

Názov kvalifikácie: Manažér pre starostlivosť o zákazníkov

Kód kvalifikácie	U1222002-00750
Úroveň SKKR	4
Sektorová rada	Obchod, marketing, gastronómia a cest. ruch
SK ISCO-08	1222002 Riadiaci pracovník (manažér) pre starostlivosť o zákazníkov
SK NACE Rev.2	G VEĽKOOBCHOD A MALOOBCHOD; OPRAVA MOTOROVÝCH VOZIDIEL A MOTOCYKLOV, 46 Veľkoobchod okrem motorových vozidiel a motocyklov; G VEĽKOOBCHOD A MALOOBCHOD; OPRAVA MOTOROVÝCH VOZIDIEL A MOTOCYKLOV, 47 Maloobchod okrem motorových vozidiel a motocyklov
Doklad o získanej kvalifikácii	osvedčenie
Názov povolania	Riadiaci pracovník (manažér) pre starostlivosť o zákazníkov

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>popísať zásady komunikácie so zákazníkmi, v závislosti od veku, typu zákazníka</i>
<i>špecifikovať zásady riadenia a vedenia tímu, koučovania a školenia zamestnancov</i>
<i>popísať administratívne procesy pri práci na oddelení služieb zákazníkom, v pokladničnej zóne, na oddelení kontroly cien a marketingu</i>
<i>charakterizovať zabezpečenie a kontrolu prvotriedneho servisu a služieb zákazníkom na oddelení služieb zákazníkom a na pokladniach</i>
<i>identifikovať zákonné normy a interné pravidlá riešenia reklamácií a sťažností zákazníkov</i>
<i>vymenovať sortiment tovaru predávaného na jednotlivých úsekoch predajnej jednotky</i>
<i>charakterizovať zásady bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, hygienické protipožiarne pravidlá a predpisy HACCP o manipulácii s tovarom</i>
Zručnosti:
<i>komunikovať so zákazníkom v cudzom jazyku</i>
<i>dodržiavať zásady BOZP a PO, osobnú a pracovnú hygienu</i>
<i>obsluhovať pokladňu a všetky administratívne úkony pri práci v pokladni</i>
<i>kontrolovať profesionalitu služieb poskytovaných zákazníkom v pokladničnej zóne a počet zákazníkov stojacich v rade</i>
<i>riadiť zverených zamestnancov</i>
<i>školiť nových zamestnancov na oddelení služieb zákazníkom, na úseku pokladní a iných oddelení</i>
<i>riadiť oddelenie služieb zákazníkom, ich nasadenie a rozdelenie zamestnancov do jednotlivých pracovných zmien a ich prácu</i>
<i>viest evidenciu zákazníckych reklamácií, profesionálne a v súlade s internými pravidlami riešiť zákaznícke sťažnosti a reklamácie</i>
<i>zabezpečovať, že zákazníkom je počas pracovnej doby k dispozícii dostatok odborne školených pracovníkov na oddelení služieb zákazníkom a na pokladničnej zóne</i>
Kompetencie:
<i>samostatnosť v organizovaní a v plánovaní práce</i>
<i>zodpovednosť za výsledky svojej práce</i>
<i>schopnosť viesť pracovný tím</i>
<i>schopnosť kultivovaného slovného prejavu</i>

<i>schopnosť riešiť problémy</i>
<i>schopnosť motivovať ľudí</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť: popísať zásady komunikácie so zákazníkmi, v závislosti od veku, typu zákazníka popísať administratívne procesy pri práci na oddelení služieb zákazníkom, v pokladničnej zóne, na oddelení kontroly cien a marketingu charakterizovať zabezpečenie a kontrolu prvotriedneho servisu a služieb zákazníkom na oddelení služieb zákazníkom a na pokladniach viesť evidenciu zákazníckych reklamácií, profesionálne a v súlade s internými pravidlami riešiť zákaznícke sťažnosti a reklamácie obsluhovať pokladňu a všetky administratívne úkony pri práci v pokladni identifikovať zákonné normy a interné pravidlá riešenia reklamácií a sťažností zákazníkov charakterizovať zásady bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, hygienické protipožiarne pravidlá a predpisy HACCP o manipulácii s tovarom kontrolovať profesionalitu služieb poskytovaných zákazníkom v pokladničnej zóne a počet zákazníkov stojacich v rade zodpovednosť za výsledky svojej práce schopnosť kultivovaného slovného prejavu dodržiavať zásady BOZP a PO, osobnú a pracovnú hygienu schopnosť riešiť problémy		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>špecifikovať základný sortiment predávaný na jednotlivých úsekoch predajnej jednotky</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>reprodukovať legislatívne normy riešenia zákazníckych reklamácií, Zákon o ochrane spotrebiteľa</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>popísať evidenciu poskytovaného zákazníckeho servisu podľa pravidiel spoločnosti</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>demonštrovať obsluhu rôznych typov pokladní, vysvetliť postup vykonávania rôznych typov hotovostných a bezhotovostných operácií, storna, blokovania pokladne</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>predviesť príklad kultivovanej komunikácie so zákazníkom, s ohľadom na typ a vek zákazníka, v slovenskom, príp. v cudzom jazyku, reprodukovať základné prvky psychológie a sociológie predaja</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>vysvetliť hygienické predpisy príjmu, skladovania, prezentácie a predaja tovaru v maloobchodných prevádzkach, princípy HACCP, FIFO a príslušné právne predpisy</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>charakterizovať činnosť oddelení služieb zákazníkom, pokladne, marketing a FMC v maloobchodnej prevádzke, ich špecifiká týkajúce sa práce a predaja tovarov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>popísať interné postupy riešenia reklamácií a zákazníckych sťažností</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>uviesť príklad riešenia reklamačného konania na nevyhovujúci tovar zo strany zákazníkov voči dodávateľovi</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 80%.		
Hodnotená spôsobilosť: špecifikovať zásady riadenia a vedenia tímu, koučovania a školenia zamestnancov riadiť oddelenie služieb zákazníkom, ich nasadenie a rozdelenie zamestnancov do jednotlivých pracovných zmien a ich prácu		

