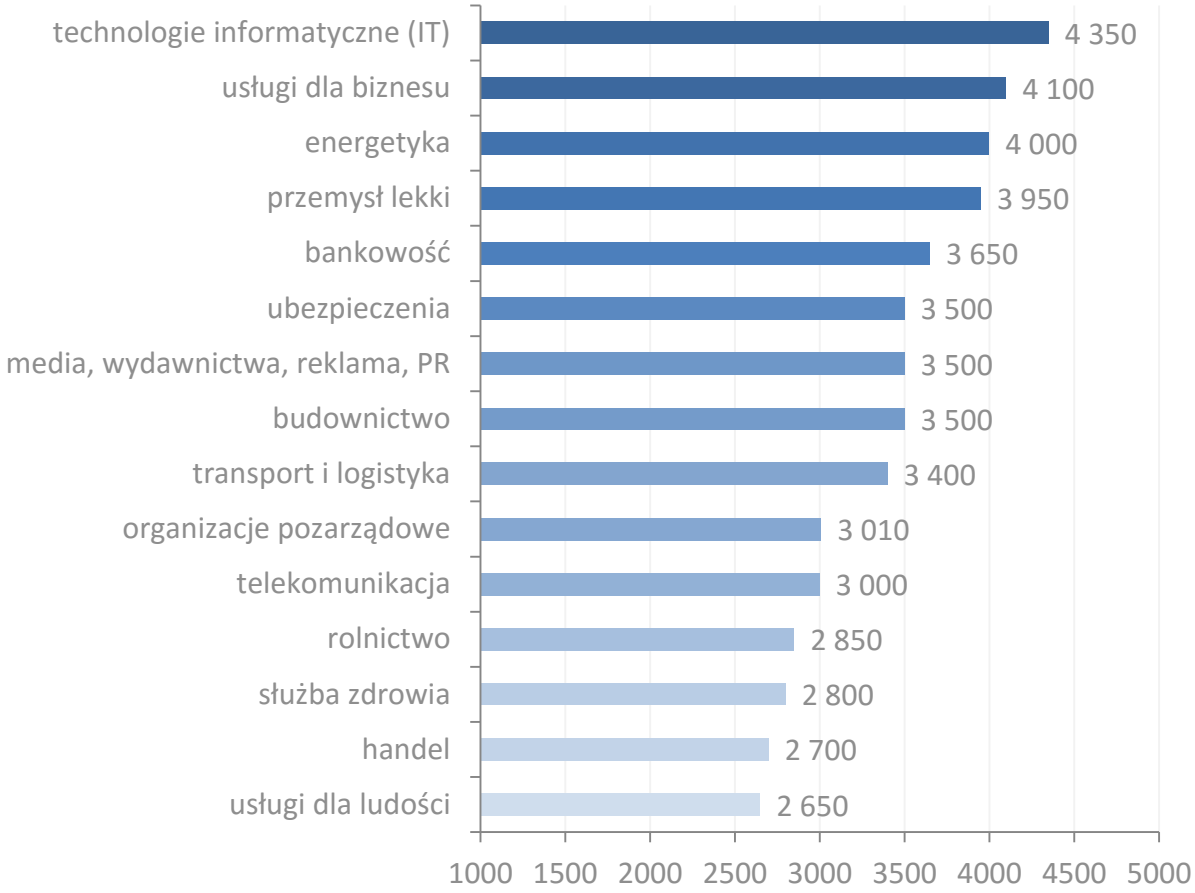
Najwyższe zarobki otrzymali pracownicy w branży IT, gdzie mediana wyniosła 4 350 PLN. Najniższe w usługach dla ludności (2 650 PLN).

