

TELEFONOS ÉS ELEKTRONIKUS ÜGYFÉLKAPCSOLATI ASSZISZTENS SZAKKÉPESÍTÉS SZAKMAI ÉS VIZSGAKÖVETELMÉNYEI

I. ORSZÁGOS KÉPZÉSI JEGYZÉKBEN SZEREPLŐ ADATOK

1. A szakképesítés azonosító száma: 52 347 03 0000 00 00
2. A szakképesítés megnevezése: Telefonos és elektronikus ügyfélszolgálati asszisztens

3. Szakképesítések köre:

3.1	Részszerkezetek		
		Azonosítószám:	52 347 03 0100 31 01
		Megnevezés:	Számítógépes adatrögzítő
		Azonosítószám:	52 347 03 0100 31 02
		Megnevezés:	Telefonkezelő, ügyfélszolgálati
		Azonosítószám:	52 347 03 0100 52 01
		Megnevezés:	Telemarketing asszisztens

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

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

4. Hozzárendelt FEOR szám: 4292

5. Képzés maximális időtartama:

Szakképesítés megnevezése	Szakképzési évfolyamok száma	Óraszám
Telefonos és elektronikus ügyfélszolgálati asszisztens	1	800

II. EGYÉB ADATOK

SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSE: **Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens**

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: szükségesek

2. Elmélet aránya: 30 %

3. Gyakorlat aránya: 70 %

4. Szakmai alapképzés (iskolai rendszerben): van

Időtartama (évben vagy félévben): 0,5 év

5. Szintvizsga (iskolai rendszerben): nem szervezhető

Ha szervezhető, mikor: -

6. Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

RÉSZSZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSE:**Számítógépes adatrögzítő****1. A képzés megkezdésének szükséges feltételei:**

Bemeneti kompetenciák: -

Iskolai előképzettség: nyolcadik évfolyam elvégzésével tanúsított alapfokú iskolai végzettség

Szakmai előképzettség: -

Előírt gyakorlat: -

Elérhető kreditek mennyisége: -

Pályaalkalmassági követelmények: nem szükségesek

Szakmai alkalmassági követelmények: nem szükségesek

2. A képzés maximális időtartama:

Szakképzési évfolyamok száma: -

Óraszám: 300

3. Elmélet aránya: 30 %**4. Gyakorlat aránya: 70 %****5. Szakmai alapképzés időtartama (fogyatékkal élők esetében, iskolai rendszerben):**

-

6. Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: nem szükséges

RÉSZSZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSE:**Telefonkezelő, ügyféltájékoztató****1. A képzés megkezdésének szükséges feltételei:**

Bemeneti kompetenciák: -

Iskolai előképzettség: nyolcadik évfolyam elvégzésével tanúsított alapfokú iskolai végzettség

Szakmai előképzettség: -

Előírt gyakorlat: -

Elérhető kreditek mennyisége: -

Pályaalkalmassági követelmények: szükségesek

Szakmai alkalmassági követelmények: szükségesek

2. A képzés maximális időtartama:

Szakképzési évfolyamok száma: -

Óraszám: 300

3. Elmélet aránya: 30 %**4. Gyakorlat aránya: 70 %****5. Szakmai alapképzés időtartama (fogyatékkal élők esetében, iskolai rendszerben):**

-

6. Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

RÉSZSZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSE:**Telemarketing asszisztens****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: szükségesek

2. A képzés maximális időtartama:

Szakképzési évfolyamok száma: -

Óraszám: 300

3. Elmélet aránya: 30 %**4. Gyakorlat aránya: 70 %****5. Szakmai alapképzés időtartama (fogyatékkal élők esetében, iskolai rendszerben):**

-

6. Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

III. MUNKATERÜLET

1. A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör, foglalkozás:

A munkakör, foglalkozás	
FEOR száma	FEOR megnevezése
4292	Telefon-, telex-, telefaxkezelő (pl. táviratfelvevő)

