

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

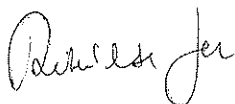
0389-06/3 Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, a reklamáció kezelése

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 MINDENBEN
MEGEGYEZŐ MÁSOLAT



Jóváhagyta:



Mátyus Mihály
főosztályvezető

2007

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2007. 05. 09-től

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szöbéli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

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:

| | |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| 52 342 01 0000 00 00 | Marketing- és reklámügyintéző |
|-----------------------------|--------------------------------------|

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

A Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése vizsgafeladat jellemzői:

- Az „A” tételek a magyar nyelven, a „B” tételek az idegen nyelven történő kommunikációs ismereteket kéri számon.
- A szóbeli tételeket a szaktanárok által összeállított mellékletek, segédanyagként felhasználható képek, idézetek, szemléltető anyagok egészítsék ki!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

1. Cégük jótékonysági estet rendez. Felette azzal bízta meg, hogy értesítse az eseményről külföldi partnerüket, és adjon előzetes tájékoztatást a programokról.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit!

b. Hívja fel a partnert telefonon, és idegen nyelven hívja meg partnerüket a rendezvényre!
Ajánlja fel, hogy szállást is foglal számukra!

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

1. Cégük jótékonysági estet rendez. Felette azzal bízta meg, hogy értesítse az eseményről külföldi partnerüket, és adjon előzetes tájékoztatást a programokról.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit!

b. Hívja fel partnerüket telefonon, és idegen nyelven hívja meg a rendezvényre. Ajánlja fel, hogy szállást is foglal számukra!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázлата alapján | Pontszámok | |
|-----------------|--|---|------------|-------|
| | | | Maximum | Elért |
| C | Árajánlatok tartalma, ajánlatkérés és -adás szabályai | Tájékoztatás, programajánlás | 20 | |
| B | A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során | A telefonálás szabályai | 10 | |
| | | Udvariassági fordulatok | 10 | |
| B | A vevő-, ügyfélkapcsolatok regisztrálásának és karbantartásának, eljárásai | A partnerrel történő kapcsolattartás regisztrálása | 10 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| 3 | Hallott szakmai szöveg megértése | Kommunikációs készség | 5 | |
| 4 | Olvasott szakmai szöveg megértése | Kommunikációs helyzetek felismerése, következtetések | 5 | |
| 3 | Idegen nyelvű hallott szöveg megértése | Beszédértés | 5 | |
| | | Jártasság a témában, szókinccs | 5 | |
| | | Információcsere | 5 | |
| 3 | Telefonálás idegen nyelven | Hívás kezdeményezése | 3 | |
| | | Információ közlése | 10 | |
| | | Udvariassági fordulatok | 2 | |
| Összesen | | | 90 | |

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szöbéli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

A vizsgázó neve:.....

| | Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
|---------------------|--|--|----------------|--------------|
| Személyes | Megbízhatóság | | 1 | |
| | Felelősségtudat | | 1 | |
| | Pontosság | | 1 | |
| Társas | Motiválhatóság | | 1 | |
| | Fogalmazó készség | | 2 | |
| | Nyelvhelyesség | | 2 | |
| Módszer | Rendszerező képesség | | 1 | |
| | Áttekintő képesség | | 1 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....

dátum

.....

aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

2. Felettese úgy döntött, hogy légkondicionáló berendezést szereltet az irodába. Önt bízza meg azzal, hogy találja meg a megfelelő szállítót, és intézkedjen a beszerelésről is.

- a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit.
- b. Külföldi kollégájával idegen nyelven vitassák meg a légkondicionáló berendezés ésszerű elhelyezését, és ha szükséges, az iroda ennek érdekében történő átrendezését.

A vizgázó neve:.....

Értékelő lap

2. Felettese úgy döntött, hogy légkondicionáló berendezést szereltet az irodába. Önt bízza meg azzal, hogy találja meg a megfelelő szállítót, és intézkedjen a beszerelésről is.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit!

b. Külföldi kollégájával idegen nyelven vitassák meg a légkondicionáló berendezés ésszerű elhelyezését, és ha szükséges, az iroda ennek érdekében történő átrendezését!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlata alapján | Pontszámok | |
|-----------------|--|---|--------------------|-------|
| | | | Maximum | Elért |
| B | A vevő-, ügyfélkapcsolatok regisztrálásának és karbantartásának, eljárásai | A megfelelő ügyfél kiválasztása | 20 | |
| C | Árajánlatok tartalma, ajánlatkérés és -adás szabályai | Ajánlatkérés, érdeklődés telefonon | 10 | |
| C | Az ajánlat értékelésének szempontjai | A megfelelő ajánlat kiválasztása | 5 | |
| B | A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során | A telefonos ügyintézés szabályai | 10 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| 3 | Hallott szakmai szöveg megértése | Kommunikációs készség | 5 | |
| 4 | Olvasott szakmai szöveg megértése | Kommunikációs helyzetek felismerése, következtetések, döntések | 5 5 | |
| 3 | Idegen nyelvű hallott szöveg megértése | Beszédértés Jártasság a témában, szókinccs Információcsere Érvelés | 10 10 5 5 | |
| Összesen | | | 90 | |

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

A vizsgázó neve:.....

| | Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
|---------------------|--|--|----------------|--------------|
| Személyes | Precizitás | | 1 | |
| | Megbízhatóság | | 1 | |
| Társas | Motiválhatóság | | 1 | |
| | Nyelvhelyesség | | 1 | |
| Módszer | Rendszerező képesség | | 2 | |
| | Áttekintő képesség | | 2 | |
| | Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés) | | 2 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szöbéli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

3. Felettesével külföldre utaznak és szállodában laknak. Felettese elégedetlen a szállással, és Önt kéri meg a reklamáció intézésére.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit.

b. Ön felhívja a szálloda recepcióját és idegen nyelven sorolja fel a problémákat. Kérjen mielőbbi intézkedést!

