|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Image00001.jpeg |  | Kvalifikační standard |
|  |
|  |
|  |
| Pracovník/pracovnice distančního zákaznického servisu (kód: 66-029-M)  |
|  |
| Autorizující orgán: | Ministerstvo průmyslu a obchodu |
|  |
| Skupina oborů: | Obchod (kód: 66) |
| Týká se povolání: | Pracovník distančního zákaznického servisu |
|  |
| Kvalifikační úroveň NSK - EQF: | 4 |
|  |
| **Odborná způsobilost** |
|  |
| Název | Úroveň |
| Vyřízení požadavku včetně reklamace VIP zákazníka po telefonu se zahrnutím širších souvislostí | 4 |
| Nabídka a prodej produktů po telefonu | 3 |
| Vyřízení reklamace zákazníka po telefonu | 4 |
| Vedení písemné a elektronické komunikace v kontaktním centru | 3 |
| Vyhodnocování, analýza, reporting, prezentace výsledků z oblasti zákaznického servisu a předání zpětné vazby | 4 |
| Orientace v zákonných normách pro oblast ochrany spotřebitele, ochrany osobních údajů a ve standardech pro práci s kreditními kartami | 4 |
| Zaškolení další osoby v kontaktním centru | 4 |
| Poskytování distančního zákaznického servisu v anglickém jazyce na minimální úrovni (B2) | 5 |
| Orientace v úloze zákaznického servisu v organizační struktuře firmy | 4 |
|  |
|  |
|  |
| Pracovník/pracovnice distančního zákaznického servisu, 29.03.2024 9:06:44 | Strana 1 z 2 |  |
| Image00001.jpeg |  | Kvalifikační standard |
|  |
|  |
|  |
| Platnost standardu |
| Standard je platný od: 21.10.2022 |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| Pracovník/pracovnice distančního zákaznického servisu, 29.03.2024 9:06:44 | Strana 2 z 2 |  |