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 do: 18.10.2021

Kritéria a způsoby hodnocení

Telefonické poskytování informací o výrobcích a službách společnosti, včetně poskytování okamžité podpory zákazníkům při řešení problémů se zakoupeným zbožím či službami

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Porozumět požadavku zákazníka, eventuálně ho navést na správný požadavek	Praktické předvedení
b) Poskytnout rychle, správně a zdvořile službu	Praktické předvedení
c) Ukončit telefonní hovor efektivně a zdvořile	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Nabídka a prodej produktů po telefonu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Navázat kontakt se zákazníkem	Praktické předvedení
b) Představit nabídku produktů	Praktické předvedení
c) Dohodnout prodej produktu	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení písemné a elektronické komunikace v kontaktním centru

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vypracovat správně strukturovanou odpověď na požadavek zákazníka	Praktické předvedení
b) Vypracovat odpověď rychle	Praktické předvedení
c) Vypracovat odpověď gramaticky správně	Praktické předvedení
d) Dodržovat etiku v elektronické komunikaci	Písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyřízení reklamace zákazníka po telefonu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Přijmout a efektivně vyřídit reklamaci	Praktické předvedení
b) Uvést příklady možných konfliktů a předvést jejich řešení	Praktické předvedení
c) Vyjmenovat techniky zvládání stresu a předvést postup a způsob jejich aplikace	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zpracování dat a vyhledávání informací v kontaktním centru

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provést výpočet za pomocí tabulkového editoru	Praktické předvedení
b) Shrnout výsledky výpočtu do slovního závěru	Praktické předvedení
c) Vyhledat požadovanou informaci v textu nebo na internetu	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Obsluha komunikační techniky v kontaktním centru

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Předvést používání komunikační techniky, včetně související kancelářské techniky (telefon a sluchátka)	Praktické předvedení
b) Vysvětlit základní pravidla ochrany dat a osobních údajů při manipulaci s komunikační technikou	Ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Poskytování distančního zákaznického servisu v anglickém jazyce na minimální úrovni (B1)

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Konverzovat v rozhovoru se zákazníkem (zkoušejícím) v délce 10 min, konverzace má napodobovat běžný rozhovor se zákazníkem	Praktické předvedení
b) Přeložit text z českého jazyka v rozsahu 1/2 A4 do anglického jazyka, zkoušející vybere vhodný text související se zákaznickým servisem	Praktické předvedení
c) Přeložit text v rozsahu 1/2 A4 z anglického do českého jazyka, zkoušející vybere vhodný text související se zákaznickým servisem	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.
Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO). Zdravotní způsobilost není vyžadována.

V rámci zkoušky dojde k ověření obecných kompetencí nezbytných pro výkon profese. Cílem zkoušky nebude a nemůže být zkouška znalostí tvořících konkretní obsah služeb (bankovnictví, letecká doprava, pojišťovnictví, atd.).

Požadavky k ověření jednotlivých kompetencí:

Vypořádání požadavků zákazníka po telefonu
Uchazeč dostane k dispozici 3 přepisy hovorů (poskytování zákaznického servisu po telefonu), z nichž 1 bude správný. Uchazeč zvolí jeden přepis, který považuje za správný a před zkušební komisi svou volbu zdůvodní.

Nabídka a prodej produktů po telefonu
Uchazeč dostane k dispozici 3 přepisy hovorů (Nabídka a prodej produktů po telefonu), z nichž 1 bude správný. Uchazeč zvolí jeden přepis, který považuje za správný a před zkušební komisi svou volbu zdůvodní.

Vyřízení reklamace zákazníka po telefonu
Uchazeč dostane k dispozici 3 přepisy hovorů (Vyřízení reklamace po telefonu), z nichž 1 bude správný. Uchazeč zvolí jeden přepis, který považuje za správný a před zkušební komisi svou volbu zdůvodní.
Uchazeč prokáže v praktické ukázce s figurantem schopnost reklamaci vyřídit (roli figuranta po dobu ověření představuje někdo ze zkoušejících). Figurant se s uchazečem spojí telefonicky.
Uchazeč bude vyzván, aby popsal alespon 3 techniky zvládání stresu.

Vedení písemné a elektronické komunikace v kontaktnim centru
Uchazeč dostane k dispozici fiktivní požadavek zákazníka "obdržený" elektronickou poštou a dostane za úkol napsat a odeslat odpověď.
Bude se jednat o požadavek v rozsahu ½ strany A4. K odepsání bude mít limitovaný čas - 10 minut.
Uchazeč dostane za úkol zodpovědět 3 otázky na téma dodržení etiky v písemné komunikaci.

