

Az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről szóló 133/2010. (IV. 22.) Korm. rendelet alapján.

Szakképesítés, szakképesítés-elágazás, rész-szakképesítés, szakképesítés-ráépülés azonosító száma és megnevezése, valamint a kapcsolódó szakképesítés megnevezése:

52 347 03 0000 00 00	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens
52 347 03 0000 00 00	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens
52 347 03 0000 00 00	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens
52 347 03 0000 00 00	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens
52 347 03 0100 52 01	Telemarketing asszisztens	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens

Értékelés

Összesen: 100 pont

100% = 100 pont

A VIZSGAFELADAT MEGOLDÁSÁRA JAVASOLT %-OS EREDMÉNY:

EBBEN A VIZSGARÉSZBEN A VIZSGAFELADAT ARÁNYA 40%.

a) **Tanulmányozza alaposan az alábbi információkat és oldja meg a feladatot!**

Ön a „Színes Világ” Utazási Biztosító munkatársa. A társaság a már meglévő ügyfelei számára kínálja azt az egyedülálló új biztosítási terméket, amellyel az utazás során megörökített emlékeket lehet megóvni. Nincs bosszantóbb, mint amikor a nyaralás vége felé hibaüzenetet kapunk a digitális fényképezőgépünktől vagy a videokameránktól, és a memóriakártyán megörökített több száz élmény többé nem elérhető. Ez nem is annyira rendkívüli eset, hiszen a flash típusú memóriakártyák, amelyeken a digitális fényképezőgépek, kamerák a képeket, adatokat rögzítik, kialakításuk, technológiájuk következtében előbb-utóbb tönkremennek. Ha megtörtént a baj, eddig mélyen a zsebünkbe kellett nyúlni, ha meg akartuk menteni az elveszett, pótolhatatlan felvételeket.

A speciális technológiák és az unikális tudású szakemberek rendelkezésre állnak az adatmentéshez, de az igénybevételük nem olcsó, jellemzően 35.000-45.000 Forint, kártyánként. A megoldás, mint annyi más hasonló esetben, a biztosítás. Ezért fejlesztette ki a **KÜRT Zrt.** és a „Színes Világ” Utazási Biztosító Zrt. közösen a Flash Doktort, amely egyszerű és olcsó megoldás az ilyen adatvesztések kezelésére. A súlyos tízezrek helyett csupán néhány száz forintos biztosítási díj ellenében kapjuk vissza elveszett értékeinket

A „FOTÓBIZTOSÍTÁS / FLASH DOKTOR – A CSALÁDI FOTÓK MEGMENTŐJE” piacra került, és már megköthető az első magyarországi adatbiztosítás, a Flash Doktor. A biztosítás flash típusú adathordozón tárolt adataink elvesztése esetén mentesít bennünket pár száz forint biztosítási díj ellenében az adatmentés több tízezer forintos költségétől. A világ egyik legfejlettebb adatmentési technológiai hátterét a **KÜRT Zrt.** biztosítja a szolgáltatáshoz.

Hogyan működik a rendszer? Amikor utazásra készülődve biztosítást kötünk, vagy ellenőrizzük, hogy éves biztosításunk fedezi-e kockázatainkat a tervezett utazáson, könnyedén kiegészíthetjük a szolgáltatásokat a Flash Doktor biztosítással.

A biztosítás akár önálló termékként idehaza is különleges eseményekhez (például: esküvő, gyermek születése). Ha megtörténik a baj, nincs más dolgunk, mint felhívni a kárrendezőt, és a biztosító fedezi az adatmentés költségeit. A meghibásodott memóriakártyát a **KÜRT Zrt.** adatmentő szakemberi veszik kezelésbe, akik 20 éves tapasztalatukat és világhírű technológiájukat vetik latba, hogy visszakaphassuk legkedvesebb emlékeinket

„FLASH DOKTOR” ADATMENTÉSI SZOLGÁLTATÁS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK

Jelen feltételek szerint létrejött biztosítás egyszeri adatmentési szolgáltatást nyújt **flash memóriánként** egy biztosítási esemény bekövetkezése esetén. Ezen biztosítással egyidejűleg biztosított személyenként legfeljebb 3 flash memória biztosítható.

Biztosító: Színes Világ Utazási Biztosító Zrt.

Szolgáltató: KÜRT Információbiztonsági és Adatmentő Zrt.

Adatmentés szolgáltatás: a Flash memória külső fizikai vagy vegyi hatásra történő (hő, fagy, törés, deformálódás, ázás, egyéb mechanikai vagy kémiai sérülés), illetve emberi hibából eredő (törlés, formattálás) meghibásodásai kapcsán bekövetkező adatvesztések esetén az adatok helyreállításával kapcsolatos munkák kiviteleztetésének megszervezése és elvégzése.

Flash memória: jelen szerződés vonatkozásában flash memóriának tekintjük azokat a flash technológiai alapokon készült adattároló eszközöket, melyek kizárólag digitális fényképezőgépekben, kamerákban, mobil telefonokban memória bővítményként használhatók.