A vizgázó neve:.....

Értékelő lap

3. Felettesével külföldre utaznak és szállodában laknak. Felettese elégedetlen a szállással, és Önt kéri meg a reklamáció intézésére.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit!

b. Ön felhívja a szálloda recepcióját és idegen nyelven sorolja fel a problémákat. Kérjen mielőbbi intézkedést!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázлата alapján | Pontszámok | |
|---------------------|---|--|--------------|-------|
| | | | Maximum | Elért |
| B | A reklamáció intézésének folyamata, szempontjai, a panaszkezelési rendszer működése | Szóbeli/telefonon történő kommunikáció stratégiai reklamáció esetén | 20 | |
| B | A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során | Szóbeli/telefonos ügyintézés szabályai | 20 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| 4 | Olvasott szakmai szöveg megértése | Kommunikációs helyzetek felismerése, következtetések | 10 | |
| 3 | Hallott szakmai szöveg megértése | A reklamáció fajtájától és mértékétől függően döntés az ügyintézés menetéről | 10 | |
| 3 | Idegen nyelvű hallott szöveg megértése | Beszédértés Jártasság a témában, szókinccs Információcsere | 5 5 5 | |
| 3 | Telefonálás idegen nyelven | Hívás kezdeményezése Információ közlése Udvariassági fordulatok | 3 10 2 | |
| Összesen | | | 90 | |
| | Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| Személyes | Felelősségtudat | | 2 | |
| | Megbízhatóság | | 2 | |
| Társas | Fogalmazó készség | | 1 | |
| | Nyelvhelyesség | | 2 | |
| Módszer | Rendszerező képesség | | 1 | |
| | Áttekintő képesség | | 2 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
 dátum

.....
 aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szöbéli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

4. Felettesével egy nemzetközi kiállításon jártak, és néhány kiállított termék felkeltette érdeklődésüket, melyekről katalógust is hoztak. Azt a feladatot kapta, hogy lépjen kapcsolatba az adott céggel, és kérjen árajánlatot a kiválasztott termékekre.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit!

b. Hívja fel az adott külföldi céget, és idegen nyelven kérjen árajánlatot a kiválasztott termékekre! Közölje, hogy sürgős rendelésről lenne szó. Telefonbeszélgetésükről kérjen visszaigazolást!

A vizgázó neve:.....

Értékelő lap

4. Felettesével egy nemzetközi kiállításon jártak, és néhány kiállított termék felkeltette érdeklődésüket, melyekről katalógust is hoztak. Azt a feladatot kapta, hogy lépjen kapcsolatba az adott céggel, és kérjen árajánlatot a kiválasztott termékekre.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit!

b. Hívja fel az adott külföldi céget, és idegen nyelven kérjen árajánlatot a kiválasztott termékekre! Közölje, hogy sürgős rendelésről lenne szó. Telefonbeszélgetésükről kérjen visszaigazolást.

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján | Pontszámok | |
|---------------------|--|---|--------------|-------|
| | | | Maximum | Elért |
| C | Árajánlatok tartalma, ajánlatkérés és -adás szabályai | Ajánlatkérés, érdeklődés telefonon | 15 | |
| B | A vevő-, ügyfélkapcsolatok regisztrálásának és karbantartásának, eljárásai | Kommunikációs készségek az ügyfélkapcsolat során | 15 | |
| B | A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során | Udvariassági szabályok telefonáláskor | 15 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| 3 | Hallott szakmai szöveg megértése | Beszédértés | 15 | |
| 3 | Idegen nyelvű hallott szöveg megértése | Beszédértés Jártasság a témában, szókinccs Információcsere | 5 5 5 | |
| 3 | Telefonálás idegen nyelven | Hívás kezdeményezése Információ közlése, kérése Udvariassági fordulatok | 3 10 2 | |
| Összesen | | | 90 | |
| | Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| Személyes | Precizitás | | 2 | |
| | Megbízhatóság | | 1 | |
| Társas | Fogalmazó készség | | 2 | |
| | Nyelvhelyesség | | 2 | |
| Módszer | Rendszerező képesség | | 1 | |
| | Áttekintő képesség | | 2 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

5. Munkahelyet akar változtatni, és felettesétől időpontot kapott arra, hogy az előre jelzett problémáját megbeszéljék.

a. Foglalja össze magyar nyelven a megbeszéléshez szükséges előzetes lépéseket és az ilyen esetben szükséges magatartást!

b. Felettese nem beszél magyarul, ezért idegen nyelven udvariasan közölje, hogy munkahelyet változtat. Soroljon indokokat! Kérje meg főnökét, hogy írjon az Ön számára referenciát!

A vizgázó neve:.....

Értékelő lap

5. Munkahelyet akar változtatni, és felettesétől időpontot kapott arra, hogy az előre jelzett problémáját megbeszéljék.

a. Foglalja össze magyar nyelven a megbeszéléshez szükséges előzetes lépéseket és az ilyen esetben szükséges magatartást!

b. Felettese nem beszél magyarul, ezért idegen nyelven udvariasan közölje, hogy munkahelyet változtat. Soroljon indokokat! Kérje meg főnökét, hogy írjon az Ön számára referenciát!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján | Pontszámok | |
|---------------------|---|--|--------------------|--------------|
| | | | Maximum | Elért |
| B | A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során | Kommunikációs helyzetek felismerése, következtetések | 15 5 | |
| B | A reklamáció intézésének folyamata, szempontjai, a panaszkezelési rendszer működése | Probléma ismertetése Megoldási javaslat | 10 10 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| 4 | Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése | Kommunikációs készségek | 5 | |
| 3 | Hallott szakmai szöveg megértése | Verbális stratégiák alkalmazása | 15 | |
| 3 | Idegen nyelvű hallott szöveg megértése | Beszédértés Jártasság a témában, szókincs Információcsere Érvelés | 10 10 5 5 | |
| Összesen | | | 90 | |
| | Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| Személyes | Pontosság | | 1 | |
| | Megbízhatóság | | 1 | |
| Társas | Fogalmazó készség | | 2 | |
| | Nyelvhelyesség | | 2 | |
| Módszer | Rendszerező képesség | | 2 | |
| | Áttekintő képesség | | 1 | |
| | Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés) | | 1 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szöbéli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

