

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
0115-06 Ügyfélértékelés, reklamáció-kezelés

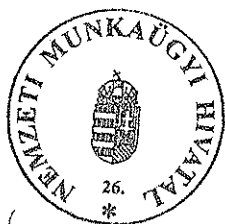
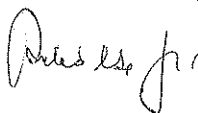
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
0115-06/1 A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése.
Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartam: 30 perc

A 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet 23. § 1. bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételét a 1617-1/2007. számon kiadom.

EREDETIVEL MINDEMEN
MEGEGYEZŐ MÁSZOLAT



Jóváhagyta:



2007

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2007. 05. 09-től

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyfélértékelés, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

A 10/2007 (II. 27.) SzMM rendelettel módosított 1/2006 (II. 17.) OM rendelet Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről alapján.

Szakképesítés, szakképesítés-elágazás, rész-szakképesítés, szakképesítés-ráépülés azonosító száma, megnevezése:

54 345 02 0100 31 01	Anyagbeszerző
54 345 02 0100 31 02	Áruterítő
54 345 02 0100 31 03	Veszélyesáru-ügyintéző

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyfélértékelés, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai vizsgafeladat jellemzői:

- A szóbeli tételket a szaktanárok által összeállított mellékletek, segédanyagként felhasználható források (képek, idézetek, szemelvények) egészítsék ki!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyfélértékelés, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

1. Önnek az a feladata, hogy egy Rt. kereskedelmi üzletkötőjével találkozzon, azzal a szándékkal, hogy előzetesen egyeztessék a szerződés-kötés feltételeit, és a megállapodás, egyeztetés után megkössék a szerződést.

- Hogyan készül föl a tárgyalásra?
- A tárgyaláson milyen viselkedési és kommunikációs stratégiákat alakíthat ki?
- A mellékelt képekből/idézetből milyen következtetés(ek)e)t tud levonni?

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyfélértékelés, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

A vizgázó neve:.....

Értékelő lap

1. Önnek az a feladata, hogy egy Rt. kereskedelmi üzletkötőjével találkozzon, azzal a szándékkal, hogy előzetesen egyeztessék a szerződéskötés feltételeit, és a megállapodás, egyeztetés után megkössék a szerződést.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokoll szabályai	Kommunikációs stratégiák	30	
B	A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során	Viselkedési szabályok az üzleti életben	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó források értelmezése	20	
3	Hallott szakmai szöveg megértése	A szakmai ismeretek szakszerű megfogalmazása	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Pontosság		1	
	Türelem		1	
Társas	Udvariasság		2	
	Konszenzus készség		2	
	Nyelvhelyesség		2	
Módszer	Rendszerező képesség		1	
	Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyfélértékelés, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

2. Cégénél azt a feladatot kapja, hogy telefonon tárgyalási időpontot kell egyeztetnie egy Önnel azonos pozícióban lévő üzleti partnerével.

- Milyen udvariassági szempontokat kell betartani egy telefonon történő egyeztetés során?
- Milyen szabályok betartása fontos, ha mi hívjuk az ügyfelet?
- Hogyan készíti elő a tárgyalást?

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyfélértékelés, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

2. Cégénél azt a feladatot kapja, hogy telefonon tárgyalási időpontot kell egyeztetnie egy Önnel azonos pozícióban lévő üzleti partnerével.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Az üzleti kultúra, a verbális, kommunikáció protokoll szabályai	Telefonon történő egyeztetés	30	
C	Audiovizuális, multimédiás eszközök alkalmazásának szerepe, kezelése	Üzleti tárgyalások előkészítése	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó források értelmezése	20	
3	Hallott szakmai szöveg megértése	A szakmai ismeretek szakszerű megfogalmazása	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Pontosság		1	
	Türelem		1	
Társas	Udvariasság		2	
	Konszenzus készség		1	
	Nyelvhelyesség		2	
Módszer	Rendszerező képesség		2	
	Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyfélértékelés, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

3. Cégénél azt a feladatot kapja, hogy felettese betegsége miatt le kell mondania az előzetesen rögzített tárgyalás időpontját.

- Milyen módon értesítheti az üzleti partnert?
- Milyen udvariassági szabályok betartását tartja fontosnak, hogy ne veszítse el az üzleti partnert?
- Egyeztesse az új megbeszélés feltételeit!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyfélértékelés, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

3. Cégénél azt a feladatot kapja, hogy felettese betegsége miatt le kell mondania az előzetesen rögzített tárgyalás időpontját.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Az üzleti kultúra, a verbális, kommunikáció protokoll szabályai	Időpont módosítás lehetőségei, eszközei, jellemzői	30	
C	A szervezet társadalmi kapcsolatainak, szokásrendszerének külső és belső kommunikációs rendszerének szerepe, elemei	Az udvarias kommunikáció szabályai, fordulatai az egyeztetés során	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó források értelmezése	20	
3	Hallott szakmai szöveg megértése	A szakmai ismeretek szakszerű megfogalmazása	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Pontosság		1	
	Türelem		1	
Társas	Udvariasság		2	
	Konszenzus készség		2	
	Nyelvhelyesség		2	
Módszer	Rendszerező képesség		1	
	Áttekintő képesség		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyfélértékelés, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

4. Felettesétől azt a feladatot kapja, hogy tegyen javaslatot cégének külső kapcsolattartási (PR) formáinak megújítására.