Sedlak & Sedlak
ul. Królowej Jadwigi 189 B
30-220 Kraków

tel. +48 12 625 59 10
fax +48 12 625 59 20
sedlak@sedlak.pl

www.sedlak.pl
www.rynekpracy.pl
www.wynagrodzenia.pl

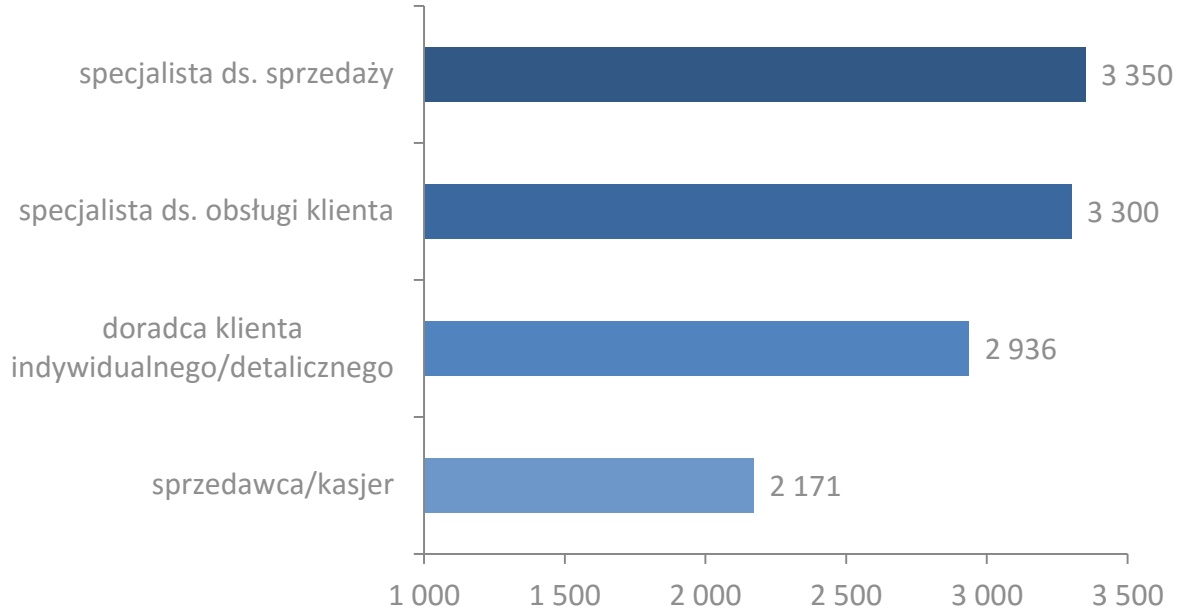
Wykres 1. Mediany wynagrodzeń całkowitych osób w działach obsługi klientów w wybranych branżach w 2016 roku (brutto w PLN)



Źródło: Ogólnopolskie Badanie Wynagrodzeń (OBW) przeprowadzone przez Sedlak & Sedlak w 2016 roku

Sedlak & Sedlak
ul. Królowej Jadwigi 189 B
30-220 Kraków
tel. +48 12 625 59 10
fax +48 12 625 59 20
sedlak@sedlak.pl
www.sedlak.pl
www.rynekpracy.pl
www.wynagrodzenia.pl

Wykres 2. Mediany wynagrodzeń całkowitych na różnych stanowiskach w działach obsługi klientóww 2016 roku (brutto w PLN)

