

Hatályos: 2016.09.01-től

A 98. sorszámú Idegennyelvű ügyfélkapcsolati szakügyintéző megnevezésű szakképesítés-ráépülés szakmai és vizsgakövetelménye

1. AZ ORSZÁGOS KÉPZÉSI JEGYZÉKBEN SZEREPLŐ ADATOK

- 1.1. A szakképesítés-ráépülés azonosító száma: 55 347 01
- 1.2. Szakképesítés-ráépülés megnevezése: Idegennyelvű ügyfélkapcsolati szakügyintéző
- 1.3. Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: –
- 1.4. Iskolarendszeren kívüli szakképzésben az óraszám: 750-1000

2. EGYÉB ADATOK

- 2.1. A képzés megkezdésének feltételei:
- 2.1.1. Iskolai előképzettség: érettségi végzettség
- 2.1.2. Bemeneti kompetenciák: egy élő idegen nyelvből középfokú nyelvtudás (KER B2 szintű nyelvvizsgát igazoló bizonyítvány)
- 2.2. Szakmai előképzettség: 54 346 03 Irodai titkár vagy 54 347 01 Idegennyelvű ipari és kereskedelmi ügyintéző szakképesítés
- 2.3. Előírt gyakorlat: –
- 2.4. Egészségügyi alkalmassági követelmények: –
- 2.5. Pályaalkalmassági követelmények: –
- 2.6. Elméleti képzési idő aránya: 30%
- 2.7. Gyakorlati képzési idő aránya: 70%
- 2.8. Szintvizsga: –
- 2.9. Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama: –

3. PÁLYATÜKÖR

- 3.1. A szakképesítés-ráépüléssel legjellemzőbben betölthető munkakörök, foglalkozások

	A	B	C
3.1.1.	FEOR száma	FEOR megnevezése	A szakképesítés-ráépüléssel betölthető munkakörök
3.1.2.			Ügyfél-tájékoztató
3.1.3.	4224	Ügyfél- (vevő)tájékoztató	Utastájékoztató
3.1.4.			Call-Center operátor (ügyfél-tájékoztató)
3.1.5.	4225	Ügyfélszolgálati központ tájékoztatója	Telefonos ügyfélszolgálati képviselő
3.1.6.			Telefonos ügyintéző
3.1.7.			Telefonközpontos
3.1.8.			Telefonos hirdetésfelvevő
3.1.9.			CallCenter-értékesítő
3.1.10.	5123	Telefonos (multimédiás) értékesítési ügynök	Internetes értékesítő
3.1.11.			Telefonmarketinges
3.1.12.			Telemarketing értékesítő

Hatályos: 2016.09.01-től

3.1.13.			Telesales operátor
3.1.14.	3632	Marketing- és pr-ügyintéző	Marketing- és reklámügyintéző
3.1.15.			Reklám ügyintéző
3.1.16.	4222	Recepció	Ügyfélszolgálati recepció
3.1.17.	4223	Szállodai recepció	Hotel recepció
3.1.18.			Szállodai főportás (vezetői funkció nélkül)

3.2. A szakképesítés-ráépülés munkaterületének rövid leírása:

Az Idegennyelvű ügyfélkapcsolati szakügyintéző feladata, hogy magyar és idegen nyelvet is használva személyesen, írásban, telefonon vagy elektronikus kommunikációs csatornákon fogadja az ügyfelek megkereséseit. Kezelve a felmerült problémákat (reklamációkat), felvilágosítást, tájékoztatást nyújtson az ügyfelek részére, válaszoljon a szervezet termékeivel, szolgáltatásaival vagy eljárásaival kapcsolatos kérdésekre. Telefonon vagy elektronikus kommunikációs eszközök segítségével keresse meg a meglévő és a lehetséges ügyfeleket, hogy árukat és szolgáltatásokat ismertessen, reklámozzon, továbbá aktívan vegyen részt a szervezet reklám-, marketing- és PR-tevékenységében.

