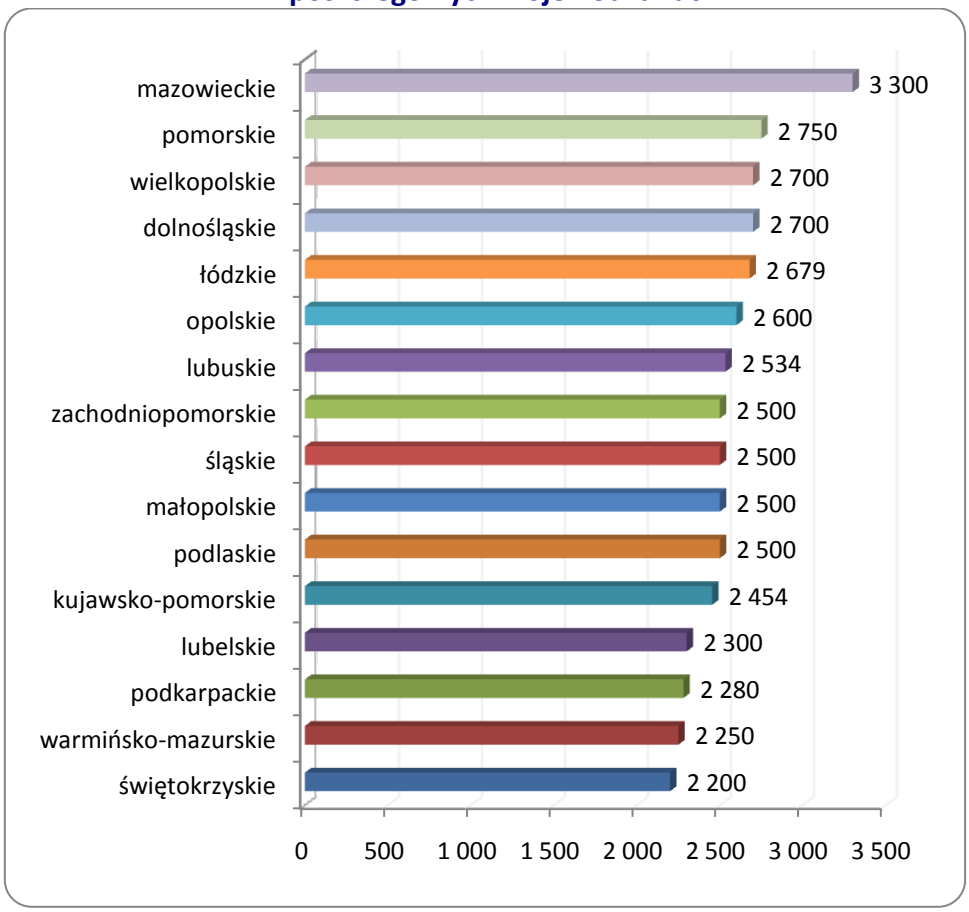
Płace w działach obsługi klienta

Dział obsługi klienta był jednym z najgorzej opłacanych w 2010 roku. Mediana wynagrodzeń całkowitych osób zatrudnionych w nim wyniosła bowiem 2 700 PLN brutto. Mniej zarabiali jedynie pracownicy magazynu (2 500 PLN) – wynika z danych Ogólnopolskiego Badania Wynagrodzeń, przeprowadzonego przez Sedlak & Sedlak.

Zdecydowanie najwyższe płace odnotowano w działach obsługi klienta w województwie mazowieckim. Mediana wynagrodzeń wyniosła tam 3 300 PLN i była o 50% wyższa niż w województwie świętokrzyskim, gdzie zarobki ukształtowały się na najniższym poziomie w kraju (2 200 PLN). Zatrudnieni w zachodniopomorskim, śląskim, małopolskim i podlaskim otrzymywali płace w wysokości 2 500 PLN.

Mediana wynagrodzeń pracowników działów obsługi klienta w poszczególnych województwach



Źródło: Ogólnopolskie Badanie Wynagrodzeń przeprowadzone przez Sedlak & Sedlak w 2010 roku www.wynagrodzenia.pl

Mediana wynagrodzeń pracowników szeregowych w omawianym dziale wyniosła 2 100 PLN, jednak 25% z nich osiągało zarobki poniżej 1 600 PLN. Dla porównania poziom płac kierowników ukształtował się na poziomie 4 100 PLN, a jedna czwarta osób pełniących taką funkcję otrzymywała pensje powyżej 6 150 PLN. Zarobki specjalistów kształtowały się na poziomie 3 000 PLN, starszych specjalistów – 3 665 PLN. Wynagrodzenia połowy dyrektorów przekroczyły 10 000 PLN.

Ile zarabiali pracownicy w działach obsługi klienta w różnych branżach? Przykładowo specjaliści z badanego obszaru uzyskiwali najwyższe wynagrodzenia w sektorze IT (3 800 PLN), bankowości (3 600 PLN) oraz przemyśle ciężkim (3 470 PLN). Najniższe zarobki otrzymywali specjaliści z sektora publicznego oraz branży usługowej (2 600 PLN).

Mediana wynagrodzeń całkowitych pracowników działów obsługi klienta w różnych branżach

BRANŻA	pracownik szeregowy	specjalista
bankowość	**2 700**	**3 600**
budownictwo	**2 400**	**3 000**
handel	**1 800**	**2 700**
media, wydawnictwa, reklama, PR	**2 500**	**3 200**
przemysł ciężki	**2 400**	**3 470**
przemysł lekki	**2 000**	**3 360**
sektor publiczny	**2 190**	**2 600**
szkolnictwo i nauka	**2 500**	**2 932**
technologie informatyczne (IT)	**2 500**	**3 800**
telekomunikacja	**2 000**	**2 815**
ubezpieczenia	**2 117**	**3 117**
usługi	**1 850**	**2 600**

Źródło: Ogólnopolskie Badanie Wynagrodzeń przeprowadzone przez Sedlak & Sedlak w 2010 roku www.wynagrodzenia.pl

Przyjrzyjmy się poziomom wynagrodzeń w działach obsługi klienta na wybranych stanowiskach. Z danych Ogólnopolskiego Badania Wynagrodzeń wynika, iż najniższe zarobki otrzymywali recepcjoniści (1 958 PLN) oraz konsultanci telefoniczni (2 050 PLN). Najwyższą medianę wynagrodzeń odnotowano w przypadku dyrektora działu obsługi klienta - wyniosła ona 11 650 PLN. Kierownicy ds. obsługi klienta zarabiali 5 000 PLN, kierownicy działu call center – 4 325 PLN. Specjalista ds. obsługi klienta otrzymywał miesięcznie 3 100 PLN, doradca klienta – 2 800 PLN.

Sprawdź, ile powinieneś zarabiać! Weź udział w Ogólnopolskim Badaniu Wynagrodzeń i porównaj swoje zarobki z innymi. Wypełnij ankietę!

Patrycja Grzesińska
wynagrodzenia.pl