6. Külföldi partnerek érkeznek a céghez több napos tárgyalásra. Megkérték Önöket, hogy segítsenek a szállásfoglalásban.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit!

b. Sikerült lefoglalnia a szállást, hívja fel külföldi partnerét, és idegen nyelven mondja el, hogy mit intézett! Számoljon be a szálloda elhelyezkedéséről, a szobák komfortfokozatáról, az igénybe vehető szolgáltatásokról és az árról.

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

6. Külföldi partnerek érkeznek a céghez több napos tárgyalásra. Megkérték Önöket, hogy segítsenek a szállásfoglalásban.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit!

b. Sikerült lefoglalnia a szállást, hívja fel külföldi partnerét, és idegen nyelven mondja el, hogy mit intézett! Számoljon be a szálloda elhelyezkedéséről, a szobák komfortfokozatáról, az igénybe vehető szolgáltatásokról és az árról!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlata alapján | Pontszámok | |
|-----------------|--|---|--------------|-------|
| | | | Maximum | Elért |
| B | A vevő-, ügyfélkapcsolatok regisztrálásának és karbantartásának, eljárásai | Szállodafoglalás stratégiai Egyeztetés szempontjai | 10 10 | |
| C | Az ajánlat értékelésének szempontjai | Ajánlatok értékelése | 10 | |
| B | A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során | Viselkedési szabályok az ügyfélkapcsolat során | 10 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| 3 | Hallott szakmai szöveg megértése | Kommunikációs készségek | 5 | |
| 4 | Olvasott szakmai szöveg megértése | Információkezelés | 10 | |
| 3 | Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban | Információcsere írásban (e-mail) | 5 | |
| 3 | Idegen nyelvű hallott szöveg megértése | Beszédértés Jártasság a témában, szókincs | 5 10 | |
| 3 | Telefonálás idegen nyelven | Hívás kezdeményezése Információ közlése Udvariassági fordulatok | 3 10 2 | |
| Összesen | | | 90 | |

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

A vizgázó neve:.....

| | Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
|---------------------|--|--|----------------|--------------|
| Személyes | Precizitás | | 1 | |
| | Megbízhatóság | | 1 | |
| Társas | Fogalmazó készség | | 2 | |
| | Nyelvhelyesség | | 2 | |
| Módszer | Rendszerező képesség | | 2 | |
| | Áttekintő képesség | | 2 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....

dátum

.....

alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

7. Felettese hétfő reggel megkéri Önt, hogy tájékoztassa őt szóban az előzetesen egyeztetett, egész hétre várható programokról.

- a. Foglalja össze magyar nyelven, hogyan készül fel az adott feladatra, és hogyan hajtja végre!
- b. Felettese nem beszél magyarul, tájékoztassa, hogy mozgalmas hétnek néznek elébe, mert több delegáció is várható, és esti programokra is számítani kell. Ajánlja fel, hogy túlórázik, ha szükség lesz rá!

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

7. Felettese hétfő reggel megkéri Önt, hogy tájékoztassa őt szóban az előzetesen egyeztetett, egész hétre várható programokról.

a. Foglalja össze magyar nyelven, hogyan készül fel az adott feladatra, és hogyan hajtja végre!

b. Felettese nem beszél magyarul, tájékoztassa, hogy mozgalmas hétnek néznek elébe, mert több delegáció is várható, és esti programokra is számítani kell. Ajánlja fel, hogy túlórázik, ha szükség lesz rá!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján | Pontszámok | |
|---------------------|---|---|--------------------|-------|
| | | | Maximum | Elért |
| B | A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során | Információ közlés, tájékoztatás | 20 | |
| B | A vevő-, ügyfélkapcsolatok regisztrálásának és karbantartásának eljárásai | Javaslattevés, programszervezés | 20 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| 3 | Hallott szakmai szöveg megértése | Kommunikációs készségek | 10 | |
| 4 | Olvasott szakmai szöveg megértése | Időpontok megfelelő és ésszerű módosítása | 10 | |
| 3 | Idegen nyelvű hallott szöveg megértése | Beszédértés Jártasság a témában, szókinccs Információcsere Érvelés | 10 10 5 5 | |
| Összesen | | | 90 | |
| | Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| Személyes | Precizitás | | 1 | |
| | Megbízhatóság | | 1 | |
| Társas | Motiválhatóság | | 1 | |
| | Nyelvhelyesség | | 2 | |
| Módszer | Rendszerező képesség | | 2 | |
| | Áttekintő képesség | | 2 | |
| | Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés) | | 1 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szöbéli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

8. Cége külföldi előadók részvételével egy tréninget szervez munkatársaik részére. Az előadók anyaga még mindig nem érkezett meg, pedig előzetesen a fordításról is gondoskodni kell.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit, szükséges intézkedéseket!

b. Hívja fel a külföldi céget, és idegen nyelven sürgesse meg az anyag megküldését! Kérje meg, hogy az ábrákat is küldjék el előre, hogy azokat is ellássák magyar felirattal!

A vizgázó neve:.....