2. A szakképesítés munkaterületének rövid, jellemző leírása:

Iratokat dokumentumokat kezel
Ügyvitel-technikai eszközöket, berendezéseket használ
Adatbeviteli feladatot végez
Kapcsolatot létesít az ügyféllel
Ügyintézt, szolgáltatást végez
Panaszt, reklamációt kezel
Call/Contact Center rendszert használ
Termékeket és szolgáltatásokat értékesít
Ügyfélkapcsolatokat aktivizál
Hidegenhívást kezdeményez
Adatkezeléssel, feldolgozással kapcsolatos feladatokat végez
A távközléshez kapcsolódó szakfeladatokat lát el

3. A szakképesítéssel rokon szakképesítések:

A szakképesítéssel rokon szakképesítések	
azonosító száma	megnevezése
54 347 01	Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző
52 347 02 0000 00 00	Személyes ügyfélszolgálati asszisztens

IV. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK

A szakmai követelménymodulok felsorolása:

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1604-06 Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Kezeli a beérkező dokumentumokat a helyi szabályozás szerint
Dokumentálja az iratkezelési folyamatot
A kimenő dokumentumokat előkészíti a továbbításra
Az iratkezeléshez szükséges eszközöket kezel
Hatáskörének megfelelően leltároz
Közreműködik az iratanyagok selejtezésében
Ellenőrzi az általa használt eszközök, berendezések működőképességét
Működésképtelenség esetén jelenti a hibaelhárítási igényt
Kezeli a számítógépet és tartozékait
Irodatechnikai eszközöket kezel (pl. fénymásoló, diktafon, projektor, iratmegsemmisítő)
Kellékanyagokat biztosít
Tisztán tartja a munkaterületét, munkaeszközeit

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- B A dokumentumok rendszerezésének módjai
- B Az archiválás, irattárazás, selejtezés szabályai
- B A biztonságos iratkezelés szabályai
- B Az ügyvitel-technikai gépek és berendezések fajtái
- B A telefonrendszerek, üzenetrögzítő, memóriás készülékek fajtái
- B Az egyéb irodatechnikai eszközök működési elve (iratmegsemmisítő, tűző-fűzőgép, spirálozó, bankjegyszámláló)

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 1. m. IT alapismeretek
- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 5 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 5 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 5 Információforrások kezelése
- 4 Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Személyes kompetenciák:

Megbízhatóság
Pontosság
Monotóniatűrés
Türelmesség
Precizitás
Kitartás
Döntésképeség
Szorgalom, igyekezet

Társas kompetenciák:

Tömör fogalmazás készsége
Közérthetőség
Fogalmazókészség

Módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása
Gyakorlatias feladatértelmezés
Helyzetfelismerés
Kontroll (ellenőrzőképesség)
Áttekintő képesség
Rendszerezőképesség
Körültekintés, elővigyázatosság
Figyelem-összpontosítás
Módszeres munkavégzés

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1605-06 Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Adatbeviteli feladatot végez
Nyomtatott szövegről, kéziratról, javított, felülírt, szkennelt dokumentumról másol, iratot szerkeszt
Hallott szöveget (pl. hangfelvételtől, telefonhívás) gépírással rögzít
Dokumentumszerkesztési munkákat végez
Táblázatba, adatbázisba adatokat tölt fel, frissít, korrigál
Kimutatásokat, táblázatokat készít táblázatkezelő programmal
Adatbázisokból adatokat lekérdez, egyszerűbb szűréseket végez

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- B A hivatalos levelek, iratok fogalmazásának nyelvi formái, általános szabályai
- B A stilisztika, a helyesírás és a nyelvhelyességi szabályok betartása
- B Az iratfajták szerkezete

- B Az adatbázisokból adatok lekérdezése, egyszerűbb szűrések műveletei
- B A kimutatások, táblázatok táblázatkezelő programmal történő készítésének műveletei

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 5 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 3 Gépírás tízujjas vakírással (100 leütés/perc)
- 4 Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Személyes kompetenciák:

