Operátor/operátorka call centra (kód: 66-030-H)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Obchod (kód: 66)
Týká se povolání: Operátor zákaznické linky
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 3

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Telefonické poskytování informací o výrobcích a službách společnosti, včetně poskytování okamžité podpory zákazníkům při řešení problémů se zakoupeným zbožím či službami	4
Nabídka a prodej produktů po telefonu	3
Vedení písemné a elektronické komunikace v kontaktním centru	3
Vyřízení reklamace zákazníka po telefonu	4
Obsluha komunikační techniky v kontaktním centru	3
Zpracování dat a vyhledávání informací v kontaktním centru	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 18.08.2021

Kritéria a způsoby hodnocení

Telefonické poskytování informací o výrobcích a službách společnosti, včetně poskytování okamžité podpory zákazníkům při řešení problémů se zakoupeným zbožím či službami

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Porozumět požadavku zákazníka, eventuálně ho navést na správný požadavek	Praktické předvedení
b) Poskytnout rychlou odpověď na požadavek zákazníka	Praktické předvedení
c) Ukončit telefonní hovor efektivně a zdvořile	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Nabídka a prodej produktů po telefonu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat a předvést postup při navázání kontaktu se zákazníkem	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Představit nabídku produktů podle katalogu	Praktické předvedení
c) Dohodnout prodej produktu	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení písemné a elektronické komunikace v kontaktním centru

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vypracovat správně strukturovanou odpověď na požadavek zákazníka	Praktické předvedení
b) Vypracovat rychlou odpověď na požadavek zákazníka	Praktické předvedení
c) Vypracovat odpověď gramaticky správně podle zadání v bodu a) a b)	Praktické předvedení
d) Popsat zásady etiky v elektronické komunikaci	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyřízení reklamace zákazníka po telefonu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Přijmout a efektivně vyřídit reklamaci	Praktické předvedení
b) Uvést příklady možných konfliktů a předvést jejich řešení	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vyjmenovat techniky zvládání stresu a předvést postup a způsob jejich aplikace	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Obsluha komunikační techniky v kontaktním centru

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Předvést používání komunikační techniky, včetně související kancelářské techniky (telefon a sluchátka)	Praktické předvedení
b) Vysvětlit základní pravidla ochrany dat a osobních údajů při manipulaci s komunikační technikou	Ústní ověření
c) Vysvětlit pojem GDPR (Ochrana osobních údajů), vyjmenovat druhy osobních údajů a postup při porušení jejich ochrany	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zpracování dat a vyhledávání informací v kontaktním centru

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zpracovat denní výkaz jednotlivých hovorů za pomoci tabulkového editoru	Praktické předvedení
b) Shrnout výsledky incidentů z denního výkazu do slovního vyjádření	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Shrnout servisní požadavky z denního výkazu do slovního vyjádření	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Vyhledat požadovanou informaci v kontaktním centru na internetu	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.

Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, je oprávněna předčasně ukončit zkoušku, pokud vyhodnotí, že v důsledku činnosti uchazeče bezprostředně došlo k ohrožení nebo bezprostředně hrozí nebezpečí ohrožení zdraví, života a majetku či životního prostředí. Zdůvodnění předčasného ukončení zkoušky uvede AOs do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.

Kompetence: **Telefonické poskytování informací o výrobcích a službách společnosti, včetně poskytování okamžité podpory zákazníkům při řešení problémů se zakoupeným zbožím či službami,** kritérium a) uchazeč obdrží text neúplného požadavku od zákazníka, například pračka nefunguje, prádlo je vyprání mokré. Uchazeč vhodně zvolenými otázkami zjistí požadavek zákazníka a stanoví postup dalšího řešení, například podstoupení na reklamační oddělení nebo servisního technika. Roli figuranta po dobu ověření představuje zkoušející. Kritérium b) uchazeč obdrží text úplného požadavku zákazníka, například zařízení má značku, je typu, má závadu. Uchazeč po vyhodnocení požadavku poskytne zákazníkovi přímou informaci s možností volby například reklamace, opravy nebo výměna zboží. Roli figuranta po dobu ověření představuje zkoušející.

Kompetence: **Nabídka a prodej produktů po telefonu**, uchazeč dostane k dispozici 3 přepisy telefonních hovorů, z nichž 1 bude správný. Uchazeč zvolí jeden přepis, který považuje za správný a před zkušební komisí svou volbu zdůvodní.