A szakképesítés-ráépüléssel rendelkező képes:

- ügyfélkapcsolati tevékenységét idegen nyelven ellátni
- fogadni az ügyfeleket személyesen, telefonon vagy on-line, és tanácsot adni, segítséget nyújtani termék, szolgáltatás kiválasztásában
- az ügyfél igényeinek megfelelően segítséget nyújtani, problémát kezelni
- szerviz megrendeléseket intézni adatok, információk számítógépes vagy egyéb rendszerben történő megkeresése vagy rögzítése révén
- reklamációs ügyeket, panaszt kezelni
- feljegyzéseket, jelentéseket, riportokat, statisztikákat készíteni az ügyfélkövetéshez, frissíteni a marketing-adatbázisokat, hogy azok tükrözzék az egyes ügyfelek státuszának változásait
- rendezvények szervezéséhez kapcsolódóan ellátni az idegennyelv-használatot igénylő feladatokat
- találkozókhoz, megbeszélésekhez, egyéb rendezvényekhez kapcsolódóan idegen nyelvű dokumentumokat készíteni (pl. meghívó, tájékoztató, programleírás, névjegykártya, információs táblák, leírások stb.)
- tevékenységéhez kapcsolódóan beszámolót, prezentációt készíteni
- az ügyfelek és ügyek nyilvántartását szolgáló iratokat, dokumentumokat szakszerűen kezelni, tárolni
- a szervezet online-megjelenéseihez kapcsolódó idegen nyelvű anyagot készíteni
- kezelni egy Call/Contact Center rendszerét
- értékesítési folyamathoz kapcsolódó tevékenységet ellátni (promóció, értékesítés lebonyolítása, értékesítés összegzése, kimutatás készítése stb.)
- közreműködni reklám-, piac- és marketing-, valamint közvélemény-kutatások lebonyolításában
- részt venni kiadványok, reklámanyagok készítésében
- részt venni kiállítások, vásárok, kampányok és egyéb rendezvények szervezésében, lebonyolításában
- követni és betartani az ügyfélkapcsolati és az érintő területek (l. reklám, marketing, fogyasztási, adatvédelmi) jogszabályi környezetet

3.3. Kapcsolódó szakképesítések

	A	B	C
3.3.1.	A kapcsolódó szakképesítés, részsakképesítés, szakképesítés-ráépülés		
3.3.2.	azonosító száma	megnevezése	a kapcsolódás módja
3.3.3.	54 347 01	Idegennyelvű ipari és kereskedelmi ügyintéző	szakképesítés
3.3.4.	54 346 03	Irodai titkár	szakképesítés

4. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK

	A	B
--	---	---

Hatályos: 2016.09.01-től

4.1.	A szakképesítés-ráépülés szakmai követelménymoduljainak az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló kormányrendelet szerinti	
4.2.	azonosító száma	megnevezése
4.3.	11384-16	Idegen nyelvű ügyfélkapcsolat
4.4.	11385-16	Magyar- és idegen nyelvű panaszkezelés
4.5.	11386-16	Call/Contact Center rendszer használata idegen nyelven
4.6.	12093-16	Reklám-és marketingtevékenység

5. VIZSGÁZTATÁSI KÖVETELMÉNYEK

5.1. A komplex szakmai vizsgára bocsátás feltételei:

Az iskolarendszeren kívüli szakképzésben az 5.2. pontban előírt valamennyi modulzáró vizsga eredményes letétele.

Az iskolai rendszerű szakképzésben az évfolyam teljesítését igazoló bizonyítványban foglaltak szerint teljesített tantárgyak – a szakképzési kerettantervben meghatározottak szerint – egyenértékűek az adott követelménymodulhoz tartozó modulzáró vizsga teljesítésével.

5.2. A modulzáró vizsga vizsgatevékenysége és az eredményesség feltétele:

	A	B	C
5.2.1.	A szakképesítés-ráépülés szakmai követelménymoduljainak		
5.2.2.	azonosító száma	megnevezése	a modulzáró vizsga vizsgatevékenysége
5.2.3.	11384-16	Idegen nyelvű ügyfélkapcsolat	gyakorlati, szóbeli
5.2.4.	11385-16	Magyar- és idegen nyelvű panaszkezelés	gyakorlati, szóbeli
5.2.5.	11386-16	Call/Contact Center rendszer használata idegen nyelven	gyakorlati
5.2.6.	12093-16	Reklám-és marketingtevékenység	szóbeli, írásbeli

Egy szakmai követelménymodulhoz kapcsolódó modulzáró vizsga akkor eredményes, ha a modulhoz előírt feladat végrehajtása legalább 51%-osra értékelhető.

