

**ÜGYFÉLKAPCSOLATI VEZETŐ
SZAKKÉPESÍTÉS SZAKMAI ÉS VIZSGAKÖVETELMÉNYEI**

**I.
ORSZÁGOS KÉPZÉSI JEGYZÉKBEN SZEREPLŐ ADATOK**

1. A szakképesítés azonosító száma: 54 347 02 0000 00 00
2. A szakképesítés megnevezése: Ügyfélkapcsolati vezető

3. Szakképesítések köre:

3.1	Rész-szakképesítés	Nincs	
-----	--------------------	-------	--

3.2	Elágazások	Nincsenek	
-----	------------	-----------	--

3.3	Ráépülés	Nincs	
-----	----------	-------	--

4. Hozzárendelt FEOR szám: 3629

5. Képzés maximális időtartama:

Szakképesítés megnevezése	Szakképzési évfolyamok száma	Óraszám
Ügyfélkapcsolati vezető	-	600

**II.
EGYÉB ADATOK**

SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSE: Ügyfélkapcsolati vezető

1. A képzés megkezdésének szükséges feltételei:

Bemeneti kompetenciák: -

Iskolai előképzettség: érettségi vizsga

Szakmai előképzettség: -

Előírt gyakorlat: -

Elérhető kreditek mennyisége: -

Pályaalkalmassági követelmények: szükségesek

Szakmai alkalmassági követelmények: nem szükségesek

2. Elmélet aránya: 30%

3. Gyakorlat aránya: 70%

4. Szakmai alapképzés (iskolai rendszerben): -

- Időtartama (évben vagy félévben): -
5. Szintvizsga (iskolai rendszerben): nem szervezhető
Ha szervezhető, mikor: -
6. Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: nem szükséges

III. MUNKATERÜLET

1. A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör, foglalkozás:

A munkakör, foglalkozás	
FEOR száma	FEOR megnevezése
3629	Egyéb kereskedelmi, áruforgalmi, értékesítési ügyintézők

2. A szakképesítés munkaterületének rövid, jellemző leírása:

Ügyfélkapcsolat menedzsment szakfeladatokat lát el
Call/Contact Center menedzsment szakfeladatokat lát el
Emberi erőforrás menedzsment szakfeladatokat lát el
Folyamatszabályozás, projektmenedzsment és minőségirányítási szakfeladatokat lát el
Projektmenedzsment szakfeladatokat lát el
Minőségirányítás szakfeladatokat lát el
Operatív menedzsment szakfeladatokat lát el
Dokumentum- és információmenedzsment szakfeladatokat lát el

3. A szakképesítéssel rokon szakképesítések:

A szakképesítéssel rokon szakképesítések	
azonosító száma	megnevezése
-	-

IV. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK

A szakmai követelménymodulok felsorolása:

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1596-06 Az ügyfélkapcsolatok menedzselése

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Ügyfélkapcsolati stratégiát alakít ki, vagy közreműködik kialakításában, kommunikációjában
Meghatározza az ügyfélkapcsolati csatornák speciális igényeit, irányítja az ügyfél-kommunikációt
Támogatja a munkatársak ügyfélorientált gondolkodását, viselkedését, a szervezeti működést
Ügyféladatokat gyűjt, feldolgoz és felhasznál a forgalom és az ügyfél-elégedettség növelésére

Ügyfél-szegmentálási módszereket, technikákat alkalmaz
 Értékalapú (differenciált) ügyfélkiszolgálást valósít meg
 Ügyfélszerzési, fogyasztásösztönzési módszereket, technikákat alkalmaz,
 ügyféligényekre alapozott értékesítési ajánlatokat dolgoz ki
 Ügyfélmegtartásra törekszik
 Az ügyféligényeket gyűjt, elemez, továbbít
 Az ügyfél-elégedettséget mér
 Kinnlevőségek behajtását irányítja
 Ügyfélkapcsolatok megszüntetését felügyeli