- Pontosság
- Monotóniatűrés
- Türelmesség
- Precizitás
- Kitartás
- Szorgalom, igyekezet

Társas kompetenciák:

- Tömör fogalmazás készsége
- Közérthetőség
- Nyelvhelyesség
- Fogalmazókészség
- Irányíthatóság

Módszerkompetenciák:

- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Gyakorlatias feladatértelmezés
- Helyzetfelismerés
- Kontroll (ellenőrzőképesség)
- Áttekintő képesség
- Figyelem-összpontosítás
- Módszeres munkavégzés

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

2567-06 Üzleti kommunikáció

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

- Fogadja az ügyfelet személyesen, telefonon vagy on-line
- Tájékoztatja az ügyfelet
- Dokumentálja az ügyfélkontaktust
- Ügyintézt, szolgáltatást végez

Felméri az ügyfél igényét
Tájékoztat az igénnyel kapcsolatos lehetőségekről
Ajánlja a kapcsolódó szolgáltatásokat
Elvégzi a kért szolgáltatást
Visszacsatolást kér az ügyféltől az ügyintézés elfogadásáról
Dokumentálja az elvégzett szolgáltatást

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- C A kommunikáció fogalma, folyamata és szintjei
- B A szóbeli kommunikáció fajtái
- B Az írásbeli kommunikáció fajtái
- B A telefonos kommunikáció fázisai
- C A metakommunikáció fajtái
- B A beszédtechnikai gyakorlatok fajtái, módjai
- B A nyelv művelés típusai
- A A kommunikációs zavarok fajtái
- C A szervezet mint kommunikátor
- A Az ügyfél-kommunikáció fajtái
- B Az üzleti magatartás és protokoll előírásai
- B Az elvárt munkahelyi viselkedés módjai

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 5 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5 Köznyelvi beszéd-készség
- 5 Jól artikulált, tiszta beszéd
- 4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 4 Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvű beszéd-készség

Személyes kompetenciák:

Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
Felelősségtudat
Megbízhatóság
Türelem
Hallás
Önfegyelem
Rugalmasság
Döntésképeség

Társas kompetenciák:

Udvariasság
Segítőkészség
Irányítási készség

Kapcsolatteremtő készség
Interperszonális rugalmasság
Hatékony kérdezés készsége
Adekvát metakommunikáció
Nyelvhelyesség
Kommunikációs rugalmasság
Fogalmazókészség

Módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása
Gyakorlatias feladatértelmezés
Helyzetfelismerés
Kontroll (ellenőrzőképesség)
Áttekintő képesség
Rendszerezőképesség
Problémaelemzés, -feltárás
Körültekintés, elővigyázatosság
Figyelem-összpontosítás
Nyitott hozzáállás

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1607-06 Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Aktívan figyel, megértést, segítőkészséget tanúsít, megnyugtatja az ügyfelet
Azonosítja a probléma tárgyát
Kompetenciájának megfelelően dönt a problémakezelésről
Szükség esetén kompenzációt alkalmaz
Tájékoztat az ügyintézés további menetéről
Meggyőződik a megoldás elfogadásáról
Dokumentálja az ügyfélpanasz megoldását

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- 5 A klasszikus ügyfélszolgálati feladatok fajtái
- 5 A panaszügyek hatékony kezelésének módjai
- 5 Az ügyféladatok gyűjtése, szegmentált ügyfélkezelés
- 4 Az ügyfél-kommunikációs stratégia, alapelvek
- 4 A működést támogató dokumentumok fajtái
- 4 A munkavégzést támogató eszközök
- 4 Az ügyfél, az ügyfélérték fogalma
- 4 Az ügyfelek tipizálása
- 3 A kulturális és etikai kérdések
- 4 A szolgáltatói attitűd, ügyfélközpontúság és szervezeti lojalitás

