

Názov kvalifikácie: Supervízor zákazníckeho centra

Kód kvalifikácie	U3341004-01058
Úroveň SKKR	5
Sektorová rada	Administratíva, ekonomika a manažment
SK ISCO-08	3341004 Supervízor zákazníckeho centra
SK NACE Rev.2	N ADMINISTRATÍVNE A PODPORNÉ SLUŽBY, 82 Administratívne, pomocné kancelárske a iné obchodné pomocné činnosti
Doklad o získanej kvalifikácii	osvedčenie
Názov povolania	Supervízor zákazníckeho centra

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>charakterizovať základné pracovno-právne vymedzenia a pojmy</i>
<i>charakterizovať a vymedziť základné princípy v oblasti riadenia/vedenia ľudí</i>
<i>popísať zásady hodnotiaceho pohovoru</i>
<i>definovať proces zaznamenávania zákazníckych požiadaviek do systému</i>
<i>popísať zákony v oblasti práv spotrebiteľa a reklamácií</i>
Zručnosti:
<i>riešiť personálne problémy so zreteľom na požiadavky podnikateľských subjektov</i>
<i>navrhovať riešenia náročných situácií pri komunikácii so zákazníkom</i>
<i>navrhovať hodnotenie zamestnancov</i>
<i>dodržiavať zmluvné parametre servisu zákazníckeho centra</i>
<i>plánovať pracovný harmonogram zamestnancom</i>
<i>aplikovať zákony v oblasti práv spotrebiteľa a reklamácií</i>
<i>aplikovať pravidlá telefonickej a písomnej komunikácie do komunikačných štandardov v súlade s vnútropodnikovým systémom</i>
Kompetencie:
<i>schopnosť komunikovať s ľuďmi</i>
<i>schopnosť kultivovaného písomného prejavu</i>
<i>schopnosť kultivovaného slovného prejavu</i>
<i>schopnosť motivovať ľudí</i>
<i>schopnosť analyzovať a riešiť problémy</i>
<i>schopnosť rozhodovať</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť:		
<i>charakterizovať a vymedziť základné princípy v oblasti riadenia/vedenia ľudí</i>		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>charakterizovať zásady výberu pracovníka do zákazníckeho centra</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>overiť vhodnosť kandidáta na pozíciu agenta v zákazníckom centre</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>vysvetliť cieľ a zmysel identifikácie vzdelávacích potrieb</i>	ústna metóda	rozhovor
<i>navrhnuť proces kontroly plnenia cieľov zamestnancov</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>navrhnuť metódy a formy dlhodobého udržania si zamestnancov zákazníckeho centra</i>	ústna metóda	PC prezentácia a obhajoba práce

Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritéria hodnotenia na 70%.		
Hodnotená spôsobilosť: riešiť personálne problémy so zreteľom na požiadavky podnikateľských subjektov charakterizovať základné pracovno-právne vymedzenia a pojmy		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vymedziť a charakterizovať pracovno-právnu legislatívu</i>	písomná metóda	test
<i>riešiť pracovno-právne upozornenie písomne aj ústnou formou so zamestnancom</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritéria hodnotenia na 70%.		
Hodnotená spôsobilosť: definovať proces zaznamenávania zákazníckych požiadaviek do systému		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>zvoliť vhodný pracovný postup zaznamenávania zákazníckych požiadaviek</i>	praktické skúšanie	praktické cvičenie
<i>opísať dostupné 3 systémy na správu zákazníckych požiadaviek z hľadiska ich funkcionality</i>	ústna metóda	ústna odpoveď nad technickou dokumentáciou
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritéria hodnotenia na 70%.		
Hodnotená spôsobilosť: aplikovať pravidlá telefonickej a písomnej komunikácie do komunikačných štandardov v súlade s vnútropodnikovým systémom aplikovať zákony v oblasti práv spotrebiteľa a reklamácií navrhovať riešenia náročných situácií pri komunikácií so zákazníkom		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>definovať vhodné postupy komunikácie pri telefonickom styku so zákazníkom</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>zvoliť vhodný postup pri komunikácii s nespokojným zákazníkom</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>navrhnuť konštruktívne riešenie zákazníckeho problému</i>	praktické skúšanie	problémová úloha
<i>prostredníctvom telefonickej komunikácie overiť spokojnosť zákazníka s vyriešením jeho požiadaviek</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritéria hodnotenia na 80%.		
Hodnotená spôsobilosť: popísať zákony v oblasti práv spotrebiteľa a reklamácií		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vymenovať zákony v oblasti práv spotrebiteľa a reklamácií</i>	ústna metóda	ústna odpoveď