Értékelő lap

8. Cége külföldi előadók részvételével egy tréninget szervez munkatársaik részére. Az előadók anyaga még mindig nem érkezett meg, pedig előzetesen a fordításról is gondoskodni kell.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit, szükséges intézkedéseket!

b. Hívja fel a külföldi céget, és idegen nyelven sürgesse meg az anyag megküldését! Kérje meg, hogy az ábrákat is küldjék el előre, hogy azokat is ellássák magyar felirattal!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlata alapján | Pontszámok | |
|---------------------|---|---|---------------|-------|
| | | | Maximum | Elért |
| B | A vevő-, ügyfélkapcsolatok regisztrálásának és karbantartásának eljárásai | Ügyfél megkeresése | 15 | |
| B | A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során | Információ csere Egyeztetés Problémamegoldás | 10 5 10 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| 3 | Hallott szakmai szöveg megértése | Kommunikációs készségek | 10 | |
| 4 | Olvasott szakmai szöveg megértése | Megfelelő feladatok megfogalmazása | 10 | |
| 3 | Idegen nyelvű hallott szöveg megértése | Beszédértés Jártasság a témában, szókincs | 5 10 | |
| 3 | Telefonálás idegen nyelven | Hívás kezdeményezése Információ közlése Udvariassági fordulatok | 3 10 2 | |
| Összesen | | | 90 | |
| | Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| Személyes | Precizitás | | 1 | |
| | Megbízhatóság | | 1 | |
| Társas | Fogalmazó készség | | 2 | |
| | Nyelvhelyesség | | 2 | |
| Módszer | Rendszerező képesség | | 2 | |
| | Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés) | | 1 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

9. Feletteséhez tárgyaló partnerek érkeznek az irodába, és a fogadásukról, vendéglátásukról Önnek kell gondoskodnia.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit!

b. A vendégek nem beszélnek magyarul, ezért idegen nyelven üdvözlje őket! Érdeklődjön, hogy kinek milyen italt tölthet! A munkaebéddel kapcsolatban próbálja megtudni, hogy nincs-e valakinek különleges kívánsága (pl. vegetáriánus, stb.)!

A vizgázó neve:.....

Értékelő lap

9. Feletteséhez tárgyaló partnerek érkeznek az irodába, és a fogadásukról, vendéglátásukról Önnek kell gondoskodnia.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit!

b. A vendégek nem beszélnek magyarul, ezért idegen nyelven üdvözlje őket! Érdeklődjön, hogy kinek milyen italt tölthet! A munkaebéddel kapcsolatban próbálja megtudni, hogy nincs e valakinek különleges kívánsága (pl. vegetáriánus, stb.)!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján | Pontszámok | |
|---------------------|---|---|--------------------|-------|
| | | | Maximum | Elért |
| B | A vevő-, ügyfélkapcsolatok regisztrálásának és karbantartásának eljárásai | Vendégek fogadása | 20 | |
| B | A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során | Vendéglátás | 20 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| 4 | Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése | Üdvözlés, társalgás | 10 | |
| 3 | Hallott szakmai szöveg megértése | Étel, ital megrendelése | 10 | |
| 3 | Idegen nyelvű hallott szöveg megértése | Beszédértés Jártasság a témában, szókinccs Információcsere Udvariassági fordulatok | 10 10 5 5 | |
| Összesen | | | 90 | |
| | Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| Személyes | Precizitás | | 1 | |
| | Megbízhatóság | | 1 | |
| | Felelősségtudat | | 1 | |
| Társas | Nyelvhelyesség | | 2 | |
| | Fogalmazókészség | | 1 | |
| Módszer | Rendszerező képesség | | 2 | |
| | Áttekintő képesség | | 1 | |
| | Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés) | | 1 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
 dátum

.....
 aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szöbéli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

10. Beszéljen felettesével, hogy szeretne részt venni egy szakmai továbbképzésen, melynek elvégzése segítené munkájában.

- a. Foglalja össze magyar nyelven, hogyan készül a probléma megbeszélésére! Miket fontol meg, miket mérlegel?
- b. Felettese nem beszél magyarul, ezért idegen nyelven kell engedélyt kérnie arra, hogy a továbbképzésen részt vegyen. Kérdezze meg, hogy számíthat e vállalati támogatásra!

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

10. Beszéljen felettesével, hogy szeretne részt venni egy szakmai továbbképzésen, melynek elvégzése segítené munkájában!

a. Foglalja össze magyar nyelven, hogyan készül a probléma megbeszélésére! Miket fontol meg, miket mérlegel?

b. Felettese nem beszél magyarul, ezért idegen nyelven kell engedélyt kérnie arra, hogy a továbbképzésen részt vegyen. Kérdezze meg, hogy számíthat e vállalati támogatásra!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázлата alapján | Pontszámok | |
|---------------------|--|---|--------------------|-------|
| | | | Maximum | Elért |
| B | A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során | Világos témakifejtés | 15 | |
| | | Szakmai ismeretanyag | 15 | |
| | | Tárgyalási stratégiák | 15 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| 3 | Hallott szakmai szöveg megértése | Beszédértés Érvelés Előadókészség | 5 5 5 | |
| 3 | Idegen nyelvű hallott szöveg megértése | Beszédértés Jártasság a témában, szókinccs Információcsere Udvariassági fordulatok | 10 10 5 5 | |
| Összesen | | | 90 | |
| | Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| Személyes | Felelősségtudat | | 1 | |
| | Megbízhatóság | | 1 | |
| Társas | Fogalmazó készség | | 3 | |
| | Nyelvhelyesség | | 3 | |
| Módszer | Rendszerező képesség | | 1 | |
| | Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés) | | 1 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szöbéli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

11. Külföldi partnerüktől értesítést kapnak, hogy betegség miatt a tervezett konferencia, melyen a felettese is részt vett volna, elmarad. Át kell szerveznie felettese heti programját.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit!

b. Hívja fel a kinti szállodát, és idegen nyelven mondja le a foglalást! Töröltesse a repülőgépre szóló helyfoglalást is a külföldi jegyirodánál!

