|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Image00001.jpeg |  | Kvalifikační standard |
|  |
|  |
|  |
| Reklamant v poštovním provozu (kód: 37-037-M)  |
|  |
| Autorizující orgán: | Ministerstvo průmyslu a obchodu |
|  |
| Skupina oborů: | Doprava a spoje (kód: 37) |
| Týká se povolání: |  |
| Kvalifikační úroveň NSK - EQF: | 4 |
|  |
|  |
| **Odborná způsobilost** |
|  |
| Název | Úroveň |
| Orientace v provozních předpisech a poštovních podmínkách souvisejících s reklamacemi | 4 |
| Přijímání reklamací | 4 |
| Vyřizování stížností a reklamací zákazníků pošty | 6 |
| Spolupráce při vypořádání poštovních zásilek | 4 |
| Vedení reklamačních protokolů a protokolů zápisů | 4 |
| Vyřizování reklamací poukázané peněžní částky | 6 |
| Vyřizování reklamací mezinárodních zásilek | 6 |
|  |
|  |
|  |
| Reklamant v poštovním provozu, 29.03.2024 7:30:11 | Strana 1 z 2 |  |
| Image00001.jpeg |  | Kvalifikační standard |
|  |
|  |
|  |
| Platnost standardu |
| Standard je platný od: 29.06.2015 |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| Reklamant v poštovním provozu, 29.03.2024 7:30:11 | Strana 2 z 2 |  |