- 5 A fogyasztói magatartás. A vállalat és a termelői magatartás
- 4 A jogi, államjogi alapismeretek. A polgári jogviszony, tulajdonjog, kötelem, kártérítési felelősség
- 5 Az egyes szerződésfajták
- 5 A tisztességtelen piaci magatartás tilalma
- 5 A fogyasztóvédelmi és termékfelelősségi törvény
- 4 A jogérvényesítés
- 3 A pénzügyi alapfogalmak

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 5 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 5 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 5 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5 Köznyelvi beszédképesség
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi írásképesség, fogalmazás írásban
- 4 Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvű beszédképesség
- 5 Információforrások kezelése

Személyes kompetenciák:

- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Felelősségtudat
- Türelmesség
- Hallás
- Stressztűrő képesség

Társas kompetenciák:

- Udvariasság
- Irányítási készség
- Tolerancia
- Interperszonális rugalmasság
- Tömör fogalmazás készsége
- Közérthetőség
- Konszenzusképesség
- Fogalmazóképesség
- Konfliktusmegoldó készség

Módszerkompetenciák:

- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Gyakorlatias feladatértelmezés
- Helyzetfelismerés
- Kontroll (ellenőrzőképesség)
- Áttekintő képesség

Rendszerezőképesség
Problémaelemzés, -feltárás
Körültekintés, elővigyázatosság
Figyelem-összpontosítás
Nyitott hozzáállás

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1590-06 A Call/Contact Center rendszer használata

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

A jogosultságok alapján bejelentkezik a rendszerbe
Tájékozódik a rendszerben, hozzáférése alapján áttekinti a rendszerüzeneteket
Munkafelületeket előkészíti a munkavégzéshez
A beosztásának megfelelően rendszermodulokat használ
Rendszeradminisztrációt és statisztikát készít
Kilép a rendszerből (szünetkor, záráskor)

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- C A Call/Contact center fogalma, típusa, küldetése
- C Az iparági áttekintés, specifikáció
- C A CC felépítése, irányítása, együttműködés más szervezeti egységekkel
- B A CC felépítése, működése, általános modell, a struktúra, a rendszerelemek és ezek kapcsolódása
- C Az egyes rendszerelemek (hardver és szoftver) áttekintő ismertetése
- B A CC szolgáltatások részletes bemutatása
- C A távközlési csatlakozások lehetőségei (ISDN, IP technológia)
- B A technológia és kommunikációs többlet: Contact Center megoldások
- B A CC tevékenységi körök támogatása
- B A biztonsági kérdések

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 5 Jól artikulált, tiszta beszéd
- 5 Szakmai nyelvhasználat
- 4 Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Személyes kompetenciák:

Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
Hallás
Pontosság
Megbízhatóság

Felelősségtudat
Monotóniatűrés
Türelmesség
Rugalmasság

Társas kompetenciák:

Konfliktusmegoldó készség
Kapcsolatteremtő készség
Hatékony kérdésés készsége
Tömör fogalmazás készsége
Interperszonális rugalmasság
Visszacsatolási készség
Irányítási készség
Közérthetőség
Adekvát metakommunikáció
Motiválókészség

Módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása
Helyzetfelismerés
Rendszerben való gondolkodás
Problémamegoldás, hibaelhárítás
Rendszerezőképeség
Módszeres munkavégzés
Figyelemmegosztás
Eredményorientáltság
Kontroll (ellenőrzőképeség)
Információgyűjtés

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Promóciót, azaz értékesítés-előkészítést végez
Értékesítési feladatának megfelelően ajánlatot tesz
Dokumentálja az értékesítés eredményét
Közreműködik marketingkutatások lebonyolításában
Közreműködik a cég kintlévőségeinek behajtásában
Proaktív, kapcsolatot erősítő ügyfélkontaktust létesít
Felkészül a beszélgetésre
Segédeszközöket használ
Hívásokat kezdeményez, bonyolít
Információkat, adatokat rögzít

