

Názov kvalifikácie: Špecialista pre starostlivosť o zákazníkov

Kód kvalifikácie	C2431005-00712
Úroveň SKKR	5
Sektorová rada	Obchod, marketing, gastronómia a cest. ruch
SK ISCO-08	2431005 Špecialista pre starostlivosť o zákazníkov
SK NACE Rev.2	M ODBORNÉ, VEDECKÉ A TECHNICKÉ ČINNOSTI, 73 Reklama a prieskum trhu
Doklad o získanej kvalifikácii	osvedčenie
Názov povolania	Špecialista pre starostlivosť o zákazníkov

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>vysvetliť prácu s PC, užívateľským prostredím, v sieti a internetom</i>
<i>charakterizovať zásady manažmentu</i>
<i>vysvetliť zásady starostlivosti o zákazníkov</i>
<i>vysvetliť zásady marketingových analýz</i>
Zručnosti:
<i>aplikovať systémy výpočtovej, informačnej a telekomunikačnej techniky a počítačových sietí</i>
<i>analyzovať podnety zo strany zákazníkov a zamestnancov</i>
<i>poskytovať podrobné informácie a rady zákazníkom o ponúkaných službách a predávanom tovare</i>
<i>vybavovať požiadavky, sťažnosti a reklamácie zo strany zákazníkov a dodávateľov</i>
<i>pripravovať krátkodobý a dlhodobý plán konkrétnych opatrení podľa marketingových stratégií</i>
<i>zaisťovať prevádzkové procesy v organizačne zložitých podmienkach s väzbami na externé a interné kooperácie</i>
<i>spracovávať rozbor, štúdie, koncepcie a prognózy rozvoja technických a technologických zariadení v nadväznosti na podnikateľské zámery a potreby prevádzky</i>
<i>komunikovať so zákazníkmi a dodávateľmi na odbornej úrovni</i>
<i>koordinovať pracovníkov pri pokladni, kontroly cien a služieb zákazníkov</i>
Kompetencie:
<i>schopnosť samostatne riešiť a analyzovať problémy</i>
<i>zodpovednosť za plnenie svojich úloh a povinností</i>
<i>schopnosť reagovať na zmeny</i>
<i>schopnosť kultivovaného slovného a písomného prejavu</i>
<i>schopnosť hodnotiť prácu iných a sebareflexia</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť:		
<i>charakterizovať zásady manažmentu</i>		
<i>vysvetliť prácu s PC, užívateľským prostredím, v sieti a internetom</i>		
<i>vysvetliť zásady marketingových analýz</i>		
<i>vysvetliť zásady starostlivosti o zákazníkov</i>		
<i>aplikovať systémy výpočtovej, informačnej a telekomunikačnej techniky a počítačových sietí</i>		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>definovať zásady manažmentu</i>	písomná metóda	test
<i>prezentovať prácu s PC a požadovanými programami</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>popísať zásady marketingových analýz</i>	písomná metóda	písomná úloha

<i>popísať zásady starostlivosti o zákazníkov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>navrhnuť systém výpočtovej, informačnej a telekomunikačnej techniky pre zadaný typ prevádzky</i>	písomná metóda	projekt
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť všetky uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%.		
Hodnotená spôsobilosť:		
analyzovať podnety zo strany zákazníkov a zamestnancov pripravovať krátkodobý a dlhodobý plán konkrétnych opatrení podľa marketingových stratégií spracovávať rozbor, štúdie, koncepcie a prognózy rozvoja technických a technologických zariadení v nadväznosti na podnikateľské zámery a potreby prevádzky zaisťovať prevádzkové procesy v organizačne zložitých podmienkach s väzbami na externé a interné kooperácie koordinovať pracovníkov pri pokladni, kontroly cien a služieb zákazníkov		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vypracovať analýzu na podnety zo strany zákazníkov a zamestnancov podľa zadania</i>	praktické skúšanie	písomná úloha
<i>pripraviť krátkodobý resp. dlhodobý plán konkrétnych opatrení podľa zadania</i>	praktické skúšanie	písomná úloha
<i>spracovať rozbor, štúdie, koncepcie a prognózy podľa zadania</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>popísať prevádzkové procesy v organizačne zložitých podmienkach s väzbami na externé a interné kooperácie</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>riešiť úlohu z oblasti riadenia zamestnancov podľa zadania</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť všetky uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%.		
Hodnotená spôsobilosť:		
komunikovať so zákazníkmi a dodávateľmi na odbornej úrovni poskytovať podrobné informácie a rady zákazníkom o ponúkaných službách a predávanom tovare vybavovať požiadavky, sťažnosti a reklamácie zo strany zákazníkov a dodávateľov schopnosť kultivovaného slovného a písomného prejavu		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>predviesť komunikáciu so zákazníkmi a dodávateľmi na odbornej úrovni</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>poskytnúť podrobné informácie a rady o ponúkaných službách a predávanom tovare podľa zadania</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>spracovať a vybaviť reklamáciu podľa zadania</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>predviesť vybavenie požiadaviek resp. sťažností podľa zadania</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť všetky uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%.		

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>
<i>Podmienkou preskúšania uchádzača je jeho minimálne I. stupeň vysokoškolského vzdelania.</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>

<i>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>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.</i> <i>Skúšajúci člen komisie musí mať aspoň stredné odborné vzdelanie s maturitou v danom odbore a prax min. 5 rokov v odbore, alebo vysokoškolské vzdelanie a min. 3 roky praxe v odbore</i>	
Materiálne a technické podmienky skúšky:	
<i>učebňa, počítač, písacie potreby</i>	
Kartu kvalifikácie schválila MŠVVaŠ dňa:	28.8.2015
Platnosť karty kvalifikácie od:	28.8.2015