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- B A piaci pozíció. Illeszkedés az általános vállalati stratégiához, és a versenysztratégiához
- C Passzív, aktív és proaktív ügyfélkapcsolati stratégiák
- B Ügyfélkapcsolati csatornák speciális igényei, csatorna-specifikus ügyfélkapcsolatok
- B Ügyféladatok gyűjtése, feldolgozása, felhasználása. Adattisztítás, belső konzisztencia, rögzítés
- B Adatbányászás, -vesztés, -biztonság. Ügyféladatok a forgalom, az ügyfél-elégedettség növelésére
- A Ügyféladatok felhasználása a forgalom- és az ügyfél-elégedettség növelésére
- B Ügyfél-szegmentálási módszerek. Statikus és dinamikus szegmentálási technikák
- B Az ügyfél-elégedettség szintjének mérése, javítása. A termék, szolgáltatás minőségének mérése
- B Az ügyfél-kommunikáció minőségének, a problémamegoldás eredményeinek mérése
- B A mérési eredmények értékelése, fejlesztési projektek meghatározása

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 2 ECDL 6. m. Prezentáció
- 2 ECDL 7. m. Információ és kommunikáció
- 4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 5 Szakmai nyelvű beszéd-készség
- 4 Mennyiségérzék
- 5 Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Személyes kompetenciák:

Felelősségtudat
 Önállóság
 Döntésképeség
 Szervezőkészség
 Elhivatottság, elkötelezettség
 Fejlődőképesség, önfejlesztés

Társas kompetenciák:

Irányítási készség
Határozottság
Motiválókészség
Empatikus készség
Közérthetőség
Prezentációs készség
Adekvát metakommunikáció
Tömör fogalmazás készsége
Visszacsatolási készség

Módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség
Rendszerezőképesség
Következtetési képesség
Problémaelemzés, -feltárás
Tervezési képesség
Helyzetfelismerés
Értékelés
Kreativitás, ötletgazdagság
Lényegfelismerés (lényeglátás)
Ismeretek helyénvaló alkalmazása

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1597-06 A Call/Contact Center menedzsment feladatainak ellátása

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

A Contact Centerek által ellátott üzleti funkciókat, tevékenységi köröket ellenőriz
A Contact Centerek által kezelt ügyfélkapcsolati csatornákat irányít
Contact Center üzemeltetési, irányítási feladatot lát el
Contact Center tervezési szakfeladatokat lát el (technológia, ergonómia, outsourcing)

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- B Informatikai helpdesk funkció; marketing-, közvéleménykutatás; értékesítés
- B Műszakbeosztás tervezés, folyamat menedzsment, tudásbázis építés
- B Contact center projectek, kampány menedzsment, contact center mérések, statisztikák,
- A A Contact Center által ellátott feladat nagyságának, mennyiségének felmérése
- A Műszakok meghatározása. Törvényi vonatkozások, alkalmazható munkarendek
- A Műszakbeosztó szoftver alkalmazások
- A Mennyiségi és minőségi mutatók (SLA-k: AR, abandoned rate, ASA, first contact resolution, first time fixed, LOS.)
- A Mérési módszerek (on-line, historical reportok), mérési gyakoriság, eredmények elemzése, következtetések levonása, lehetséges korrektív action lépések definiálása, benchmarking
- A Nem hívás vagy ügykezelésen alapuló mérések (pl. fluktuáció, dolgozói elégedettség)
- A Nyilvántartások és azok kezelése

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 4 Információforrások kezelése
- 4 Diagram, nomogram olvasása, értelmezése
- 3 Diagram, nomogram kitöltése, készítése
- 3 Elemi számolási készség
- 4 Mennyiségérzék
- 5 Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Személyes kompetenciák:

Felelősségtudat
Önállóság
Döntésképeség
Szervezőkészség
Kitartás
Monotóniatűrés
Pontosság
Megbízhatóság

Társas kompetenciák:

Irányítási készség
Konfliktusmegoldó készség
Határozottság
Empatikus készség
Közérthetőség
Visszacsatolási készség

Módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség
Rendszerezőképesség
Következtetési képesség
Problémaelemzés, -feltárás
Tervezési képesség
Helyzetfelismerés
Értékelés
Kreativitás, ötletgazdagság
Körültekintés, elővigyázatosság
Lényegfelismerés (lényeglátás)