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

11. Külföldi partnerüktől értesítést kapnak, hogy betegség miatt a tervezett konferencia, melyen a felettese is részt vett volna, elmarad. Át kell szerveznie felettese heti programját.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit.

b. Hívja fel a kinti szállodát, és idegen nyelven mondja le a foglalást. Töröltesse a repülőgépre szóló helyfoglalást is a külföldi jegyirodánál!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázлата alapján | Pontszámok | |
|---------------------|--|---|--------------|-------|
| | | | Maximum | Elért |
| B | A vevő-, ügyfélkapcsolatok regisztrálásának és karbantartásának, eljárásai | Kapcsolatépítés, kapcsolattartás | 15 | |
| B | A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során | Megfelelő reagálás a hírre, telefonhívás fogadása Program átszervezése | 15 15 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| 3 | Hallott szakmai szöveg megértése | Beszédértés Érvelés Előadókészség | 5 5 5 | |
| 3 | Idegen nyelvű hallott szöveg megértése | Beszédértés Jártasság a témában, szókincs Kommunikációs fordulatok | 5 5 5 | |
| 3 | Telefonálás idegen nyelven | Hívás kezdeményezése Információ közlése Udvariassági fordulatok | 3 10 2 | |
| Összesen | | | 90 | |
| | Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| Személyes | Precizitás | | 2 | |
| | Megbízhatóság | | 1 | |
| Társas | Fogalmazó készség | | 2 | |
| | Nyelvhelyesség | | 2 | |
| Módszer | Rendszerező képesség | | 1 | |
| | Áttekintő képesség | | 2 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
 dátum

.....
 aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szöbéli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

12. Egy külföldi ügyfelük konferenciára érkezik a cégükhöz, és szeretne szabadidejében ismerkedni a várossal. Felettese Önt bízza meg azzal, hogy a programot állítsa össze, és a vendéget kísérje el.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit!

b. A külföldi vendégnek mutassa be idegen nyelven a város (városrész) nevezetességeit! Pihenésként hívja meg a vendéget egy kávézóba, és közben kérdezzen rá eddigi benyomásaira!

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

12. Egy külföldi ügyfelük konferenciára érkeznek a cégükhöz, és szeretne szabadidejében ismerkedni a várossal. Felettse Önt bízva meg azzal, hogy a programot állítsa össze, és a vendéget kísérje el.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit!

b. A külföldi vendégnek mutassa be idegen nyelven a város (városrész) nevezetességeit! Pihenésként hívja meg a vendéget egy kávézóba, és közben kérdezzen rá eddigi benyomásaira!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján | Pontszámok | |
|---------------------|--|---|--------------------|-------|
| | | | Maximum | Elért |
| B | A vevő-, ügyfélkapcsolatok regisztrálásának és karbantartásának, eljárásai | Szabadidő szervezés (városnézés) | 25 | |
| B | A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során | A kötetlen kommunikáció szabályai szabadidős program esetén | 15 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| 4 | Olvasott szakmai szöveg megértése | Programajánlatok értelmezése | 10 | |
| 3 | Hallott szakmai szöveg megértése | Programok ajánlása | 10 | |
| 3 | Idegen nyelvű hallott szöveg megértése | Beszédértés Jártasság a témában, szókinccs Információcsere Udvariassági fordulatok | 10 10 5 5 | |
| Összesen | | | 90 | |
| | Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| Személyes | Precizitás | | 1 | |
| | Megbízhatóság | | 1 | |
| Társas | Motiválhatóság | | 2 | |
| | Nyelvhelyesség | | 2 | |
| Módszer | Rendszerező képesség | | 2 | |
| | Áttekintő képesség | | 1 | |
| | Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés) | | 1 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

13. Külföldön vásároltak egy berendezést, ami megérkezett. Felettese azzal bízta meg, hogy partnerüket értesítse erről, mert az ő munkatársai fogják a beszerelést elvégezni. A szerelőket fogadni kell a reptéren, és szállást is kell biztosítani.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit!

b. Hívja fel a külföldi partnert idegen nyelven, és értesítse a berendezés megérkezéséről! Kérje, hogy közöljék a szerelők érkezési idejét, mert fogadják őket a reptéren! Biztosítsa partnerüket arról, hogy szállodát is foglalnak az érkezőknek!

A vizgázó neve:.....

Értékelő lap

13. Külföldön vásároltak egy berendezést, ami megérkezett. Felettese azzal bízta meg, hogy partnerüket értesítse erről, mert az ő munkatársai fogják a beszerelést elvégezni. A szerelőket fogadni kell a reptéren, és szállást is kell biztosítani.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit!

b. Hívja fel a külföldi partnert idegen nyelven, és értesítse a berendezés megérkezéséről! Kérje, hogy közöljék a szerelők érkezési idejét, mert fogadják őket a reptéren! Biztosítsa partnerüket arról, hogy szállodát is foglalnak az érkezőknek!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján | Pontszámok | |
|-----------------|---|---|------------|-------|
| | | | Maximum | Elért |
| B | A vevő-, ügyfélkapcsolatok regisztrálásának és karbantartásának eljárásai | Az ügyféllel történő kapcsolatfelvétel módjai | 10 | |
| | | Közlekedés megszervezése | 5 | |
| | | Szállásfoglalás | 10 | |
| B | A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során | Értesítés | 5 | |
| | | Fogadás | 5 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| 4 | Olvasott szakmai szöveg megértése | Programegyeztetés | 15 | |
| 3 | Hallott szakmai szöveg megértése | Telefonos kommunikáció szabályai | 10 | |
| 3 | Idegen nyelvű hallott szöveg megértése | Beszédértés | 5 | |
| | | Jártasság a témában, szókinccs | 5 | |
| | | Kommunikációs fordulatok | 5 | |
| 3 | Telefonálás idegen nyelven | Hívás kezdeményezése | 3 | |
| | | Információ közlése | 10 | |
| | | Udvariassági fordulatok | 2 | |
| Összesen | | | 90 | |

