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

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), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, je oprávněna předčasně ukončit zkoušku, pokud vyhodnotí, že v důsledku činnosti uchazeče bezprostředně došlo k ohrožení nebo bezprostředně hrozí nebezpečí ohrožení zdraví, života a majetku či životního prostředí. Zdůvodnění předčasného ukončení zkoušky uvede AOs do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.

Kompetence: **Telefonické poskytování informací o výrobcích a službách společnosti, včetně poskytování okamžité podpory zákazníkům při řešení problémů se zakoupeným zbožím či službami,** kritérium a) uchazeč obdrží text neúplného požadavku od zákazníka, například pračka nefunguje, prádlo je vyprání mokré. Uchazeč vhodně zvolenými otázkami zjistí požadavek zákazníka a stanoví postup dalšího řešení, například podstoupení na reklamační oddělení nebo servisního technika. Roli figuranta po dobu ověření představuje zkoušející. Kritérium b) uchazeč obdrží text úplného požadavku zákazníka, například zařízení má značku, je typu, má závadu. Uchazeč po vyhodnocení požadavku poskytne zákazníkovi přímou informaci s možností volby například reklamace, opravy nebo výměna zboží. Roli figuranta po dobu ověření představuje zkoušející.

Kompetence: **Nabídka a prodej produktů po telefonu**, uchazeč dostane k dispozici 3 přepisy telefonních hovorů, z nichž 1 bude správný. Uchazeč zvolí jeden přepis, který považuje za správný a před zkušební komisí svou volbu zdůvodní.

Kompetence: **Vedení písemné a elektronické komunikace v kontaktním 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.

Kompetence: **Vyřízení reklamace zákazníka po telefonu**, kritérium a) uchazeč prokáže v praktické ukázce s figurantem schopnost reklamaci vyřídit (roli figuranta po dobu ověření představuje zkoušející). Kritérium b) uchazeč dostane k dispozici 3 přepisy konfliktních hovorů, z nichž 1 bude vyřešen ve vztahu k zákazníkovi správně. Uchazeč zvolí jeden přepis, který považuje za správný a před zkušební komisí svou volbu zdůvodní. Kritérium c) figurant s uchazečem předvedou telefonický hovor. Uchazeč bude vyzván, aby popsal alespoň 3 techniky zvládání stresu, a jeho zvládání předvede při telefonickém hovoru s figurantem, který stresovou situaci vyvolá. (roli figuranta po dobu ověření představuje zkoušející).

Kompetence: **Obsluha komunikační techniky v kontaktním centru**, 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 zákazník si nepřeje být nahráván apod.).

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.