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1598-06 Az emberi erőforrás menedzsment feladatainak ellátása

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

A szervezeti humán stratégiát és működési utasításokat lebontja az ügyfélszolgálatokban dolgozó vezetőkre, munkatársakra

Biztosítja a hatékony működéshez szükséges emberi erőforrást (közreműködik toborzásban, kiválasztásban, beillesztésben)
 Szervezeti, csoportos és egyéni teljesítménycélokat és mutatókat határoz meg
 Teljesítményértékelést végez, illetve támogatja az értékelők munkáját
 A munkaerőt fejleszt (képzési mátrixot készít)
 Motiválási rendszert működtet
 Karriertervezési és karriermenedzsment szakfeladatokat lát el
 Csapatot épít, munkaügyi és munkahelyi konfliktusokat kezel
 Dolgozói elégedettséget mér
 Közreműködik átszervezésben, leépítésben, a munkaerő kiléptetésében
 Munkaerő-nyilvántartási, tájékoztatási rendszereket használ

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- B Az emberi erőforrás gazdálkodás fogalma, célja, funkciói, kapcsolódás más menedzsment területekhez
- B A szervezeti humán stratégia és működés lebontása az ügyfélszolgálatokban dolgozó vezetőkre, munkatársakra
- B Munkatársak toborzása. Külső és belső toborzás alternatívái, módszerek, eszközök
- A Munkatársak kiválasztása. Előszűrés, tesztelés, interjúzás, értékelő központ (AC), próba-munka, egyéb módszerek
- A Új munkaerő integrálása. Orientációs program, termék, szolgáltatás-specifikus oktatás, mentorálás
- A Teljesítménymenedzsment. Szervezeti teljesítménycélok és mutatók meghatározása. A teljesítményértékelés kulcskérdései
- A Motiválás, anyagi és nem bér jellegű ösztönzők. Egyéni és csoportos jutalmazás
- A Csapatépítés. A munkahelyi környezet mint motivációs eszköz
- B Karriertervezés, -menedzsment. Munkaköralapú és személyre szabott karrier-utak
- B Dolgozói elégedettség fogalma, célja, összetevői, mérésének módszerei, eredmény kommunikációja

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 2 ECDL 7. m. Információ és kommunikáció
- 5 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 5 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 5 Szakmai nyelvű beszéd-készség
- 4 Információforrások kezelése

Személyes kompetenciák:

Felelősségtudat
 Önállóság
 Döntésképeség
 Szervezőkészség
 Elhivatottság, elkötelezettség
 Ézelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság

Pontosság
Megbízhatóság

Társas kompetenciák:

Irányítási készség
Konfliktusmegoldó készség
Motiválókészség
Prezentációs készség
Hatékony kérdezés készsége
Tömör fogalmazás készsége
Visszacsatolási készség

Módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség
Következtetési képesség
Problémaelemzés, -feltárás
Tervezési képesség
Értékelés
Körültekintés, elővigyázatosság
Lényegfelismerés (lényeglátás)
Rendszerben való gondolkodás
Kontroll (ellenőrzőképeség)
Ismeretek helyénvaló alkalmazása

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1599-06 A folyamat-, projekt- és minőségmenedzsment feladatainak ellátása

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

A folyamatok „kulcs teljesítmény mutatóit” (KPI) értelmezi, gyakorlatban alkalmazza
Folyamatmenedzsment kulcsszereplőit koordinálja
Tipikus és egyedi folyamatokat feltár, azonosít, tervez és dokumentál
Folyamatokat optimalizál, prioritásokat kezel
Minőségellenőrzés – folyamatfejlesztés – oktatás körfolyamatát kialakítja és üzemelteti a gyakorlatban
Projektmenedzsment szakfeladatokat lát el
Projektszemléletet és alapelveket a gyakorlatba ültet át
Projekteket indít, vezet
Együttműködik funkcionális és területi vezetőkkel
Minőségirányítás szakfeladatokat lát el
A minőségközpontú irányítási modellt és alapelveket alkalmaz az ügyfélkapcsolatokban
A minőségügyi rendszert alakít ki, vagy közreműködik a kialakításában
A minőségügyi rendszert működtet és fejleszt
Külső és belső auditokban közreműködik
Minőségügyi rendszereket mér, értékeli