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szöveges kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

A vizsgázó neve:.....

| | Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
|---------------------|--|--|----------------|--------------|
| Személyes | Felelősségtudat | | 1 | |
| | Megbízhatóság | | 2 | |
| | Pontosság | | 1 | |
| Társas | Fogalmazó készség | | 1 | |
| | Nyelvhelyesség | | 2 | |
| Módszer | Rendszerező képesség | | 2 | |
| | Áttekintő képesség | | 1 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

14. Feladata egy nemzetközi konferencia tárgyi feltételeinek biztosítása. A konferenciatermet egy külföldi szállodában Önök szeretnék kibérelni.

- a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit!
- b. Felettesétől azt a feladatot kapja, hogy hívja fel a szállodát ,és idegen nyelven érdeklődjön a konferenciatermük felől, (hány fős, szabad-e az adott időpontban, stb.)! Foglalja le, és ígérje meg, hogy visszaigazolja a foglalást!

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

14. Feladata egy nemzetközi konferencia tárgyi feltételeinek biztosítása. A konferenciatermet egy külföldi szállodában Önök szeretnék kibérelni.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit!

b. Felettesétől azt a feladatot kapja, hogy hívja fel a szállodát, és idegen nyelven érdeklődjön a konferenciatermük felől, (hány fős, szabad e az adott időpontban, stb.)! Foglalja le, és ígérje meg, hogy visszaigazolja a foglalást!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján | Pontszámok | |
|-----------------|---|---|------------|-------|
| | | | Maximum | Elért |
| B | A vevő-, ügyfélkapcsolatok regisztrálásának és karbantartásának eljárásai | Konferencia terem iránti érdeklődés | 10 | |
| | | Telefonálás szabályai | 10 | |
| C | Árajánlatok tartalma, ajánlatkérés és -adás szabályai | Ajánlatkérés: konferencia terem tárgyi feltételeinek biztosítása Verbális kommunikáció | 20 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| 4 | Olvasott szakmai szöveg megértése | Ajánlatok értelmezése | 10 | |
| 3 | Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban | Nonverbális kommunikáció | 10 | |
| | Idegen nyelvű hallott szöveg megértése | Beszédértés | 5 | |
| | | Jártasság a témában, szókinccs | 5 | |
| | | Kommunikációs fordulatok | 5 | |
| | Telefonálás idegen nyelven | Hívás kezdeményezése | 3 | |
| | | Információ közlése | 10 | |
| | | Udvariassági fordulatok | 2 | |
| Összesen | | | 90 | |

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

A vizsgázó neve:.....

| | Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
|---------------------|--|--|----------------|--------------|
| Személyes | Felelősségtudat | | 1 | |
| | Pontosság | | 1 | |
| Társas | Fogalmazó készség | | 2 | |
| | Nyelvhelyesség | | 2 | |
| Módszer | Rendszerező képesség | | 2 | |
| | Áttekintő képesség | | 1 | |
| | Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés) | | 1 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

15. Külföldi partnerük tárgyalásra érkezett az Önök cégéhez, de leszállás után nem találták a poggyászát. Felettese Önt bízta meg azzal, hogy intézkedjen a repülőtéren az elveszett poggyász ügyében.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit!

b. Tájékoztassa idegen nyelven a külföldi partnert, hogy mit intézett elveszett csomagjainak megtalálása érdekében!

A vizgázó neve:.....

Értékelő lap

15. Külföldi partnerük tárgyalásra érkezett az Önök cégéhez, de leszállás után nem találták a poggyászat. Felettese Önt bízta meg azzal, hogy intézkedjen a repülőtéren az elveszett poggyász ügyében.

- a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit!
- b. Tájékoztassa idegen nyelven a külföldi partnert, hogy mit intézett elveszett csomagjainak megtalálása érdekében!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázлата alapján | Pontszámok | |
|-----------------|---|---|------------|-------|
| | | | Maximum | Elért |
| B | A vevő-, ügyfélkapcsolatok regisztrálásának és karbantartásának, eljárásai | Adategyeztetés az ügyféllel | 10 | |
| B | A reklamáció intézésének folyamata, szempontjai, a panaszkezelési rendszer működése | Elveszett poggyász ügyében történő intézkedés menete | 15 | |
| B | A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során | Kommunikációs szabályok reklamáció esetén | 15 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| 3 | Hallott szakmai szöveg megértése | Reklamáció kezelésének fordulatai | 15 | |
| 3 | Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban | Reklamáció megfogalmazása, rögzítése írásban | 5 | |
| 3 | Idegen nyelvű hallott szöveg megértése | Beszédértés | 10 | |
| | | Jártasság a témában, szókincs | 10 | |
| | | Információcsere | 5 | |
| | | Udvariassági fordulatok | 5 | |
| Összesen | | | 90 | |

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

A vizsgázó neve:.....

| | Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
|---------------------|--|--|----------------|--------------|
| Személyes | Precizitás | | 2 | |
| | Megbízhatóság | | 1 | |
| Társas | Fogalmazó készség | | 2 | |
| | Nyelvhelyesség | | 2 | |
| Módszer | Rendszerező képesség | | 1 | |
| | Áttekintő képesség | | 2 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....

dátum

.....

alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szöbéli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

16. Egy újságban hirdetési ajánlatot talál külföldre személyi asszisztens állásra. Úgy gondolja, hogy megpróbálja ezt a lehetőséget, és jelentkezik a munkára.

a. Foglalja össze magyar nyelven, hogy mit vizsgál és mérlegel!

b. A hirdetésben telefonszámot is talált. Érdeklődjön idegen nyelven a munka felől! Kérdezze meg, hogy az állás betöltése esetén szállást biztosítanak e!