Biztosítási díj:

Biztosítás tartama	Biztosítási díj/ 1 db Flash kártyára
1-3 nap	500.- Ft
4-5 nap	700.- Ft
6-9 nap	900.- Ft
10-17 nap	1.500.- Ft
18-31 nap	2.500.- Ft

Biztosítási szerződés: a Biztosító és a Szerződő között adatmentés szolgáltatásra vonatkozóan a jelen szolgáltatási feltételekre hivatkozással kötött biztosítási szerződés.

Biztosított: a biztosítási szerződésben név szerint megjelölt természetes személy, akinek a biztosítási időszak alatt a Biztosított flash memória és az azt tartalmazó eszköz a megőrzésében van.

Kedvezményezett: a biztosított életében esedékes szolgáltatások kedvezményezettje a biztosított, a biztosított halála esetén a Kedvezményezettnek a Biztosított örököse tekintendő.

Biztosítási esemény: a flash memórián a biztosítási időszak alatt keletkezett adatokra vonatkozóan a biztosítás tartama alatt bekövetkezett olyan adatvesztés, amely az adatmentés szolgáltatást indokolja. (A Biztosított a szolgáltatási igény bejelentésével hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a jelen feltételben meghatározott szolgáltatás teljesítése érdekében, az ahhoz szükséges mértékben kezelje és ellenőrizze az adatokat). Sikeres adatmentésnek minősül: a Biztosított által keresett és a szolgáltatási igény bejelentőlapon feltüntetett adatok teljes körűen mentésre kerültek, illetve az adatoknak csak egy része került mentésre, de a Biztosított az eredményre igényt tart.

2. Az Adatmentési biztosítás szolgáltatása

2.1. A *biztosítás szolgáltatását* a Szolgáltató teljesíti, a szolgáltatás teljesítésének helye a Szolgáltató székhelye (2040 Budaörs, Szabadság út 301.).

2.2. Az *Adatmentés szolgáltatás* kizárólag természetbeni teljesítésből álló szolgáltatása keretében a Szolgáltató a Biztosított birtokában lévő – digitális képek és videofelvételek rögzítésére alkalmas – elektronikai eszközhöz tartozó Flash memórián tárolt adatok sérülése, elvesztése esetén végrehajtja a Flash memórián tárolt adatok lehetőség szerinti helyreállítását. A Szolgáltató vállalja a Flash memórián található elektronikus adatok helyreállításának megszervezésével kapcsolatos ügyintézés. Az Ügyfelet nem terheli semmilyen egyéb díj vagy költség viselése vagy megfizetése.

2.3. A Szolgáltató saját költségére futárt küld a sérült eszközért, az adatmentési szolgáltatás menetének ismertetése után.

2.4. A Szolgáltató megkísérli az adatmentést és ennek részleteiről –elsősorban a várható teljesítési határidőről- tájékoztatja a biztosítottat. A Szolgáltató köteles minden tőle ésszerűen elvárható – és az alkalmazott technológia által lehetséges – erőfeszítést megtenni annak érdekében, hogy sikeres adatmentést végezzen.

A szolgáltatás teljesítését a Szolgáltató legfeljebb 30 napon belül vállalja, vagy ha a szolgáltatás teljesítése nem lehetséges, akkor tájékoztatja a Kedvezményezettet az igénybe vehető pótlólagos juttatásról (új Flash memória) és annak eljuttatásáról gondoskodik.

3. A szolgáltatási igény bejelentése és teljesítése

A Szolgáltatási igényt a Biztosított a Biztosító felé a biztosítási esemény bekövetkezésétől, de legkésőbb a biztosítás lejáratától számított 15 napon belül írásban (e-mail, fax, ajánlott levél) köteles bejelenteni a Biztosító honlapján található „Flash Doktor” termékre vonatkozó Szolgáltatási igénybejelentő lapon.

4. Adatvédelem

Személyes adat az olyan adat, adatból levonható következtetés, amely egy meghatározott természetes személlyel kapcsolatba hozható. A Szolgáltató kizárólag a jelen szolgáltatási feltételek alapján vállalt szerződéses kötelezettségek teljesítése érdekében kezeli a Biztosítottnak a személyes adatait. A Szolgáltató a Biztosított személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli.

A Biztosított a biztosítási szerződés megkötésével hozzájárul ahhoz, hogy személyes adatait a Szolgáltató a jelen pontban meghatározott célból kezelje.

Amennyiben a beszélgetés során az ügyfél jelzi, hogy nem kíván élni a számára biztosított lehetőséggel, akkor is tájékoztatni kell arról, hogy a biztosító internetes oldalát az alábbi címen találja: www.szinesvilag.hu, ahol folyamatosan tájékozódhat az aktuális ajánlatokról. Természetesen fel kell ajánlani azt is, hogy a honlap címét e-mailben elküldi.

b) Készítse el a fenti információk alapján a scriptet és/vagy a telefonbeszélgetés vázát! Gyűjtsön érveket az új termék mellett, amiket építsen be a tervezett beszélgetésbe! Legyen nyitott és rugalmas a partner visszajelzéseire, kéréseire!