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- A Folyamatmenedzsment szerepe, helye és jelentősége a vállalatok gyakorlati működésében. A folyamatok „kulcs teljesítmény mutatói”
- A Folyamatmenedzsment kulcsszereplői
- A Tipikus és egyedi folyamatok feltárása, azonosítása, tervezése és dokumentálása
- B Folyamatoptimalizálás, prioritások kezelése, elől- és/vagy hátul tesztelés, TQM
- C A minőségközpontú irányítási modell. A minőségirányítás alapelvei
- B Vevőközpontúság. Vezetőség elkötelezettsége. Munkatársak bevonása
- C A projektek fajtái és fázisai
- C A projekt életciklusai és szereplői
- B A projekt szerkezete. Az ötlet (Miért?) A WBS fogalma (Mit?)
- B Kompetenciák és felelősségek mátrixa (Ki?), megelőzési és követési listák

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 5 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 5 Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvű beszéd-készség
- 4 Információforrások kezelése
- 4 Diagram, nomogram olvasása, értelmezése
- 3 Diagram, nomogram kitöltése, készítése
- 4 Mennyiségérzék

Személyes kompetenciák:

- Felelősségtudat
- Döntésképeség
- Elhivatottság, elkötelezettség
- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Megbízhatóság
- Fejlődőképesség, önfejlesztés

Társas kompetenciák:

- Konfliktusmegoldó készség
- Empatikus készség
- Visszacsatolási készség

Módszerkompetenciák:

- Problémaelemzés, -feltárás
- Tervezési képesség
- Helyzetfelismerés
- Értékelés
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Körültekintés, elővigyázatosság
- Lényegfelismerés (lényeglátás)
- Rendszerben való gondolkodás
- Kontroll (ellenőrzőképesség)
- Ismeretek helyénvaló alkalmazása

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1600-06 Az operatív menedzsment feladatainak ellátása

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

- Vezetői szinteket határoz meg, feladatok delegálása-eszkalálása az operatív teendők során
- Mutatókat, mérőszámokat határoz meg a stratégiából lebontva
- Vezetői riportokat készít
- Gazdálkodik az erőforrásokkal (szükséglettervezés és megtartás)
- Vezetői kommunikációt folytat

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- B Vezetői szintek meghatározása. Delegálás-eszkalálás az operatív teendők során
- B Mutatók, mérőszámok meghatározása, mit, hogyan, mivel, milyen időszakonként mérünk. Ábrázolás
- B A vezetői riport szerepe, fajtái, a riportkészítés technikái, menete, folyamata, formátuma. Riportelemzés
- B Szükséglettervezés, erőforrás biztosítása, átcsoportosítás, feladat-erőforrás priorizálás
- B „Katasztrófa terv” menedzsment, tervkészítés, üzemeltetés, frissítés
- A A napi operációhoz szükséges munkaerő biztosítása, beosztás/jelenlét korrelációjának biztosítása
- A A napi operáción kívüli feladatok személyi feltételeinek biztosítása
- A A munkahely, munkafeltételek zavartalanságának biztosítása, üzemeltetés - ellenőrzés
- B A vezetői kommunikáció, információ átadás lehetséges csatornái, időszaki beszámolók készítése, prezentálása

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 2 ECDL 6. m. Prezentáció
- 5 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 5 Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvű beszéd-készség
- 4 Információforrások kezelése
- 5 Komplex eszközhasználati képességek

Személyes kompetenciák:

- Önállóság
- Döntésképeség
- Elhivatottság, elkötelezettség
- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Precizitás
- Kitartás
- Monotóniatűrő

Társas kompetenciák:

- Irányítási készség
- Konfliktusmegoldó készség
- Határozottság
- Motiválókészség
- Empatikus készség
- Prezentációs készség
- Hatékony kérdezés készsége
- Adekvát metakommunikáció
- Visszacsatolási készség

Módszerkompetenciák:

- Áttekintő képesség
- Rendszerezőképesség
- Következtetési képesség
- Problémaelemzés, -feltárás
- Tervezési képesség
- Helyzetfelismerés
- Értékelés
- Figyelemmegosztás
- Körültekintés, elővigyázatosság
- Kontroll (ellenőrzőképesség)

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1601-06 A dokumentum- és információmenedzsment feladatainak ellátása

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

- Információsükségleteket azonosít a szervezetben
- Dokumentumokat tervez, készít és kezel
- Információs problémákat felismer, verzió- és változáskezelést folytat, nagyvállalati rendszereket használ
- Információbiztonságot felügyel: konzisztencia, védelem a sérüléstől, az illetéktelen hozzáféréstől
- Archiválási, selejtezési feladatokat irányít
- Adatkezelést (elemzés, feldolgozás, ábrázolás, továbbítás) folytat a gyakorlatban
- Információkezelési hatékonyságot ellenőriz, információ- és dokumentumkezelési problémákat felismer, javít
- Tudásbázist épít, karbantart a gyakorlatban

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- B Dokumentum, adat, információ, tudás
- B Információsükségletek a szervezetben. Adatforrások, adattípusok
- B Dokumentumok fajtái. Dokumentumkezelés, mint a tudásbázis építőköve, mint fizikai szükséglet
- A Intelligens dokumentumok. Igényfelmérés. Metaadat, indexadat, content management
- A Verzió- és változáskezelés Word környezet, nagyvállalati rendszerek
- A Információbiztonság

- B Archiválás, selejtezés
- A Információkezelési hatékonyság ellenőrzése, dokumentumkezelési problémák felismerése, javítása
- A Tudásbázis-eszközök az elméletben és a gyakorlatban
- A Tudásbázis-építés, -karbantartás

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 2 ECDL 7. m. Információ és kommunikáció
- 5 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 5 Szakmai nyelvű beszéd-készség
- 4 Diagram, nomogram olvasása, értelmezése
- 3 Diagram, nomogram kitöltése, készítése

Személyes kompetenciák:

- Felelősségtudat
- Önállóság
- Döntésképeség
- Precizitás
- Kitartás
- Monotóniatűr
- Pontosság
- Megbízhatóság

Társas kompetenciák:

- Konfliktusmegoldó készség
- Közérthetőség
- Tömör fogalmazás készsége
- Visszacsatolási készség

Módszerkompetenciák:

- Rendszerezőképesség
- Következtetési képesség
- Problémaelemzés, -feltárás
- Helyzetfelismerés
- Értékelés
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Körültekintés, elővigyázatosság
- Lényegfelismerés (lényeglátás)
- Kontroll (ellenőrzőképesség)
- Ismeretek helyénvaló alkalmazása

Az 54 347 02 0000 00 00 azonosító számú, Ügyfélkapcsolati vezető megnevezésű szakképesítés szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
1596-06	Az ügyfélkapcsolatok menedzselése
1597-06	A Call/Contact Center menedzsment feladatainak ellátása

Az 54 347 02 0000 00 00 azonosító számú, Ügyfélkapcsolati vezető megnevezésű szakképesítés szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
1598-06	Az emberi erőforrás menedzsment feladatainak ellátása
1599-06	A folyamat-, projekt- és minőségmenedzsment feladatainak ellátása
1600-06	Az operatív menedzsment feladatainak ellátása
1601-06	A dokumentum- és információmenedzsment feladatainak ellátása

V. VIZSGÁZTATÁSI KÖVETELMÉNYEK

1. A szakmai vizsgára bocsátás feltételei:

Modulzáró vizsga eredményes letétele

2. A szakmai vizsga részei:

1. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1596-06 Az ügyfélkapcsolatok menedzselése

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Az ügyféladatok gyűjtése és rendezése. Az ügyfélkapcsolati stratégia és terv kialakítása konkrét vállalat számára

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Az ügyfél-elégedettség mérése és növelése megadott paraméterek alapján. A mérés és növelés módszertanának kialakítása konkrét vállalat számára

