|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | |  |