A vizgázó neve:.....

Értékelő lap

16. Egy újságban hirdetési ajánlatot talál külföldre személyi asszisztens állásra. Úgy gondolja, hogy megpróbálja ezt a lehetőséget, és jelentkezik a munkára.

a. Foglalja össze magyar nyelven, hogy mit vizsgál és mérlegel!

b. A hirdetésben telefonszámot is talált. Érdeklődjön idegen nyelven a munka felől! Kérdezze meg, hogy az állás betöltése esetén szállást biztosítanak e!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlata alapján | Pontszámok | |
|---------------------|--|---|------------|-------|
| | | | Maximum | Elért |
| C | Árajánlatok tartalma, ajánlatkérés és -adás szabályai | Hirdetési ajánlat tartalma, részei | 20 | |
| B | A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során | Telefonon történő érdeklődés szabályai, fordulatai | 20 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| 4 | Olvasott szakmai szöveg megértése | Álláshirdetés értelmezése | 15 | |
| 4 | Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban | Állásra történő jelentkezés írásbeli formái | 5 | |
| 3 | Idegen nyelvű hallott szöveg megértése | Beszédértés | 5 | |
| | | Jártasság a témában, szókincs | 5 | |
| | | Kommunikációs fordulatok | 5 | |
| 3 | Telefonálás idegen nyelven | Hívás kezdeményezése | 3 | |
| | | Információ közlése | 10 | |
| | | Udvariassági fordulatok | 2 | |
| Összesen | | | 90 | |
| | Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| Személyes | Felelősségtudat | | 1 | |
| | Megbízhatóság | | 2 | |
| Társas | Fogalmazó készség | | 2 | |
| | Nyelvhelyesség | | 2 | |
| Módszer | Rendszerező képesség | | 1 | |
| | Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés) | | 2 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
 dátum

.....
 aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

17. Felettese külföldi, és szeretne lakást bérelni Magyarországon. Az Ön tanácsát és segítségét kéri ennek megoldásában.

- a. Foglalja össze magyar nyelven, hogy mit vizsgál és mérlegel, mik a teendői!
- b. Mielőtt megoldást keresne, beszéljen felettesével idegen nyelven, és kérdezze meg a részleteket, milyen legyen a ház/lakás, a város melyik pontján legyen, adjanak-e fel hirdetést, forduljanak-e ügynökhöz?

A vizgázó neve:.....

Értékelő lap

17. Felettese külföldi, és szeretne lakást bérelni Magyarországon. Az Ön tanácsát és segítségét kéri ennek megoldásában.

a. Foglalja össze magyar nyelven, hogy mit vizsgál és mérlegel, mik a teendői!

b. Mielőtt megoldást keresne, beszéljen felettesével idegen nyelven, és kérdezze meg a részleteket, milyen legyen a ház/lakás, a város melyik pontján legyen, adjanak-e fel hirdetést, forduljanak-e ügynökhöz?

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján | Pontszámok | |
|---------------------|---|--|--------------------|-------|
| | | | Maximum | Elért |
| B | A vevő-, ügyfélkapcsolatok regisztrálásának és karbantartásának eljárásai | Ügyfélkapcsolatok lakásbérlés esetén | 15 | |
| B | A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során | Információgyűjtés módjai Tanácsadás | 15 10 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| 4 | Olvasott szakmai szöveg megértése | Hirdetések értelmezése | 10 | |
| 3 | Hallott szakmai szöveg megértése | Telefonos érdeklődés ügynökségeknél | 10 | |
| 3 | Idegen nyelvű hallott szöveg megértése | Beszédértés Jártasság a témában, szókincs Információcsere Udvariassági fordulatok | 10 10 5 5 | |
| Összesen | | | 90 | |
| | Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| Személyes | Precizitás | | 1 | |
| | Megbízhatóság | | 1 | |
| Társas | Motiválhatóság | | 2 | |
| | Nyelvhelyesség | | 2 | |
| Módszer | Rendszerező képesség | | 1 | |
| | Áttekintő képesség | | 1 | |
| | Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés) | | 2 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
 dátum

.....
 aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szöbéli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

18. Felettese külföldi, és az Ön segítségét kéri abban, hogy babysittert találjanak gyermekei számára.

- a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos javaslatait, teendőit!
- b. Felettese külföldi és kéri, hogy számoljon be idegen nyelven, hogy sikerült e már babysittert találnia. Mondja el, hogy már feladott hirdetést, beszélt néhány jelentkezővel, de még közvetítő irodához is fordul, mert a legmegfelelőbb személyt szeretné kiválasztani.

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

18. Felettese külföldi és az Ön segítségét kéri abban, hogy babysittert találjanak gyermekei számára.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos javaslatait, teendőit.

b. Felettese külföldi, és kéri, hogy számoljon be idegen nyelven, sikerült-e már babysittert találnia. Mondja el, hogy már feladott hirdetést, beszélt néhány jelentkezővel, de még közvetítő irodához is fordul, mert a legmegfelelőbb személyt szeretné kiválasztani!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján | Pontszámok | |
|-----------------|---|--|--------------------|-------|
| | | | Maximum | Elért |
| B | A vevő-, ügyfélkapcsolatok regisztrálásának és karbantartásának eljárásai | Ügyfélkapcsolatok szerepe a gyors ügyintézésben | 15 | |
| C | Árajánlatok tartalma, ajánlatkérés és -adás szabályai | Ajánlatok rendszerezése, értékelése | 15 | |
| B | A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során | Célrátörő, gyors, de udvarias ügyintézés | 15 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| 4 | Olvasott szakmai szöveg megértése | Ajánlatok értelmezése, elemzése, rangsorolása | 10 | |
| 3 | Hallott szakmai szöveg megértése | Érdeklődés telefonon | 5 | |
| 3 | Idegen nyelvű hallott szöveg megértése | Beszédértés Jártasság a témában, szókinccs Információcsere Tanácsadás | 10 10 5 5 | |
| Összesen | | | 90 | |

