

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