

## Operátor call centra (kód: 66-030-H)

Autorizující orgán:	Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů:	Obchod (kód: 66)
Týká se povolání:	
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
Zpracování dat a vyhledávání informací v kontaktním centru	3
Obsluha komunikační techniky v kontaktním centru	3
Poskytování distančního zákaznického servisu v anglickém jazyce na minimální úrovni (B1)	4

## **Platnost standardu**

Standard je platný od: 29.06.2015