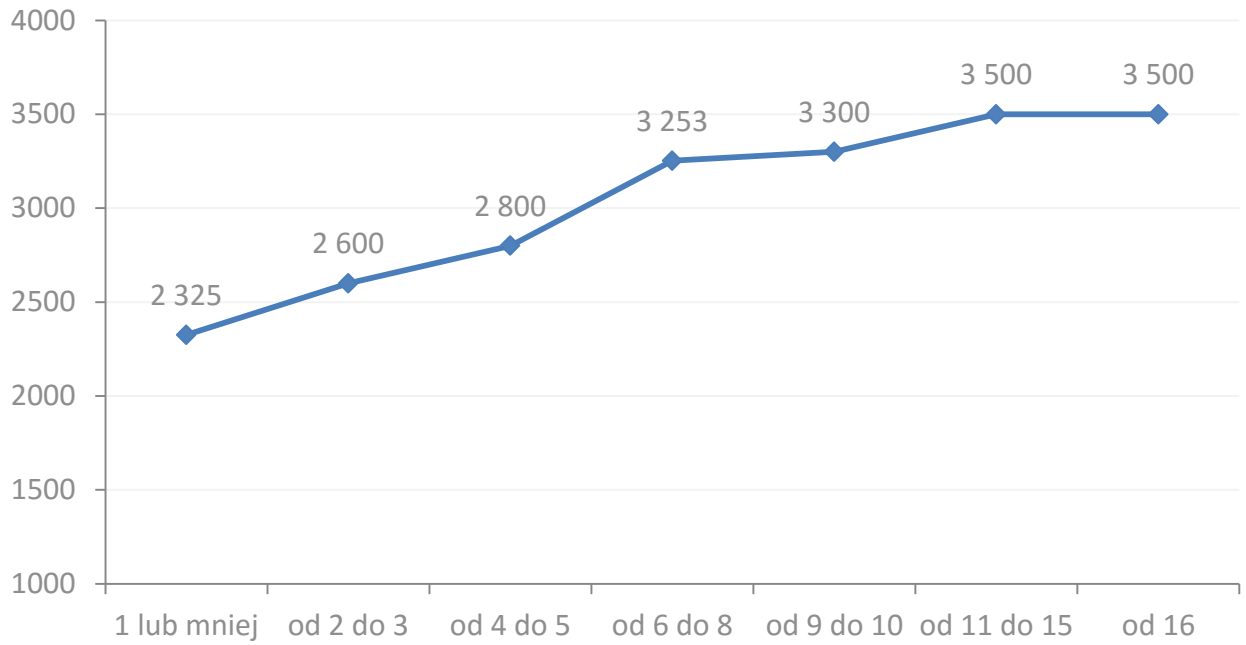


Źródło: Ogólnopolskie Badanie Wynagrodzeń (OBW) przeprowadzone przez Sedlak & Sedlak w 2016 roku

Więcej danych na temat wynagrodzeń różnych zawodach i na różnych stanowiskach znajdą Państwo w aplikacji Moja Płaca.

Najwięcej zarabiały osoby, których staż pracy przekraczał 11 lat.

Wykres 3. Mediany wynagrodzeń całkowitych w działach obsługi klienta osób o różnym stażu pracy w 2016 roku (brutto w PLN)



Źródło: Ogólnopolskie Badanie Wynagrodzeń (OBW) przeprowadzone przez Sedlak & Sedlak w 2016 roku

Karolina Jurczak
Sedlak & Sedlak

Zapraszamy do uczestnictwa w tegorocznej edycji Ogólnopolskiego badania wynagrodzeń.
Ankietę do badania można znaleźć tutaj.

Jeżeli są Państwo zainteresowani zamówieniem szczegółowego raportu na temat wynagrodzeń w konkretnym regionie, wybranej branży czy grupie zawodowej zapraszamy do złożenia zamówienia.

Wyjaśnienie terminów użytych w artykule:

wynagrodzenie całkowite – miesięczne wynagrodzenie brutto przysługujące

pracownikowi z uwzględnieniem wszystkich ruchomych dodatków pieniężnych, takich jak: premie, nagrody i inne;

mediana – wartość dzieląca wszystkie dane na pół. Poniżej i powyżej mediany znajduje się dokładnie po 50% danych. Innymi słowy, jeżeli mediana wynosi 3 000 PLN, to znaczy, że wynagrodzenie na danym stanowisku jest w połowie zakładów niższe, a w połowie wyższe od 3 000 PLN. Mediana jest miarą statystyczną, która lepiej niż średnia, oddaje tendencję centralną wyników, ponieważ średnia może być zaburzona przez wyniki skrajne;

górnykwartyl – wartość, powyżej której mieści się 25% danych. Innymi słowy, jeżeli górny kwartyl wynosi 5 500 PLN, to 75% osób zatrudnionych na danym stanowisku zarabia poniżej, a 25% powyżej 5 500 PLN;

dolnykwartyl – wartość, poniżej której mieści się 25% danych. Innymi słowy, jeżeli dolny kwartyl wynosi 2 000 PLN, to 25% osób zatrudnionych na danym stanowisku zarabia poniżej, a 75% powyżej 2 000 PLN.

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 (http://wynagrodzenia.pl/t/ogolnopolskie-badanie-wynagrodzen-np) czcionką nie mniejszą niż czcionka użyta w publikacji.