

**SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ASSZISZTENS
SZAKKÉPESÍTÉS SZAKMAI ÉS VIZSGAKÖVETELMÉNYEI**

**I.
ORSZÁGOS KÉPZÉSI JEGYZÉKBEN SZEREPLŐ ADATOK**

1. A szakképesítés azonosító száma: 52 347 02 0000 00 00
2. A szakképesítés megnevezése: Személyes ügyfélszolgálati asszisztens

3. Szakképesítések köre:

3.1	Részszerkesztés	Nincs	
-----	-----------------	-------	--

3.2	Szerkesztés-elágazások	Nincsenek	
-----	------------------------	-----------	--

3.3	Szerkesztés-ráépítés		
		Azonosítószám:	52 347 02 0001 52 01
		Megnevezés:	Közszolgáltatási ügyintéző

4. Hozzárendelt FEOR szám: 4291

5. Képzés maximális időtartama:

Szerkesztés/Szerkesztés-ráépítés megnevezése	Szerkesztési évfolyamok száma	Óraszám
Személyes ügyfélszolgálati asszisztens	0,5	600
Közszolgáltatási ügyintéző	-	600

II. EGYÉB ADATOK

SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSE: Személyes ügyfélszolgálati 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: 40 %

3. Gyakorlat aránya: 60 %

4. Szakmai alapképzés (iskolai rendszerben): -

Időtartama (évben vagy félévben): -

5. Szintvizsga (iskolai rendszerben): nem szervezhető

Ha szervezhető, mikor: -

6. Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: nem szükséges

SZAKKÉPESÍTÉS-RÁÉPÜLÉS **Közzolgáltatási ügyintéző**
MEGNEVEZÉSE:

1. A képzés megkezdésének szükséges feltételei:

Szakmai előképzettség: 52 347 02 0000 00 00 Személyes ügyfélszolgálati asszisztens

Előírt gyakorlat: -

Elérhető kreditek mennyisége: -

Pályaalkalmassági követelmények: szükségesek

Szakmai alkalmassági követelmények: nem szükségesek

2. Elmélet aránya: 40 %
3. Gyakorlat aránya: 60 %
4. Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: nem szükséges

III. MUNKATERÜLET

1. A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör, foglalkozás:

A munkakör, foglalkozás	
FEOR száma	FEOR megnevezése
4291	Egyéb ügyviteli (ügyfélforgalmi) jellegű foglalkozások

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
Terméket és szolgáltatásokat értékesít
Személyes ügyfélkontaktust irányít
Szakmai idegen nyelvű kommunikációt folytat, tájékoztat
Közszolgáltatási szakfeladatokat lát el

3. A szakképesítéssel rokon szakképesítések:

A szakképesítéssel rokon szakképesítések	
azonosító száma	megnevezése
54 347 01	Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző
52 347 03 0000 00 00	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati 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, irattározás, 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 Gépirás, 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) gépirással 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 stílusztika, 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 nyelvművelés 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 beszédképesség
- 5 Jól artikulált, tiszta beszéd
- 4 Szakmai nyelvi írásképesség, fogalmazás írásban
- 4 Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvű beszédképesség

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:

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

- A A fogyasztói magatartás. A vállalat és a termelői magatartás
- B A jogi, államjogi alapismeretek. A polgári jogviszony, tulajdonjog, kötelelem, kártérítési felelősség
- A Az egyes szerződésfajták
- A A tisztességtelen piaci magatartás tilalma
- A A fogyasztóvédelmi és termékfelelősségi törvény
- B A jogérvényesítés
- C 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:

1608-06 A személyes ügyfélkapcsolatok vezetése

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Promóciót, azaz értékesítés-előkészítést végez
Az értékesítési feladatának megfelelően ajánlatot tesz
Dokumentálja az értékesítés eredményét
Biztosítja az ügyfélfogadáshoz szükséges zavartalan körülményeket
Kontrollálja és szakszerűen kezeli saját és az ügyfelek verbális és nonverbális üzeneteit
Képviselési felelőssége tudatában, válsághelyzetekben is ügyfélközpontúan, előírászerűen ügyintézik

