Pracovník distančního zákaznického servisu (kód: 66-029-M)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Obchod (kód: 66)
Týká se povolání:
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

Platnost standardu

Standard je platný od: 29.06.2015 do: 20.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Vyřízení požadavku včetně reklamace VIP zákazníka po telefonu se zahrnutím širších souvislostí

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Udržet základní schéma (průběh) hovoru • Porozumět požadavku zákazníka, eventuálně ho navést na správný požadavek • Rychle a správně poskytnout službu, tj. požadavek zodpovědět • Efektivně a zdvořile telefonní hovor ukončit	Praktické předvedení
b) Zohlednit kontext, ve kterém je požadavek zákazníka vznesen a služba poskytnuta • Zohlednit historii kontaktů se zákazníkem • Zohlednit další skutečnosti na straně zákazníka • Zohlednit další skutečnosti, o kterých je pracovník distančního zákaznického servisu informovaný	Praktické předvedení

Je třeba splnit obě 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.

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.

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.

Vyhodnocování, analýza, reporting, prezentace výsledků z oblasti zákaznického servisu a předání zpětné vazby

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provést analýzu dat za určité období a identifikovat nejčetnější požadavky zákazníka	Praktické předvedení
b) Identifikovat návrhy na zlepšení na základě analyzovaných dat	Praktické předvedení
c) Prezentovat analýzu a návrhy na zlepšení jako zpětnou vazbu marketingovému oddělení	Praktické předvedení
d) Vypočítat základní ukazatele výkonnosti týkající se zpracování zákaznických požadavků kontaktním centrem	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v zákonných normách pro oblast ochrany spotřebitele, ochrany osobních údajů a ve standardech pro práci s kreditními kartami

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Uvést a charakterizovat zákon na ochranu spotřebitele a prokázat jeho znalost	Písemné ověření
b) Uvést a charakterizovat zákon o ochraně osobních údajů a prokázat jeho znalost	Písemné ověření
c) V souladu s PCI DSS vyjmenovat a popsat zásady nakládání s platebními kartami. (Payment Card Industry Data Security Standard) - soubor mezinárodních bezpečnostních standardů, jejichž cílem je zamezit únikům citlivých dat o držitelích platebních karet)	Písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zaškolení další osoby v kontaktním centru

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Identifikovat vzdělávací potřeby uchazeče	Písemné ověření
b) Stanovit cíle vzdělávání pro uchazeče	Písemné ověření
c) Navrhnout a předvést postup zaškolení v souladu se vzdělávacími potřebami uchazeče a stanovenými cíli	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Poskytování distančního zákaznického servisu v anglickém jazyce na minimální úrovni (B2)

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Konverzovat v rozhovoru se zákazníkem (zkoušejícím), kde konverzace má napodobovat běžný rozhovor se zákazníkem	Praktické předvedení
b) Přeložit text v českém jazyce v rozsahu 0,75 A4 do anglického jazyka, zkoušející vybere vhodný text související se zákaznickým servisem	Praktické předvedení
c) Přeložit text v rozsahu 0,75 A4 z anglického do českého jazyka, zkoušející vybere vhodný text související se zákaznickým servisem	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v úloze zákaznického servisu v organizační struktuře firmy

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit úlohu zákaznického servisu ve firmě	Písemné ověření
b) Vysvětlit postavení zákaznického servisu v organizační struktuře firmy	Písemné ověření

Je třeba splnit obě 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

Vyřízení požadavku včetně reklamace VIP zákazníka po telefonu se zahrnutím širších souvislostí („zákaznický servis v kontextu“)

Schopnost vyřízení požadavku VIP zákazníka po telefonu "v širších souvislostech" je mimořádně důležitým parametrem, který zásadně odlišuje tuto pozici od pozice "Operátor call centra". Pracovník na pozici "Pracovník distančního zákaznického servisu" je schopen vyřídit požadavky tak, aby při komunikaci bral zvláštní zřetel na profesní, rodinné, osobnostní a další specifika konkrétního VIP zákazníka.
Uchazeč obdrží detailní zadání, které vedle specifikace požadavku či reklamace bude obsahovat dodatečné detailní informace, a to:

- o volajícím zákazníkovi
- o historii kontaktů daného zákazníka
- další doplňkové informace týkající se produktu/služby („Předpověď počasí v destinaci“)

Bude následovat praktické předvedení s figurantem, roli figuranta po dobu ověření zastává někdo ze zkoušejících.
Uchazeč bude muset prokázat komunikační dovednosti (např. prezentovat zákazníkovi aspekty poskytnuté služby tak, aby si je zákazník uvědomil a ocenil).