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- A A promóció, azaz az értékesítés előkészítése
- A Az értékesítés, ajánlat személyre szabása
- A A hideghívás
- B A telemarketing fogalma, célja, folyamata
- A A telemarketing kampányok
- A A scriptek és más támogató eszközök
- B A kintlévőség fogalma, célja, folyamata
- A A felszólítás, behajtás
- B Együttműködés más közreműködőkkel
- C A piac fogalma, értelmezése
- C A marketing kialakulása, a marketing – mix fogalma
- A A fogyasztói magatartás jellemzői, a vásárlási döntések, piacszegmensek
- B A piackutatás alapjai
- A A termékpolitika, márkázás
- B Az árpolitika, árképzés

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 5 Jól artikulált, tiszta beszéd
- 5 Szakmai nyelvhasználat

Személyes kompetenciák:

Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
Hallás
Pontosság
Megbízhatóság
Felelősségtudat
Monotóniatűrés
Türelem
Rugalmasság
Kitartás
Stressztűrő képesség

Társas kompetenciák:

Kapcsolatteremtő készség
Hatékony kérdezés készsége
Tömör fogalmazás készsége
Interperszonális rugalmasság
Visszacsatolási készség
Irányítási készség

Tolerancia
Határozottság
Meggyőzőkészség
Fogalmazókészség

Módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása
Helyzetfelismerés
Rendszerben való gondolkodás
Problémamegoldás, hibaelhárítás
Rendszerezőképesség
Módszeres munkavégzés
Figyelemmegosztás
Eredményorientáltság
Kreativitás, ötletgazdagság
Gyakorlatias feladatértelmezés
Nyitott hozzáállás
Körültekintés, elővigyázatosság

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1588-06 Adatkezelés, adatfeldolgozás

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Közreműködik a szervezet által használt adatok, információk rendszerszerű nyilvántartásában, feldolgozásában
Adatokat jelenít meg grafikon, diagram segítségével
Adatokat, információkat továbbít

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- B Az információ és az adat fogalma, sajátosságai
- B Adatbázis
- B Adatkezeléssel kapcsolatos alapismeretek
- A Az adatok elemzése, rendezése
- A A szűrések, lekérdezések, jelentések összeállítása
- A Az adatok megjelenítése
- B Az adatvédelem szükségessége
- A A személyes és közérdekű adatok kezelése
- A A biztonsági intézkedések, szabályok
- B Az adatvédelmi eszközök

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 3 Gépírás tízujjas vakírással (100 leütés/perc)
- 5 Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Személyes kompetenciák:

- Megbízhatóság
- Döntésképeség
- Precizitás
- Terhelhetőség
- Felelősségtudat

Társas kompetenciák:

- Kapcsolatteremtő készség
- Tömör fogalmazás készsége
- Segítőkészség
- Motiválhatóság
- Közérthetőség

Módszerkompetenciák:

- Figyelem-összpontosítás
- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Módszeres munkavégzés
- Kontroll (ellenőrzőképesség)
- Logikus gondolkodás
- Eredményorientáltság

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1589-06 A távközléshez kapcsolódó szakfeladatok ellátása

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

- A szolgáltatói szerződést érintő módosításokat kezel
- Szolgáltatást (SIM kártya/vonal/kábel/internet) aktivál/felfüggeszt/megszüntet
- Előfizetői/számlafizetői jogviszonyt érintő módosításokat kezel
- Az alap- és kiegészítő szolgáltatást érintő módosításokat kezel
- A számlával kapcsolatos feladatokat lát el
- Tudakozószolgáltatást végez
- Műszaki szolgáltatást folytat, információt ad

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- A A vezetékes analóg és digitális technikák lényege, eszközei (telefonok és kiegészítők, faxok, modemek)
- A Az analóg szolgáltatások, hívásirányítás, bekopogtatás, hívószám kijelzés stb.
- A A digitális szolgáltatások - ISDN és változatai, ADSL és változatai, Fax G4, Cordless telefonok
- A A vezeték nélküli analóg és digitális technikák
- A A GSM rendszer lényege, működése
- A A GSM szolgáltatások
- A A szolgáltatói szerződést érintő módosítások
- A A szolgáltatást érintő módosítások
- A A számlával kapcsolatos feladatok
- A A tudakozó szolgáltatás