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

Az ügyfélkapcsolati csatornák speciális igényei, csatornaspecifikus ügyfélkapcsolatok bemutatása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat	30%
2. feladat	40%
3. feladat	30%

2. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1597-06 A Call/Contact Center menedzsment feladatainak ellátása

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Call/Contact center statisztikák elemzése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:
gyakorlati

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Konkrét termék értékesítési kampányának tervezése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:
írásbeli

Időtartama: 120 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A havi műszakbeosztás elkészítése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:
gyakorlati

Időtartama: 60 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat	30%
2. feladat	40%
3. feladat	30%

3. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1598-06 Az emberi erőforrás menedzsment feladatainak ellátása

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Az álláshirdetésre beérkezett pályázatok értékelése/elemzése indoklással

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:
gyakorlati

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Konkrét vállalat ügyfélszolgálati teljesítményértékelési rendszerének kialakítása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:
írásbeli

Időtartama: 120 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A szervezeti humán stratégia és működés lebontásának elvei az
ügyfélszolgálatokban dolgozó vezetőkre, munkatársakra

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:
szóbeli

Időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat	30%
2. feladat	30%
3. feladat	40%

4. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1599-06 A folyamat-, projekt- és minőségmenedzsment feladatainak ellátása

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Egy konkrét folyamat kulcs-teljesítménymutatói értelmezésének,
specifikációjának bemutatása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Egy konkrét projekt kompetencia és felelősségi mátrixának, megelőzési és
követési listáinak összeállítása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

Egy konkrét ügyfélpanasz megoldásának elemzése indoklással

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 60 perc (felkészülési idő 45 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat	30%
2. feladat	30%
3. feladat	40%

5. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1600-06 Az operatív menedzsment feladatainak ellátása

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Vezetői riport készítése a megadott paraméterek alapján

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 90 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Az ügyfelekkel folytatott telefonbeszélgetések visszahallgatása után a kiválasztott
5 beszélgetés elemzése megadott szempontok szerint, indoklással

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

Az erőforrásokkal történő gazdálkodás bemutatása az ügyfélszolgálaton

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat	50%
2. feladat	20%
3. feladat	30%

6. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1601-06 A dokumentum- és információmenedzsment feladatainak ellátása

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Adatkezelési (elemzési, feldolgozási, ábrázolás, továbbítási) feladat megoldása a megadott paraméterek alapján

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 90 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Az információ hiányból, adatvesztésből vagy egyéb információs problémából adódó ügyfélpanasz elemzése. A megoldás bemutatása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 60 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat	60%
2. feladat	40%

3. A szakmai vizsga értékelése %-osan:

Az 54 347 02 0000 00 00 azonosító számú, Ügyfélkapcsolati vezető megnevezésű szakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

1. vizsgarész:	25
2. vizsgarész:	15
3. vizsgarész:	20
4. vizsgarész:	15
5. vizsgarész:	15
6. vizsgarész:	10

4. A szakmai vizsgarészek alóli felmentés feltételei

A szakképesítéshez rendelt vizsgarészek valamelyikének korábbi teljesítése

5. A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai

-

**VI.
ESZKÖZ- ÉS FELSZERELÉSI JEGYZÉK**

A képzési feladatok teljesítéséhez szükséges eszközök és felszerelések minimuma	
	Ügyfélkapcsolati vezető
Számítógép	X
Szkenner	X
Nyomtató	X
Fénymásoló	X
Telefon	X
Fax	X
Internet hozzáférés	X
Call/Contact Center rendszer	X
Szoftverek	X
Irodaszerek	X
Nyomtatványok	X
Iratmegsemmisítő	X
Hangrögzítő	X
Szakkönyvek	X
CD-jogtár	X
Projektor	X

**VII.
EGYEBEK**

A szakképesítés megszerzésére irányuló felkészítésre jelentkező fogyatékossgal élő személy tekintetében - különösen akkor, ha fogyatékoságának típusa a szakképesítés megszerzését követő foglalkoztatását kizárná, vagy megkérdőjelezné - a szakképzés megkezdésével kapcsolatban a szakképzést folytató intézmény vezetője dönt, a fogyatékossg típusának megfelelő érdekképviselő véleményének ismeretében