riadiť zverených zamestnancov
zabezpečovať, že zákazníkom je počas pracovnej doby k dispozícii dostatok odborne školených pracovníkov na oddelení služieb zákazníkom a na pokladničnej zóne
schopnosť viesť pracovný tím
schopnosť motivovať ľudí
samostatnosť v organizovaní a v plánovaní práce
vymenovať sortiment tovaru predávaného na jednotlivých úsekoch predajnej jednotky

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vysvetliť základné princípy a postupy vedenia a riadenia zamestnancov, rôzne prístupy k rôznym typom zamestnancov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vysvetliť pravidlá a postupy plánovania nasadenia zamestnancov do pracovných zmien</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>spracovať príklady efektívnych stimulov alebo motivačných prvkov vedúcich k zvýšeniu produktivity práce zamestnancov podľa zadania</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>popísať podstatu koučovania v rámci zaškolenia nových pracovníkov na pozíciách oddelenia služieb zákazníkom</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>vysvetliť používanie zákonníka práce a iných predpisov pri plánovaní pracovných zmien zamestnancov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>špecifikovať pravidlá efektívnej komunikácie, pridelovania a delegovania pracovných úloh, typológiu zamestnancov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>spracovať plán na plánovanie podľa rôznych úsekov dňa a týždňa, dlhodobé a operatívne plánovanie a efektívne využívanie zamestnancov</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>vysvetliť používanie zákonníka práce a iných predpisov pri plánovaní pracovných zmien zamestnancov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 80%.

Hodnotená spôsobilosť:

školiť nových zamestnancov na oddelení služieb zákazníkom, na úseku pokladní a iných oddelení
charakterizovať zásady bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, hygienické protipožiarne pravidlá a predpisy HACCP o manipulácii s tovarom
komunikovať so zákazníkom v cudzom jazyku

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>popísať priebeh školenia nových zamestnancov na oddelení služieb zákazníkom, na úseku pokladní a iných oddelení</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>definovať najčastejšie porušenia zásad bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, hygienických a protipožiarnych pravidiel a predpisov HACCP o manipulácii s tovarom</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>vypracovať test zo zvoleného cudzieho jazyka</i>	písomná metóda	test

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne 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>
<i>Záujemca o preskúšanie musí mať minimálne úplné stredoškolské vzdelanie s maturitou.</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>

<i>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>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov § 17 A § 18.</i>	
Materiálne a technické podmienky skúšky:	
<i>Výpočtová technika vybavená operačným systémom, textovým editorom, tabuľkovým procesorom, programom pre tvorbu prezentácií s pripojením k internetu a elektronickému systému firmy, techniku na prezentáciu daných informácií (dataprojektor, flipchart či tabuľu na možné nákresy).</i> <i>Obchodné, firemné a účtovné tlačivá a formuláre (formulár pri zistení vnútornej nezhody, HACCP, PO a BOZP, reklamačné listy, inventarizačné formuláre a pracovný poriadok prevádzky, manuál firmy, firemný katalóg ponúkaných výrobkov a služieb, organizačnú schému personálnej štruktúry firmy).</i> <i>Príslušná legislatíva v odbore a pri komunikácii so štátnymi kontrolnými orgánmi.</i> <i>K žiadosti o udelenie autorizácie žiadateľ priloží zoznam svojho materiálneho technického vybavenia potvrdzujúceho súlad s požiadavkami uvedenými v hodnotiacom štandarde na účely skúšky.</i>	

Kartu kvalifikácie schválila Národná rada pre vzdelávanie a kvalifikáciu dňa:	18.9.2015
Platnosť karty kvalifikácie od:	18.9.2015