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 5 Jól artikulált, tiszta beszéd
- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 4 Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvű beszédkészség
- 5 Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Személyes kompetenciák:

Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
Hallás
Pontosság
Megbízhatóság
Döntésképeség
Monotóniatűrés
Türelem
Stressztűrő képesség

Társas kompetenciák:

Konfliktuskerülő készség
Kapcsolatteremtő készség
Hatékony kérdezés készsége
Tömör fogalmazás készsége
Hatékony kérdezés készsége
Visszacsatolási készség
Segítőkészség

Közérthetőség
Visszacsatolási készség
Motiválókészség

Módszerkompetenciák:

Figyelem-összpontosítás
Helyzetfelismerés
Nyitott hozzáállás
Problémamegoldás, hibaelhárítás
Eredményorientáltság
Módszeres munkavégzés
Felfogó képesség
Információgyűjtés

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Törzsügyfeleket rendszeres időközönként telefonon, mailen, sms-ben vagy levélben megkeres, "ügyfélápolás" céljából (pl. az ügyfél születésnapjára, névnapjára, szerződése évfordulója alkalmából)

Az ügyfél adatait ellenőrzi, az esetleges változásokat regisztrálja

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- A Az ügyfelek, ügyfélcsoportok azonosítása, szegmentálása
- B Az ügyfélmegtartás célja, eszközei
- A A proaktív ügyfélkommunikációs stratégia
- A A szervezet által kezdeményezett adategyeztetések, frissítések
- A Az ügyfélcsoportot érintő proaktív kampányok
- A Az egyedi aktivitások

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 5 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5 Köznyelvi beszédkészség
- 5 Tiszta, jól érthető beszéd
- 4 Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvű beszédkészség
- 5 Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Személyes kompetenciák:

- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Hallás
- Pontosság
- Megbízhatóság
- Döntésképeség
- Monotóniatűrés
- Türelmesség
- Önállóság
- Kitartás
- Stressztűrő képesség

Társas kompetenciák:

- Kapcsolatteremtő készség
- Hatékony kérdezés készsége
- Tömör fogalmazás készsége
- Közérthetőség
- Visszacsatolási készség
- Motiválhatóság
- Kezdeményezőkézség
- Meggyőzőképesség

Módszerkompetenciák:

- Figyelem-összpontosítás
- Helyzetfelismerés
- Módszeres munkavégzés
- Eredményorientáltság
- Nyitott hozzáállás
- Intenzív munkavégzés
- Körültekintés, elővigyázatosság
- Információgyűjtés

Az 52 347 03 0000 00 00 azonosító számú, Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens megnevezésű szakképesítés szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
1604-06	Irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése
1605-06	Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés
2567-06	Üzleti kommunikáció
1607-06	Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése
1590-06	A Call/Contact Center rendszer használata
1591-06	A telemarketing, telesales tevékenység ellátása
1588-06	Adatkezelés, adatfeldolgozás
1589-06	A távközléshez kapcsolódó szakfeladatok ellátása
1587-06	A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Az 52 347 03 0100 31 01 azonosító számú, Számítógépes adatrögzítő megnevezésű részszakképesítés szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
1604-06	Irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése
1605-06	Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés
1588-06	Adatkezelés, adatfeldolgozás

Az 52 347 03 0100 31 02 azonosító számú, Telefonkezelő, ügyféltájékoztató megnevezésű részszakképesítés szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
2567-06	Üzleti kommunikáció
1590-06	A Call/Contact Center rendszer használata
1589-06	A távközléshez kapcsolódó szakfeladatok ellátása

Az 52 347 03 0100 52 01 azonosító számú, Telemarketing asszisztens megnevezésű részszakképesítés szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
1605-06	Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés
2567-06	Üzleti kommunikáció
1590-06	A Call/Contact Center rendszer használata
1591-06	A telemarketing, telesales tevékenység ellátása
1587-06	A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