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- C Az ügyfélszolgálati iroda felépítése, irányítása, együttműködés más szervezeti egységekkel
- A Az elvárt öltözködés, személyes ápoltság, frissesség igénye
- A Az ügyfélforgalom folyamatosságának, zavartalanságának biztosítása
- A Az ügyfelek irányításának, várakoztatásának feltételei
- A Az ügyféltér rendjének biztosítása
- A Az űrlapok, formanyomtatványok, promóciós és tájékoztató anyagok szerkezete
- A A termékbemutatók, "kóstolók", kisebb rendezvények lebonyolításának feltételei
- B Az integrált ügyfélszolgálati technológiai rendszer felépítése, működése
- B Munkahelyek, eszközök és az elérhető szolgáltatások
- B A munka-, biztonság- és egészségvédelem szabályai

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 5 Köznyelvi beszédképesség
- 5 Tiszta, jól érthető beszéd
- 5 Szakmai nyelvű beszédképesség
- 3 Idegen nyelvű hallott szöveg megértése
- 3 Idegen nyelvű beszédképesség
- 3 Elemi számolási készség
- 3 Mennyiségérzék
- 5 Komplex eszközhasználati képességek, készségek

Személyes kompetenciák:

- Hallás
- Elhivatottság, elkötelezettség
- Önfegyelem
- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Stressztűrő képesség
- Külső megjelenés
- Látás
- Állóképesség
- Önállóság
- Szervezőképesség

Társas kompetenciák:

- Kapcsolatteremtő készség
- Hatékony kérdésés készsége
- Adekvát metakommunikáció
- Konfliktuskerülő készség
- Interperszonális rugalmasság
- Udvariasság
- Segítőkészség
- Visszacsatolási készség
- Konfliktusmegoldó készség

Módszerkompetenciák:

- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Helyzetfelismerés
- Gyakorlatias feladatértelmezés
- Figyelem-összpontosítás
- Nyitott hozzáállás
- Eredményorientáltság
- Felfogóképesség
- Körültekintés, elővigyázatosság
- A környezet tisztán tartása
- Módszeres munkavégzés

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

- A leggyakrabban előforduló idegen nyelveket felismeri, köszön
- Az ügyfelet az idegen nyelvet beszélő ügyintézőhöz továbbítja
- Legalább egy idegen nyelven az ügyféllel érdemi kontaktust létesít, jogosultságának megfelelően szakszerűen kiszolgálja

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- C A munkahelytől függő ügyfélszolgálat tevékenységének célja, tárgya
- C Nyelvterületek, nemzetközi kapcsolatok
- C Intézményrendszer, vállalati formák, munkavállalás
- C Találkozás, hivatalos kapcsolatfelvétel ügyfelekkel
- C Tájékoztatás, ügyintézés a távközlés, informatika ágazatban
- C Tájékoztatás, ügyintézés a pénzügyintézetekben
- C Kereskedelem, vendéglátás, idegenforgalom
- C Tájékoztatás, ügyintézés a közigazgatásban, közszolgáltatásban

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 3 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 3 Idegen nyelvű fogalmazás írásban
- 3 Idegen nyelvű kézírás
- 3 Idegen nyelvű hallott szöveg megértése
- 3 Idegen nyelvű beszédkésztség
- 3 Telefonálás idegen nyelven
- 3 Idegen nyelvű géphasználati feliratok értelmezése, megértése

Személyes kompetenciák:

Hallás

Elhivatottság, elkötelezettség

Pontosság

Társas kompetenciák:

Kapcsolatteremtő készség

Tömör fogalmazás készsége

Hatékony kérdészés készsége

Adekvát metakommunikáció

Konfliktuskerülő készség

Interperszonális rugalmasság

Nyelvhelyesség

Udvariasság

Segítőkészség

Módszerkompetenciák:

Ismeretek helyénvaló alkalmazása

Helyzetfelismerés

Gyakorlatias feladatértelmezés

Figyelem-összpontosítás

Nyitott hozzáállás

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1610-06 Közzolgáltatás

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

- A közműhálózatra való kapcsolódás feltételeiről ad tájékoztatást
- Közzolgáltatói szerződést köt, módosít
- A fogyasztás mérésével kapcsolatos adatokat gyűjt, kezel
- Fogyasztást elszámol
- Számláz
- A díjfizetéssel kapcsolatos eljárást bonyolít
- Hátralékot kezel
- A víz-csatorna közzolgáltatással kapcsolatos speciális szakfeladatot lát el
- A gáz-közzolgáltatással kapcsolatos speciális szakfeladatot lát el
- A villamosenergia-közzolgáltatással kapcsolatos speciális szakfeladatot lát el
- A távfűtés-közzolgáltatással kapcsolatos speciális szakfeladatot lát el
- A köztisztaság-közzolgáltatással kapcsolatos speciális szakfeladatot lát el
- A kéményseprő-közzolgáltatással kapcsolatos speciális szakfeladatot lát el

