

Názov kvalifikácie: Pracovník kontaktného centra

Kód kvalifikácie	C4222001-01068
Úroveň SKKR	3
Sektorová rada	Administratíva, ekonomika a manažment
SK ISCO-08	4222001 Pracovník kontaktného centra (zákazníckeho servisu)
SK NACE Rev.2	N ADMINISTRATÍVNE A PODPORNÉ SLUŽBY, 82 Administratívne, pomocné kancelárske a iné obchodné pomocné činnosti ;
Doklad o získanej kvalifikácii	-
Názov povolania	Pracovník kontaktného centra

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>popísať administratívne postupy súvisiace s kvalifikáciou</i>
<i>definovať predajné postupy používané pri predaji cez telefón</i>
<i>definovať pojem prozákaznícka orientácia</i>
<i>popísať zásady reklamačného poriadku</i>
Zručnosti:
<i>zabezpečovať eskaláciu a včasné vyriešenie zákazníckeho problému</i>
<i>používať digitálne technológie na požadovanej úrovni (vrátane databázových programov)</i>
<i>vybavovať telefonické hovory</i>
<i>riešiť reklamácie</i>
<i>predávať produkty cez telefón</i>
<i>získavať spätnú väzbu o kvalite a dodržaní zmluvných podmienok</i>
<i>vytvárať reporty pre ďalšie spracovanie</i>
Kompetencie:
<i>samostatnosť pri prezentovaní</i>
<i>schopnosť samostatne riešiť a analyzovať problémy</i>
<i>schopnosť komunikovať so zákazníkom</i>
<i>schopnosť nadväzovať sociálny kontakt</i>
<i>schopnosť prozákazníckej orientácie pri predaji, reklamáciách a vybavovaní žiadostí zákazníka</i>
<i>schopnosť asertívnej komunikácie</i>
<i>zodpovednosť za správne sprostredkovanie informácií</i>
<i>schopnosť kultivovaného slovného a písomného prejavu</i>
<i>schopnosť flexibility a empatie</i>
<i>zodpovednosť za kvalitu svojej práce</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť: vybavovať telefonické hovory vytvárať reporty pre ďalšie spracovanie		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>simulovať telefonický rozhovor so zákazníkom a podať požadované informácie za pomoci PC</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>vyhotoviť písomný záznam o vykonanom rozhovore</i>	písomná metóda	písomná odpoveď

Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%		
Hodnotená spôsobilosť: používať digitálne technológie na požadovanej úrovni (vrátane databázových programov) získať spätnú väzbu o kvalite a dodržaní zmluvných podmienok		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>simulovať rozhovor za účelom spätnej väzby ohľadom poskytnutej služby</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>zaznamenať svoje zistenie do databázy</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%		
Hodnotená spôsobilosť: popísať zásady reklamačného poriadku popísať administratívne postupy súvisiace s kvalifikáciou riešiť reklamácie zabezpečiť eskaláciu a včasné vyriešenie zákazníckeho problému		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vymenovať ustanovenia reklamačného poriadku</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>popísať administratívne postupy súvisiace s kvalifikáciou</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>simulovať rozhovor so zákazníkom sťažujúcim sa na nedostatky poskytnutej služby</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>vyhotoviť zápis reklamácie a prideliť ho na spracovanie správneho útvaru</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%		
Hodnotená spôsobilosť: definovať pojem prozákaznícka orientácia definovať predajné postupy používané pri predaji cez telefón predávať produkty cez telefón		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vysvetliť pojem prozákaznícka orientácia s použitím príkladov na konkrétnych situáciách</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>popísať predajné techniky používané pri predaji cez telefón</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>simulovať predaj produktu cez telefón</i>	praktické skúšanie	problémová úloha
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%		

Organizačné a metodické pokyny

Metodické pokyny:
Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18
Pokyny na realizáciu skúšky:
Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18
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:	
<i>Materiálové požiadavky:</i> <i>počítač, telefón, kalkulačka, scanner, fax, kancelárske a písacie potreby, potrebné softwarové vybavenie, pripojenie na internet.</i> <i>Priestorové požiadavky:</i> <i>miestnosť, ktorá je bežne používaná na skúšky, respektíve učebňa, zasadacia miestnosť, kde je stôl a stoličky pre komisiu a uchádzačov.</i>	
Kartu kvalifikácie schválila Národná rada pre vzdelávanie a kvalifikáciu dňa:	10.10.2015
Platnosť karty kvalifikácie od:	10.10.2015