Zpracování dat a vyhledání informací
Uchazeč obdrží písemné zadání (obvyklá modelová situace z oblasti zákaznického servisu - historie kontaktů určitého zákazníka).
Zadání bude formulováno tak, že umožní ověřit následující praktické dovednosti:
- Krátký výpočet v aplikaci v tabulkovém editoru
- Krátká sumarizace závěru v textovém editoru (2 věty)
- Odpovědět na 3 otevřené otázky – na základě vyhledání odpovědi v PDF dokumentu, který bude třeba nalézt na internetu

Obsluha komunikační techniky
Uchazeč prakticky předvede, jak umí zacházet s telefonním přístrojem (přepojení hovoru, pauzování hovoru, připojení sluchátek).
Uchazeč vysvětlí základní pravidla ochrany osobních údajů (jakým způsobem kontaktní centrum získává souhlas volajícího zákazníka se zpracováním osobních údajů, postup v případě, kdy zákazní si nepřeje být nahráván apod.).

Poskytnutí zákaznického servisu v anglickém jazyce (úroveň B1)
V případě, že uchazeč má platný certifikát na úroveň alespoň B1, potom je možné tyto kompetence považovat za splněné.

Prokázat schopnost poskytnout zákaznický servis v angličtině
- Bude prakticky ověřena telefonátem s figurantem (roli figuranta po dobu ověření zastává někdo ze zkoušejících).
- Praktické ověření s figurantem by mělo trvat maximálně 10 minut.

Prokázat porozumění textu a schopnost aktivního užití anglického jazyka (v písemné formě) v kontextu zákaznického

servisu.
Uchazeč dostane k dispozici požadavek zákazníka v rozsahu přibližně ½ A4 v češtině a dostane za úkol požadavek přeložit do angličtiny.

Prokázat porozumění textu napsanému v anglickém jazyce, v kontextu zákaznického servisu.
Uchazeč dostane k dispozici požadavek zákazníka v rozsahu přibližně ½ A4 v angličtině a dostane za úkol požadavek přeložit do češtiny.

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před zkušební komisí složenou ze 2 členů, kteří jsou autorizovanými fyzickými osobami s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci nebo autorizovanými zástupci autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.
V případě ověřování jazykových kompetencí, pokud autorizovaná osoba nemá kvalifikaci v příslušném cizím jazyce na úrovni magisterského studia (doloží diplom), nebo v daném jazyce nezískala a nedoložila certifikát úrovně minimálně C1 podle Společného evropského referenčního rámce pro jazyky, je zkoušce přítomna také další osoba, která tyto kvalifikační požadavky splňuje; její názor je doporučujícího charakteru.

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat alespoň jednu z následujících variant požadavků:

a) Střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let praxe v řídicích pozicích v oblasti marketingu, zákaznického servisu, distančního prodeje, z toho minimálně 1 rok v období posledních 2 let před podáním žádosti o udělení autorizace.
b) Vyšší odborné vzdělání v oblasti obchodu a alespoň 5 let praxe v řídicích pozicích v oblasti marketingu, zákaznického servisu, distančního prodeje, z toho minimálně 1 rok v období posledních 2 let před podáním žádosti o udělení autorizace.
c) Vysokoškolské vzdělání se zaměřením na marketing, ekonomii, obchod a služby + alespoň 5 let praxe jako osoba odpovědná v řídicích pozicích v oblasti marketingu, zákaznického servisu, distančního prodeje, z toho minimálně 1 rok v období posledních 2 let před podáním žádosti o udělení autorizace.

Další požadavky:

- Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, která nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor dalšího vzdělávání, musí být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první, hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání) ve znění pozdějších předpisů, a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.
- Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC a vydání jednotného osvědčení (stačí doložit čestným prohlášením).

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem.

Žádost o autorizaci naleznete na stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo průmyslu a obchodu, www.mpo.cz.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Nezbytné vybavení
- Výpočetní technika s textovým, tabulkovým a prezentačním softwarem
- Volný přístup k internetu
- Tiskárna
- Síťové propojení mezi počítači
- Telefonické přístroje s vnitřním propojením a umožňující přijmout telefonický hovor z vnějšku
- Nahrávací zařízení umožňující rozhovor s figurantem po telefonu
- Mobilní telefon

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí zajistit, aby pracoviště byla uspořádána a vybavena tak, aby pracovní podmínky pro realizaci zkoušky z hlediska BOZP odpovídaly bezpečnostním požadavkům a hygienickým limitům na pracovní prostředí a pracoviště.

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam svého materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně-technické vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace smlouvu (popřípadě smlouvy) umožňující jeho užívání nejméně po dobu 5 let ode dne podání žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 10 až 20 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky (bez času na přestávky a na přípravu) je 3 až 4 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut).

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace připravila SR pro obchod a marketing, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
BlueLink International CZ, s. r. o.
SANTIA
SPAR Česká obchodní společnost, s. r. o.