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

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.

Autoři standardu

Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikační 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.