Kompetence: **Vedení písemné a elektronické komunikace v kontaktním centru**, uchazeč dostane k dispozici fiktivní požadavek zákazníka "obdržený" elektronickou poštou a dostane za úkol napsat a odeslat odpověď. Bude se jednat o požadavek v rozsahu ½ strany A4. K odepsání bude mít limitovaný čas - 10 minut. Uchazeč dostane za úkol zodpovědět 3 otázky na téma dodržení etiky v písemné komunikaci.

Kompetence: **Vyřízení reklamace zákazníka po telefonu**, kritérium a) uchazeč prokáže v praktické ukázce s figurantem schopnost reklamaci vyřídit (roli figuranta po dobu ověření představuje zkoušející). Kritérium b) uchazeč dostane k dispozici 3 přepisy konfliktních hovorů, z nichž 1 bude vyřešen ve vztahu k zákazníkovi správně. Uchazeč zvolí jeden přepis, který považuje za správný a před zkušební komisí svou volbu zdůvodní. Kritérium c) figurant s uchazečem předvedou telefonický hovor. Uchazeč bude vyzván, aby popsal alespoň 3 techniky zvládání stresu, a jeho zvládání předvede při telefonickém hovoru s figurantem, který stresovou situaci vyvolá. (roli figuranta po dobu ověření představuje zkoušející).

Kompetence: **Obsluha komunikační techniky v kontaktním centru**, uchazeč prakticky předvede, jak umí zacházet s telefonním přístrojem (přepojení hovoru, pauzování hovoru, připojení sluchátek). Uchazeč vysvětlí základní pravidla ochrany osobních údajů (jakým způsobem kontaktní centrum získává souhlas volajícího zákazníka se zpracováním osobních údajů, postup v případě, kdy zákazník si nepřeje být nahráván apod.).

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jednou autorizovanou osobou; zkoušejícím je jedna autorizovaná fyzická osoba s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci anebo jeden autorizovaný zástupce autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat alespoň jednu z následujících variant požadavků:

a) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání zaměřeném na marketing, ekonomiku, obchod a služby a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti telemarketingu, zákaznického servisu, distančního prodeje nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti marketingu.
b) Vyšší odborné vzdělání v oblasti marketingu, ekonomiky, obchodu a služeb a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti marketingu, zákaznického servisu, distančního prodeje nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti marketingu.
c) Vysokoškolské vzdělání se zaměřením na marketing, ekonomiku, obchod a služby a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti telemarketingu, zákaznického servisu, distančního prodeje, nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti marketingu.
d) Profesní kvalifikace 66-030-H Operátor/operátorka call centra a střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti telemarketingu, zákaznického servisu nebo distančního prodeje.

Další požadavky:
Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, která nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor dalšího vzdělávání, může být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první, hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání), ve znění pozdějších předpisů, a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti v souladu s hodnoticím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který je v souladu s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu této profesní kvalifikace autorizujícím orgánem stanoven.

Žádost o udělení autorizace naleznete na stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo průmyslu a obchodu, www.mpo.cz.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- Zkušební místnost - tj. kancelářský prostor, popř. učebna, vybavená základním kancelářským vybavením - stůl, stolička - a osvětlením odpovídajícím hygienickým předpisům.
- Výpočetní technika s textovým, tabulkovým a prezentačním softwarem
- Volný přístup k internetu
- Tiskárna
- Síťové propojení mezi počítači
- Telefonické přístroje s vnitřním propojením a umožňující přijmout telefonický hovor z vnějšku
- Nahrávací zařízení umožňující rozhovor s figurantem po telefonu
- Mobilní telefon

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí zajistit, aby pracoviště byla uspořádána a vybavena tak, aby pracovní podmínky pro vykonání zkoušky z hlediska BOZP odpovídaly bezpečnostním požadavkům a hygienickým limitům na pracovní prostředí a pracoviště.

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Zajištění vhodných prostor pro provádění zkoušky prokazuje žadatel odpovídajícím dokladem (např. výpis z katastru nemovitostí, nájemní smlouva, dohoda) umožňujícím jejich užívání po dobu platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 20 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přípravu a přestávky) je 3 až 4 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut).

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace připravila SR pro obchod a marketing, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
BlueLink International CZ, s. r. o.
SANTIA
SPAR Česká obchodní společnost, s. r. o.