stručne charakterizovať zákony v oblasti práv spotrebiteľa a reklamácií		ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:			
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritéria hodnotenia na 60%.			
Hodnotená spôsobilosť:			
popísať zásady hodnotiaceho pohovoru navrhovať hodnotenie zamestnancov			
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia	
predviesť hodnotiaci pohovor so zamestnancom s cieľom motivovať zamestnanca k pracovným výkonom	praktické skúšanie	praktické predvedenie	
nastaviť SMART ciele zamestnancovi	praktické skúšanie	simulovaná úloha	
na základe vyhodnotenia cieľov navrhnúť zamestnancovi hodnotenie	praktické skúšanie	simulovaná úloha	
Podmienky úspešného vykonania skúšky:			
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritéria hodnotenia na 80%			
Hodnotená spôsobilosť:			
plánovať pracovný harmonogram zamestnancom			
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia	
pripraviť týždenný pracovný harmonogram oddelenia zákazníckeho centra	praktické skúšanie	praktické cvičenie	
odkomunikovať a obhájiť navrhnutý harmonogram zamestnancom zákazníckeho centra	praktické skúšanie	praktické predvedenie	
Podmienky úspešného vykonania skúšky:			
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritéria hodnotenia na 80%			
Hodnotená spôsobilosť:			
dodržiavať zmluvné parametre servisu zákazníckeho centra			
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia	
navrhnúť proces dodržiavania parametrov servisu zákazníckeho centra	praktické skúšanie	simulovaná úloha	
vyhodnotiť proces dodržania parametrov	praktické skúšanie	simulovaná úloha	
Podmienky úspešného vykonania skúšky:			
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritéria hodnotenia na 80%			

Organizačné a metodické pokyny

Metodické pokyny:
<i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18</i>
Pokyny na realizáciu skúšky:
<i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18</i>
Proces hodnotenia:
<i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18</i>
Výsledné hodnotenie:
<i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18</i>

Zloženie skúšobnej komisie:	
<i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18</i>	
Požiadavky na odbornú spôsobilosť skúšajúceho:	
<i>Členmi skúšobnej komisie sú fyzické osoby, ktorých odborná spôsobilosť sa rovná úrovni lektora.</i> <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18</i> <i>a) vysokoškolské vzdelanie prvého alebo druhého stupňa v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej dva roky praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej dva roky lektorskej činnosti,</i> <i>b) vysokoškolské vzdelanie prvého alebo druhého stupňa v inom odbore, najmenej štyri roky praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej dva roky lektorskej činnosti,</i> <i>c) úplné stredné vzdelanie s maturitou v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej štyri roky praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej tri roky lektorskej činnosti,</i> <i>d) úplné stredné vzdelanie s maturitou v inom odbore, najmenej päť rokov praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej tri roky lektorskej činnosti,</i> <i>e) výučný list v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej päť rokov praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej päť rokov lektorskej činnosti alebo</i> <i>f) osvedčenie o čiastočnej kvalifikácii alebo osvedčenie o úplnej kvalifikácii v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej päť rokov praxe v oblasti, ktorej sa vzdelávací program týka, a najmenej päť rokov lektorskej činnosti.</i> <i>Za člena skúšobnej komisie nemôže byť vymenovaný kandidát, ktorému by pôsobením v skúšobnej komisii mohol vzniknúť konflikt záujmov .</i>	
Materiálne a technické podmienky skúšky:	
• Počítač s kancelárskym softvérom (editor (Word), program na tvorbu prezentácií (power point), ...) • Internet • Dataprojektor • Flipchart + fixky	
Kartu kvalifikácie schválila Národná rada pre vzdelávanie a kvalifikáciu dňa:	2.10.2015
Platnosť karty kvalifikácie od:	2.10.2015