

## Pracovník/pracovnice reklamací a neshod ve výrobní firmě (kód: 23-147-N)

Autorizující orgán:

Ministerstvo průmyslu a obchodu

Skupina oborů:

Strojírenství a strojírenská výroba (kód: 23)

Týká se povolání:

Kvalifikační úroveň NSK - EQF:

5

### Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v legislativě upravující reklamace	5
Vedení reklamačního řízení v souladu s legislativou	5
Orientace v procesech při posuzování a řešení reklamací	5
Projednání a vyřizování reklamací na vlastní výrobky s ostatními organizačními složkami firmy	5
Vedení databáze reklamací a jejich příčin, zpracování statistik a analýz	5
Prevence reklamací a neshod ve výrobní firmě	5
Komunikace se zákazníky	5

## **Platnost standardu**

Standard je platný od: 18.08.2021