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

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 „Orientace v legislativě upravující reklamace“ se ověřuje formou písemného testu. Autorizovaná osoba připraví soubor minimálně 80 testových otázek, z nichž je pro test vybráno 20.

Pravidla pro aplikaci testů jako způsobu ověřování
Soubor otázek pro testy stanovuje autorizovaná osoba podle požadavků hodnoticího standardu. Musí přitom splňovat následující pravidla:
A. Testy pro jednotlivé uchazeče musí být generovány z dostatečně velkého souboru otázek tak, aby bylo umožněno řádově několik desítek různě sestavených testů.
B. Při každé zkoušce musí být ověřeny všechny kompetence kvalifikačního standardu. To znamená, že v případě, kdy se některé kompetence nebo kritéria ověřují pomocí testů, musí být splněny následující dvě podmínky:
B1. Pro celkový soubor otázek, z něhož se generují jednotlivé testy:
Pro každé kritérium existuje několik otázek.
B2. Pro jednotlivé vygenerované testy:
Každý uchazeč má ve svém testu pro každé kritérium (u něhož je test způsobem ověření a v návaznosti na pokyn o tom, která kritéria je třeba u zkoušky splnit) alespoň jednu otázku.
Za úspěšné splnění testu se považuje 75 % správně zodpovězených otázek (tj. 15) s tím, že pro každé kritérium musí být správně zodpovězeno alespoň 50 % otázek.
Doba pro vykonání písemného testu jednoho uchazeče je 30 minut.

Kompetence „Vedení reklamačního řízení v souladu s legislativou“

- u kritéria a) „Popsat pravidla pro ručení za výrobek/službu z pohledu dodavatele“ míněno takové reklamační řízení, kdy dodavatel je zároveň i 100% výrobcem
- u kritéria b) „Popsat pravidla pro ručení za výrobek/službu z pohledu odběratele subdodávky“ je míněna taková situace, kdy dodavatel není výhradním výrobcem, ale používá pro svůj výrobek komponenty vyráběné jiným výrobcem, které mohou být důvodem reklamace.
- u kritéria c) „Vedení reklamačního řízení v souladu s legislativou“ se ověřuje na základě modelových situací, kdy zkoušený nejprve předvede a následně okomentuje způsob řešení reklamace a důvody pro tento způsob. Modelová situace musí zohlednit i znalost příslušných ustanovení občanského zákoníku - viz kompetence "Orientace v legislativě upravující reklamace". Při ověřování kritéria autorizovaná osoba použije figuranta, kterým smí být i zkoušející.

Kompetence „Orientace v procesech při posuzování a řešení reklamací“

- kritérium a) „Orientace v systémových nástrojích…“ a kritérium b) „Orientace v metodikách pro stanovení kořenové příčiny……“ se ověřuje na případové studii jednoduché reklamace (např. chybně dodaného množství), kdy výběrem jedné z metodik uchazeč dokáže jejím použitím definovat/nalézt kořenovou příčinu.
- u kritéria c) “Popsat proces ……z pohledu dodavatele“ je míněno takové reklamační řízení, kdy dodavatel je zároveň i 100% výrobcem
- u kritéria d) „Popsat proces…. z pohledu odběratele (subdodávky)“ je míněna taková situace, kdy dodavatel není výhradním výrobcem, ale používá pro svůj výrobek komponenty vyráběné jiným výrobcem, které mohou být

důvodem reklamace.
- kritérium e)„ Popsat a vysvětlit nezbytné náležitosti reklamačního protokolu“ se ověřuje na základě praktické ukázky reklamačního protokolu, kdy zkoušený popíše, jaké náležitosti jsou nezbytné a jaké nikoliv.

Kompetence „Projednání a vyřizování reklamací na vlastní výrobky s ostatními organizačními složkami firmy“
- kritéria a) a b) se ověřují ústně, kdy zkoušený na konkrétním příkladu z vlastní praxe popíše aplikaci (případně neaplikování) těchto principů v technologii výroby
- kritérium f) Předvést projednání reklamace na vlastní výrobky v rámci organizace se ověřuje formou modelové situace za použití figuranta. Figurantem může být i zkoušející.

Kompetence „Vedení databáze reklamací a jejich příčin, zpracování statistik a analýz“ se ověřuje na základě modelového příkladu, kdy zkoušející má připravený přehled (tabulku připravenou v tabulkovém procesoru) s evidencí reklamací (příčiny, termíny, čas a způsob vyřešení, náklady, opatření) a zkoušený na základě této tabulky připraví jednoduchou analýzu, kterou následně prezentuje.

Kompetence „Komunikace se zákazníky“, kritérium b) Zvládnout komunikovat s problémovým zákazníkem se ověřuje praktickým předvedením, kdy figurant předvádí modelovou situaci („problémový = agresivní, vyhrožující zákazník řeší reklamaci“ a hodnocený na tuto situaci reaguje s cílem reklamaci konstruktivně řešit. Figurantem může být zkoušející.

Autoři standardu

Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikační standard profesní kvalifikace připravila SR pro management a administrativu, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
Grant Thornton Advisory
Poličské strojírny, a. s.
TÜV Nord
Knorr-Bremse systémy pro užitková vozidla. s. r. o.