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 1 přepis, který považuje za správný a před zkušební komisí svoji volbu ústně zdůvodní.

Vyřízení reklamace zákazníka po telefonu
Uchazeč dostane k dispozici 3 přepisy hovorů (Vyřízení reklamace po telefonu), z nichž 1 bude správný. Uchazeč zvolí 1 přepis, který považuje za správný a před zkušební komisí svoji volbu ústně zdůvodní.
Uchazeč prokáže v praktické ukázce s figurantem dovednost reklamaci vyřídit – figurant bude volat (viz materiální předpoklady). Figurantem bude někdo ze zkoušejících.
Uchazeč bude vyzván, aby představil alespoň 3 techniky na 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.
Uchazeč zodpoví písemně 3 otázky na téma dodržení etiky v písemné komunikaci.

Vyhodnocování, analýza, reporting, prezentace výsledků a předání zpětné vazby
Uchazeč obdrží písemné zadání (obvyklá situace z oblasti zákaznického servisu). Zadání bude formulováno tak, že umožní ověřit následující praktické dovednosti:
- Krátký výpočet v aplikaci v tabulkovém editoru: tabulka denních hodnot za 3 měsíce s cílem vyhodnotit kvartální trend
- Výpočet ukazatelů výkonnosti při zpracování zákaznických požadavků (např. Průměrná doba potřebná k vyřízení zákaznického požadavku)
- Sumarizaci závěru v prezentační aplikaci a předání zpětné vazby – jak marketingovému oddělení (co zlepšit na poskytovaném produktu), tak i kontaktnímu centru (jak pracovat efektivněji)
- Prezentace závěrů zkušební komisi a schopnost odpovědět na doplňující otázky

Zaškolení další osoby v kontaktním centru
Uchazeč obdrží zadání – odchází zaměstnanec s klíčovou znalostí a přichází nováček a mají k dispozici 1 měsíc na zaškolení. Uchazeč bude mít za úkol:

- Identifikovat vzdělávací potřeby a sestavit seznam potřeb formulovaných jako jednotlivé cíle
- K identifikovaným cílů přiřadí časovou osu – tj. rozvrnout vzdělávací cíle do týdnů
- Zkušební komise vybere jeden z indentifikovaných cílů a uchazeč prakticky předvede reálné zaškolení na figurantovi. Roli figuranta po dobu ověření zastává někdo ze zkoušejících

Orientace v zákonných normách pro oblast ochrany spotřebitele, ochrany osobních údajů a ve standardech pro práci s kreditními kartami

- Bude ověřeno testovými otázkami. Pro potřeby zkoušky připraví autorizovaná osoba minimálně 20 otázek.

Poskytování distančního zákaznického servisu v anglickém jazyce (úroveň B2)
V případě, že zkoušený má platný certifikát na úroveň alespoň B2, potom je možné tyto kompetence považovat za splněné.
Ústní část bude ověřena buď přímo členem zkušební komise nebo přísedícím, který se telefonicky spojí přímo s uchazečem v přítomnosti zkušejících. Praktické ověření by mělo trvat asi 10 minut.
Orientace v úloze zákaznického servisu v organizační struktuře firmy
Uchazeč vysvětlí, jaká je role zákaznického servisu ve firmě. Tato kompetence ověřuje, zda uchazeč má dostatečný nadhled, tj. zvládá výkon aktivit s vědomím, jak přispívá k výsledkům firmy.
Uchazeč musí prokázat, že „perfektní zpracování požadavků zákazníka“ není cílem, ale prostředkem k tomu, jak udržet loajalitu zákazníka k produktu a značce a soustavně tak přispívat k obchodním výsledkům firmy.
Uchazeč prokáže pochopení toho, že zákaznický servis je zdrojem důležité zpětné vazby pro obchodní a marketingový úsek a že jednotlivé zpracované zákaznické požadavky je třeba vyhodnotit a předat obchodně-marketingovému úseku, který následně může např. iniciovat úpravu produktu, změnu obchodních podmínek apod.

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 (v roli přísedícího), 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 v oblasti ekonomiky a obchodu a alespoň 7 let praxe jako osoba odpovědná v řídicích pozicích v oblasti marketingu, zákaznického servisu,
distančního prodeje, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení licence.
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 a 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

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.

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.

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

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 5 až 6 hodin (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.