

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

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