

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

<b>Autorizující orgán:</b>	Ministerstvo průmyslu a obchodu
<b>Skupina oborů:</b>	Obchod (kód: 66)
<b>Týká se povolání:</b>	Pracovník distančního zákaznického servisu
<b>Kvalifikační úroveň NSK - EQF:</b>	4

### 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
Komunikace se zákazníky prostřednictvím multikanálových platforem pro zajištění komplexních informací	4
Vyhodnocování, analýza, reporting, prezentace výsledků z oblasti zákaznického servisu a předání zpětné vazby	4
Zaškolení další osoby v kontaktním centru	4
Technická podpora a odstraňování problémů	4

## **Platnost standardu**

Standard je platný od: 20.05.2025