- A PR hogyan, milyen eszközökkel befolyásolhatja egy cégről kialakult képet?
- A mellékelt fényképből/idézetből milyen következtetés(eke)t tud levonni?

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyfélértékelés, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

4. Felettesétől azt a feladatot kapja, hogy tegyen javaslatot cégének külső kapcsolattartási (PR) formáinak megújítására.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Az üzleti kultúra, a verbális és nonverbális kommunikáció protokoll szabályai	A PR befolyásoló eszközei	30	
C	A szervezet szokásrendszerének, kommunikációs rendszerének szerepe, elemei	Kommunikációs szabályok az üzleti életben	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó források értelmezése	20	
3	Hallott szakmai szöveg megértése	A szakmai ismeretek szakszerű megfogalmazása	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Pontosság		1	
	Türelem		1	
Társas	Udvariasság		2	
	Konszenzus készség		2	
	Nyelvhelyesség		2	
Módszer	Áttekintő képesség		1	
	Rendszerező képesség		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....

dátum

.....

alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyfélértékelés, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

5. Felettese azzal a feladattal bízza meg, hogy tegyen javaslatot az üzleti partnerek számára tárgyalásokon, kiállításokon átadható reklámajándékokra.

- Milyen szempontok alapján készítené el a cég reklámtermékeit?
- Az üzleti/hivatalos ajándékok kiválasztásánál milyen követelményeket lehet megfogalmazni, és milyen módon történhet az átadásuk?

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyfélértékelés, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

A vizgázó neve:.....

Értékelő lap

5. Felettese azzal a feladattal bízza meg, hogy tegyen javaslatot az üzleti partnerek számára tárgyalásokon, kiállításokon átadható reklámajándékokra.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokollszabályai	Ügyfelek igényeinek felmérése, reklámtermékekkel kapcsolatos ismeretek	30	
C	A szervezet társadalmi kapcsolatainak, szokásrendszerének, kommunikációs rendszerének elemei	Üzleti ajándékok átadásának követelményei	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó források értelmezése	20	
3	Hallott szakmai szöveg megértése	A szakmai ismeretek szakszerű megfogalmazása	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Pontosság		2	
	Precizitás		1	
Társas	Udvariasság		2	
	Motiválhatóság		1	
	Nyelvhelyesség		2	
Módszer	Rendszerező képesség		1	
	Emlékezőképesség		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyfélértékelés, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

6. Cégénél új termékük bevezetését támogató fogadást szerveznek a legfontosabb üzlet partnerek számára. Azt a feladatot kapja, hogy készítse elő az összejövételt.

- Hogyan készítené elő a fogadást?
- Kit bízna meg a fogadás lebonyolításával?
- Foglalja össze, melyek az üzleti vendéglátásra vonatkozó legfontosabb etikett-szabályok?

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyféléjtájékoztatás, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

6. Cégénél új termékük bevezetését támogató fogadást szerveznek a legfontosabb üzlet partnerek számára. Azt a feladatot kapja, hogy készítse elő az összejövetelt.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
C	A szervezet társadalmi kapcsolatainak, szokásrendszerének, külső és belső kommunikációs rendszerének szerepe, elemei	Vállalati fogadás előkészítése	30	
B	Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokollszabályai	Üzleti vendéglátás etikett szabályai	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó források értelmezése	20	
3	Hallott szakmai szöveg megértése	A szakmai ismeretek szakszerű megfogalmazása beszédalkésség	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Pontosság		1	
	Türelem		1	
Társas	Udvariasság		2	
	Motiválhatóság		1	
	Nyelvhelyesség		2	
Módszer	Rendszerező képesség		2	
	Áttekintő képesség		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyfélértékelés, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

7. Cégénél új termékük bevezetését támogató sajtótájékoztatót szerveznek. Azt a feladatot kapja, hogy készítse elő a tájékoztatót.

- Foglalja össze, melyek a sajtótájékoztatók leggyakoribb formái a gazdasági életben!
- Milyen szempontok szerint alakítaná ki a sajtókonferencia programját?
- Milyen technikai eszközöket tartana szükségesnek a tájékoztató lebonyolításához

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyfélértékelés, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

7. Cégénél új termékük bevezetését támogató sajtótájékoztatót szerveznek. Azt a feladatot kapja, hogy készítse elő a tájékoztatót.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Az üzleti kultúra, a verbális, nonverbális kommunikáció protokollszabályai	Sajtótájékoztatók leggyakoribb formái az üzleti életben	30	
C	A szervezet társadalmi kapcsolatainak, szokásrendszerének, külső és belső kommunikációs rendszerének szerepe, elemei	Sajtókonferencia programjának kialakítása, sajtókonferencián használt eszközök ismertetése	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó források értelmezése	20	
3	Hallott szakmai szöveg megértése	A szakmai ismeretek szakszerű megfogalmazása	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Pontosság		1	
	Türelem		1	
Társas	Udvariasság		1	
	Konszenzuskészség		2	
	Nyelvhelyesség		2	
Módszer	Rendszerező képesség		2	
	Emlékezőképesség		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyfélértékelés, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

8. Cége a termékeit bemutató szakmai kiállításon szeretne részt venni. Azt a feladatot kapja, hogy tájékozódjon a részvétel feltételeiről és készítsen javaslatot milyen módon jelenhetne meg a vállalat a kiállításon.