V. VIZSGÁZTATÁSI KÖVETELMÉNYEK

1. A szakmai vizsgára bocsátás feltételei:

Modulzáró vizsga eredményes letétele

Iskolai rendszerű szakképzés esetén:

Az utolsó szakképző évfolyam eredményes elvégzése, amely egyenértékű a modulzáró vizsga eredményes letételével

2. A szakmai vizsga részei:

1. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1604-06 Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A beérkező dokumentumok iktatása a megadott paraméterek alapján. Egy adott ügyirat szkennelése, sokszorosítás és iktatása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Az ügyiratok archiválása, illetve egy adott dokumentum selejtezése a megadott paraméterek alapján

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 15 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 60%

2. feladat 40%

2. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1605-06 Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Hivatalos levél szerkesztése a megadott adatok alapján adatbevitellel és számítógépes szövegszerkesztéssel

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Ügyfeladatok feltöltése adatbázisba

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 15 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

Adatbázisból megadott szempontok szerint adatok lekérdezése, szűrése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 15 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 50%

2. feladat 20%

3. feladat 30%

3. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

2567-06 Üzleti kommunikáció

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Az üzleti magatartással és az ügyfél-kommunikációval kapcsolatos ismeretek számonkérése számítógépes programmal

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

interaktív

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

A megadott paraméterek alapján helyzetgyakorlat keretében ügyfél fogadása, kiszolgálása, az ügyfélszolgálat adminisztrációjának elkészítése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 45 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek 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 20%

2. feladat 50%

3. feladat 30%

4. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1607-06 Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Az ügyfélpanasz kivizsgálása dokumentumainak összeállítása magyar vagy első szakmai idegen nyelven. A megoldásra vonatkozó dokumentum elkészítése magyar vagy első szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Az adott szempontrendszer szerinti ügyfelek szegmentálásával kapcsolatos dokumentumok elkészítése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A klasszikus ügyfélszolgálati feladatokkal kapcsolatos ismeretek 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 | 50% |
| 2. feladat | 20% |
| 3. feladat | 30% |

5. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1590-06 A Call/Contact Center rendszer használata

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A CC technológia, rendszerismeret, szolgáltatások témakörrel kapcsolatos ismeretek számonkérése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

interaktív

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Az ügyféltől e-mailen érkezett számlareklamáció megválaszolása a tudásbázis, az ügyféltörténet felhasználásával

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A törzsügypól felé, promóciós céllal kimenő hívás kezdeményezése, lebonyolítása, adminisztrációja

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 45 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 15%

2. feladat 35%

3. feladat 50%

6. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Kimenő hívás kezdeményezése, lebonyolítása, adminisztrációja marketingkutatói céllal

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 45 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Az értékesítési ajánlat személyre szabása, beszélgetésvázlat összeállítása ügyfél történet bejegyzései, termékismertető, ár- és kedvezménylista felhasználásával

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány 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 40%

2. feladat 40%

3. feladat 20%

7. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1588-06 Adatkezelés, adatfeldolgozás

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A különböző formátumú, szerkezetű adatbázisokból megadott szempontok szerinti új adatbázis létrehozása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 45 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Adatbázisból adatok szűrése (ügyféladatok), eltérő formájú grafikai megjelenítéssel

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 45 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A különböző tartalmú adatbázisok védelmi kezelésének lehetőségei témakörrel kapcsolatos ismeretek számonkérése számítógépes programmal

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

interaktív

Időtartama: 30 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

- | | |
|------------|-----|
| 1. feladat | 40% |
| 2. feladat | 40% |
| 3. feladat | 20% |

8. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1589-06 A távközléshez kapcsolódó szakfeladatok ellátása

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A távközlés témakörrel kapcsolatos ismeretek számonkérése számítógépes programmal

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

interaktív

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

A szolgáltatói szerződés módosítása ügyféltől e-mailben érkezett kérésre

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 45 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A tudakozóba beérkező telefonhívás fogadása, kiszolgálása, adminisztrációja

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 30 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 20%