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- A A közzolgáltatás alapfogalmai
- A A közműhálózatra való kapcsolódás fázisai
- A A közzolgáltatói szerződés megkötése
- A A fogyasztás mérése
- A Az elszámolás módjai
- A A számlázás folyamata
- A A díjfizetés fázisai
- A A hátralékkezelés előírásai
- A A szolgáltatási szerződés megszüntetésének előírásai
- A Az egyes ágazatok sajátosságai

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 4 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 4 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 5 Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvű beszédkészség

Személyes kompetenciák:

- Megbízhatóság
- Döntésképesség
- Precizitás
- Pontosság
- Felelősségtudat

Társas kompetenciák:

- Kapcsolatteremtő készség
- Tömör fogalmazás készsége
- Hatékony kérdezés készsége
- Adekvát metakommunikáció
- Interperszonális rugalmasság
- Közérthetőség

Módszerkompetenciák:

- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Helyzetfelismerés
- Gyakorlatias feladatértelmezés

Az 52 347 02 0000 00 00 azonosító számú, Személyes ügyfélszolgálati asszisztens megnevezésű szakképesítés szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
1604-06	Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése
1605-06	Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés
2567-06	Üzleti kommunikáció
1607-06	Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése
1608-06	A személyes ügyfélkapcsolatok vezetése
1609-06	Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Az 52 347 02 0001 52 01 azonosító számú, Közszolgáltatási ügyintéző megnevezésű szakképesítés-ráépülés szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
1610-06	Közszolgáltatás

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:

1608-06 A személyes ügyfélkapcsolatok vezetése

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Az integrált ügyfélszolgálat technológiai rendszere személyes tárgykörével kapcsolatos ismeretek számonkérése számítógépes programmal

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

interaktív

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Haszonérvelés. Egy termék előnyeinek bemutatása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 45 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

Az ügyfélszolgálaton kialakult krízishelyzet elemzése. A megoldásra teendő javaslatok dokumentálása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 45 perc

A hozzárendelt 4. vizsgafeladat:

A személyes ügyfélkontaktus irányításával 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 30%

3. feladat 20%

4. feladat 30%

6. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A megadott idegen nyelvű szöveg értésének számonkérése. A szöveggel kapcsolatos kérdések megválaszolása magyar nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Idegen nyelvű szöveg fordítása magyar nyelvre

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 45 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

Hallás utáni megértés. Idegen nyelvű szöveg hangfelvételének meghallgatása után a kérdések megválaszolása magyar nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 4. vizsgafeladat:

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:
szóbeli

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

A hozzárendelt 5. vizsgafeladat:

A megadott paraméterek alapján helyzetgyakorlat keretében ügyfél tájékoztatása magyar és idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:
gyakorlati

Időtartama: 60 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

- | | |
|------------|-----|
| 1. feladat | 10% |
| 2. feladat | 30% |
| 3. feladat | 10% |
| 4. feladat | 25% |
| 5. feladat | 25% |

7. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1610-06 Közszolgáltatás

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A közműhálózatra történő csatlakozás dokumentálása megadott paraméterek felhasználásával

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:
gyakorlati

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

A fogyasztás mérésével, számlázással kapcsolatos ügyfélpanasz kivizsgálása dokumentumainak összeállítása. A megoldásra vonatkozó dokumentum elkészítése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:
gyakorlati

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

Az egyes közzolgáltatások sajátosságainak 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%

3. A szakmai vizsga értékelése %-osan:

Az 52 347 02 0000 00 00 azonosító számú, Személyes ügyfélszolgálati asszisztens megnevezésű szakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

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

Az 52 347 02 0001 52 01 azonosító számú, Közzolgáltatási ügyintéző megnevezésű szakképesítés-ráépüléshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

- 7. vizsgarész: 100

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	Személyes ügyfélszolgálati asszisztens	Közzolgáltatási ügyintéző
Vakok és gyengénlátók számára képernyő-felolvasó szoftver	X	X
Számítógép	X	X
Szkenner	X	X
Nyomtató	X	X
Fénymásoló	X	X
Telefon	X	X
Fax	X	X
Internet hozzáférés	X	X
Szoftverek	X	X
Irodaszerek	X	X
Nyomtatványok	X	X
Iratmegsemmisítő	X	X
Hangrögzítő	X	X
Szakkönyvek	X	X
CD-jogtár	X	X
Projektor	X	X