- Milyen szempontok alapján és hogyan alakítaná ki a kiállításon való megjelenés feltételeit?
- Mit javasolna, kik képviseljék a céget a kiállításon?
- Kiket hívna meg vendégként a kiállításra?

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyfélértékelés, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

8. Cége a termékeit bemutató szakmai kiállításon szeretne részt venni. Azt a feladatot kapja, hogy tájékozódjon a részvétel feltételeiről és készítsen javaslatot milyen módon jelenhetne meg a vállalat a kiállításon.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	A viselkedés, a megjelenés szabályai a szakmai rendezvényeken	Kiállításon való megjelenés feltételei	20	
B	Az üzleti kultúra, a verbális, non-verbális kommunikáció protokollszabályai	A cég megjelenése, image a kiállításon	20	
C	A szervezet társadalmi kapcsolatainak, szokásrendszerének, külső és belső kommunikációs rendszerének szerepe, elemei	Rendezvény szervezése, (vendégek meghívása)	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó források értelmezése	20	
3	Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban	A szakmai ismeretek szakszerű megfogalmazása	10	
Összesen			90	

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyfélértékelés, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

A vizsgázó neve:.....

	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Pontosság		1	
	Türelem		1	
Társas	Udvariasság		2	
	Konszenzus készség		2	
	Nyelvhelyesség		2	
Módszer	Rendszerező képesség		1	
	Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyfélértékelés, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

9. Felettese a cég külföldi partnereit szeretné egy üzleti ebéden vendégül látni. Azt a feladatot kapja, hogy szervezze meg a vendéglátást.

- Milyen módokon szervezhetné meg a vendéglátást?
- Milyen szempontok alapján választaná ki az üzleti ebéd helyszínét?
- Milyen menü összeállítását javasolná?

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyféléjtájékoztatás, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

A vizgázó neve:.....

Értékelő lap

9. Felettese a cég külföldi partnereit szeretné egy üzleti ebéden vendégül látni. Azt a feladatot kapja, hogy szervezze meg a vendéglátást.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	A viselkedés, a megjelenés szabályai a szakmai rendezvényeken	Öltözködés és viselkedés szakmai ebéden	20	
B	Az üzleti kultúra, a verbális, non-verbális kommunikáció protokoll-szabályai	Étterem választása, menü összeállítása	20	
C	A szervezet társadalmi kapcsolatainak, szokásrendszerének, külső és belső kommunikációs rendszerének szerepe, elemei	Vendégek meghívása üzleti ebédre	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó források értelmezése	20	
3	Hallott szakmai szöveg megértése	A szakmai ismeretek szakszerű megfogalmazása, beszédkésztség	10	
Összesen			90	

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyfélértékelés, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

A vizsgázó neve:.....

	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Pontosság		1	
	Türelem		1	
Társas	Udvariasság		2	
	Konszenzus készség		2	
	Nyelvhelyesség		2	
Módszer	Rendszerező képesség		1	
	Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyféltájékoztatás, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

10. Felettese a cég új külföldi partneréhez utazna üzleti tárgyalásra. Azt a feladatot kapja, hogy készítse elő a tárgyaláson való részvételt.

- Hogyan tájékozódna az üzleti partnerről?
- Milyen kérdésekről tájékozódna, hogy főnöke a külföldi partnerországának viselkedési szabályait betartva jelenhessen meg a megbeszélésen?

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0115-06 Ügyfélértékelés, reklamáció-kezelés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

A kommunikáció, a kapcsolattartás alapvető szabályainak jellemzése. Az üzleti kultúra, a viselkedés szabályai.

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

10. Felettese a cég új külföldi partneréhez utazna üzleti tárgyalásra. Azt a feladatot kapja, hogy készítse elő a tárgyaláson való részvételt.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Az üzleti kultúra, a verbális, non-verbális kommunikáció protokoll-szabályai	Külföldi üzleti tárgyalás előkészítése főnöke részére	30	
C	A szervezet társadalmi kapcsolatainak, szokásrendszerének, külső és belső kommunikációs rendszerének szerepe, elemei	Külföldi ország szokásainak tanulmányozása üzleti út előtt	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Olvasott köznyelvi szöveg megértése	Az esettanulmányhoz kapcsolódó források értelmezése	20	
3	Hallott szakmai szöveg megértése	A szakmai ismeretek szakszerű megfogalmazása, beszédkésztség	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Megbízhatóság		1	
	Türelem		1	
Társas	Udvariasság		2	
	Konfliktusmegoldó készség		2	
	Nyelvhelyesség		2	
Módszer	Rendszerező képesség		1	
	Áttekintő képesség		1	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C