5.3. A komplex szakmai vizsga vizsgatevékenységei és vizsgafeladatai:

5.3.1. Gyakorlati vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Idegen nyelvű ügyfélszolgálat

A vizsgafeladat ismertetése: A megadott paraméterek alapján helyzetgyakorlat keretében ügyfél fogadása, kiszolgálása, panasz kezelése, az ügyfélszolgálat, panaszkezelés adminisztrációjának elkészítése idegen nyelven, valamint ügyfél megkeresése, promóciós céllal kimenő hívás kezdeményezése, lebonyolítása és az ügyféllel történt kapcsolatfelvétel adminisztrációja idegen nyelven. Az adminisztrációs feladatokat a vizsgázónak számítógépen kell elkészítenie, forrásfájlban megadott nyomtatvány kitöltésével.

A vizsgafeladat időtartama: 90 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 35%

5.3.2. Központi írásbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Idegen nyelvű dokumentum készítése

A vizsgafeladat ismertetése: Megadott magyar nyelvű adatok ismeretében és tartalmi, formai utasítások szerint egy kb. 1200-1500 leütés terjedelmű üzleti levél, körlevél, lista, kérdőív, információs anyag, nyilvántartási vagy/és egyéb dokumentum önálló megfogalmazása a választott idegen nyelven és megszerkesztése számítógépen a reklám, marketing vagy értékesítési folyamat témaköréből, a célország levelezési szokásainak megfelelően.

A vizsgafeladat időtartama: 90 perc

Hatályos: 2016.09.01-től

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 35%

5.3.3. Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Ügyfélkapcsolati ismeretek idegen nyelven

A vizsgafeladat ismertetése: A szóbeli vizsgatevékenység központilag összeállított vizsgakérdései a 4. Szakmai követelmények fejezetben szereplő szakmai követelménymodulok közül: 11384-16 Idegen nyelvű ügyfélkapcsolat, 11385-16 Magyar és idegen nyelvű panaszkezelés, 11387-16 Reklám- és marketingtevékenység megnevezésű modulok témaköreit tartalmazza.

A vizsgafeladat időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30%

5.4. A vizsgatevékenységek szervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra, a vizsgatevékenységek vizsgatételeire, értékelési útmutatóira és egyéb dokumentumaira, a vizsgán használható segédeszközökre vonatkozó részletes szabályok:

A szakképesítés-ráépüléssel kapcsolatos előírások a <http://nive.hu/> weblapon érhetők el a Vizsgák menüpontban

5.5. A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai: –

6. ESZKÖZ- ÉS FELSZERELÉSI JEGYZÉK

	A
6.1.	A képzési és vizsgáztatási feladatok teljesítéséhez szükséges eszközök minimumát meghatározó eszköz- és felszerelési jegyzék
6.2.	Call/Contact Center rendszer
6.3.	Számítógép
6.4.	Számítógépasztal, görgős, háttámlás, állítható magasságú szék – tanulónként
6.5.	Szkenner
6.6.	Nyomtató (minden számítógépről elérhetően)
6.7.	Fénymásoló
6.8.	Telefon
6.9.	Internet-hozzáférés (minden számítógépen)
6.10.	Irodai programcsomag (szoftverek)
6.11.	Irodaszerek
6.12.	Nyomtatványok (másolatok)
6.13.	Iratmegsemmisítő
6.14.	Hangrögzítő
6.15.	Szakkönyvek
6.16.	Kétnyelvű szótárak (idegen nyelvhez)
6.17.	CD-jogtár vagy internetes jogszabálykeresés biztosítása
6.18.	Projektor

7. EGYEBEK