2. feladat 40%

3. feladat 40%

9. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A kimenő hívás kezdeményezése, lebonyolítása, adminisztrációja ügyfélápolási céllal

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 45 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

A termékfejlesztéssel kapcsolatos kommunikáció személyre szabása, a beszélgetésvázlat összeállítása az ügyféltörténet bejegyzései, a termékismertető, az ár- és kedvezménylista felhasználásával

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 45 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány 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 40%

2. feladat 40%

3. feladat 20%

3. A szakmai vizsga értékelése %-osan:

Az 52 347 03 0000 00 00 azonosító számú, Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens megnevezésű szakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

- 1. vizsgarész: 5
- 2. vizsgarész: 5
- 3. vizsgarész: 10
- 4. vizsgarész: 10
- 5. vizsgarész: 10
- 6. vizsgarész: 15
- 7. vizsgarész: 15
- 8. vizsgarész: 15
- 9. vizsgarész: 15

Az 52 347 03 0100 31 01 azonosító számú, Számítógépes adatrögzítő megnevezésű részszakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

- 1. vizsgarész: 25
- 2. vizsgarész: 35
- 7. vizsgarész: 40

Az 52 347 03 0100 31 02 azonosító számú, Telefonkezelő, ügyféltájékoztató megnevezésű részszakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

- 3. vizsgarész: 25
- 5. vizsgarész: 35
- 7. vizsgarész: 40

Az 52 347 03 0100 52 01 azonosító számú, Telemarketing asszisztens megnevezésű részszakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

- 2. vizsgarész: 10
- 3. vizsgarész: 15
- 5. vizsgarész: 20
- 6. vizsgarész: 20
- 9. vizsgarész: 35

Az 52 347 03 0000 00 00 azonosító számú, Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens megnevezésű szakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében, amennyiben a vizsgázó az 52 347 03 0100 31 01 azonosító számú, Számítógépes adatrögzítő megnevezésű részszakképesítéssel rendelkezik

- 3. vizsgarész: 10
- 4. vizsgarész: 10
- 5. vizsgarész: 10
- 6. vizsgarész: 10
- 8. vizsgarész: 30
- 9. vizsgarész: 30

Az 52 347 03 0000 00 00 azonosító számú, Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens megnevezésű szakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében, amennyiben a vizsgázó az 52 347 03 0100 31 02 azonosító számú, Telefonkezelő, ügyféltájékoztató megnevezésű részszakképesítéssel rendelkezik

- 1. vizsgarész: 5
- 2. vizsgarész: 5
- 4. vizsgarész: 10
- 6. vizsgarész: 20
- 7. vizsgarész: 30
- 9. vizsgarész: 30

Az 52 347 03 0000 00 00 azonosító számú, Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens megnevezésű szakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében, amennyiben a vizsgázó az 52 347 03 0100 52 01 azonosító számú, Telemarketing asszisztens megnevezésű részszakképesítéssel rendelkezik

- 1. vizsgarész: 5
- 4. vizsgarész: 15
- 6. vizsgarész: 20
- 7. vizsgarész: 30
- 8. vizsgarész: 30

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	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens	Számítógépes adatrögzítő	Telefonkezelő, ügyfélszolgáltató	Telemarketing asszisztens
Call/Contact center rendszer	X	X	X	X
Vakok és gyengénlátók esetén képernyő felolvasó szoftver	X	X	X	X
Számítógép	X	X	X	X
Szkenner	X	X	X	X
Nyomtató	X	X	X	X
Fénymásoló	X	X	X	X
Telefon	X	X	X	X
Fax	X	X	X	X
Internet hozzáférés	X	X	X	X
Szoftverek	X	X	X	X
Irodaszerek	X	X	X	X
Nyomtatványok	X	X	X	X
Iratmegsemmisítő	X	X	X	X
Hangrögzítő	X	X	X	X
Szakkönyvek	X	X	X	X
CD-jogtár	X	X	X	X
Projektor	X	X	X	X