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

A vizsgázó neve:.....

| | Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
|---------------------|--|--|----------------|--------------|
| Személyes | Precizitás | | 1 | |
| | Megbízhatóság | | 1 | |
| Társas | Motiválhatóság | | 2 | |
| | Nyelvhelyesség | | 2 | |
| Módszer | Rendszerező képesség | | 2 | |
| | Áttekintő képesség | | 1 | |
| | Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés) | | 1 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

19. Az irodában elromlott az Internet kapcsolat, amelyre nagy szükségük van munkájuk során. Felettesétől azt a feladatot kapta, hogy intézkedjen, és mielőbb javíttassa meg.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit!

b. Külföldi üzleti partnerük sürgős választ vár, de nem működik irodájukban az Internet. Felettese megkéri Önt, hogy hívja fel a külföldi céget, és idegen nyelven magyarázza el a helyzetet, kérjen kis türelmet.

A vizgázó neve:.....

Értékelő lap

19. Az irodában elromlott az Internet kapcsolat, amelyre nagy szükségük van munkájuk során. Felettesétől azt a feladatot kapta, hogy intézkedjen, és mielőbb javíttassa meg.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit!

b. Külföldi üzleti partnerük sürgős választ vár, de nem működik irodájukban az Internet. Felettese megkéri Önt, hogy hívja fel a külföldi céget, és idegen nyelven magyarázza el a helyzetet, kérjen kis türelmet.

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázlatára alapján | Pontszámok | |
|-----------------|---|---|------------|-------|
| | | | Maximum | Elért |
| B | A vevő-, ügyfélkapcsolatok regisztrálásának és karbantartásának eljárásai | Megfelelő ügyfél, partner kiválasztásának szempontjai | 15 | |
| B | A reklamáció intézésének folyamata, szempontjai, a panaszkezelési rendszer működése | Panaszbejelentés, hibaelhárítás | 15 | |
| B | A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során | Reklamáció szóbeli módjai szabályai | 15 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| 4 | 4 ECDL 7. m. Információ és kommunikáció | Internet használata az irodában | 15 | |
| 3 | Hallott szakmai szöveg megértése | Problémamegoldás módjai | 10 | |
| 3 | Idegen nyelvű hallott szöveg megértése | Beszédértés | 5 | |
| | | Jártasság a témában, szókincs Kommunikációs fordulatok | 5 | |
| 3 | Telefonálás idegen nyelven | Hívás kezdeményezése | 3 | |
| | | Információ közlése | 10 | |
| | | Udvariassági fordulatok | 2 | |
| Összesen | | | 90 | |

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szóbeli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

A vizgázó neve:.....

| | Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
|---------------------|--|--|----------------|--------------|
| Személyes | Precizitás | | 1 | |
| | Megbízhatóság | | 2 | |
| Társas | Fogalmazó készség | | 2 | |
| | Nyelvhelyesség | | 2 | |
| Módszer | Rendszerező képesség | | 2 | |
| | Áttekintő képesség | | 1 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....

dátum

.....

aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0389-06 Kiegészítő ismeretek az ügyintézői szakképesítésekhez rész-szakképesítés birtokában

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

Szöbéli kommunikáció magyar és idegen nyelven, az ügyintézés jellemző helyzeteiben. Ügyfélszolgálati feladatok, reklamáció kezelése

20. Felettese üzleti vacsorára akarja meghívni külföldi partnereit, és Önt bízta meg azzal, hogy szervezze meg a vendéglátást a partner szállodájának éttermében.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit!

b. A vacsorán Ön is részt vesz. A vendégek nem beszélnek magyarul, és nem ismerik a magyar ételeket. Segítsen a választásban!

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

20. Felettese üzleti vacsorára akarja meghívni külföldi partnereit, és Önt bízta meg azzal, hogy szervezze meg a vendéglátást a partner szállodájának éttermében.

a. Foglalja össze magyar nyelven a témával kapcsolatos teendőit!

b. A vacsorán Ön is részt vesz. A vendégek nem beszélnek magyarul, és nem ismerik a magyar ételeket. Segítsen a választásban!

| Típus | Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | Hozzárendelt kompetenciák az információtartalom vázлата alapján | Pontszámok | |
|---------------------|--|--|--------------------|-------|
| | | | Maximum | Elért |
| B | A vevő-, ügyfélkapcsolatok regisztrálásának és karbantartásának, eljárásai | Üzleti vacsora megszervezése Kapcsolat felvétele Terem- és asztalfoglalás | 15 | |
| C | Árajánlatok tartalma, ajánlatkérés és -adás szabályai | Előzetes ár kalkuláció | 10 | |
| B | A viselkedés, megjelenés szabályai az ügyfélszolgálati munka során | Érdeklődés a vendégektől az ételek iránt, különleges kívánságok | 15 | |
| Szint | Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| 4 | Olvasott szakmai szöveg megértése | Írásos információs anyagok | 15 | |
| 3 | Hallott szakmai szöveg megértése | Verbális információ | 5 | |
| 3 | Idegen nyelvű hallott szöveg megértése | Beszédértés Jártasság a témában, szókincs Információcsere Udvariassági fordulatok | 10 10 5 5 | |
| Összesen | | | 90 | |
| | Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint | | Maximum | Elért |
| Személyes | Precizitás | | 1 | |
| | Megbízhatóság | | 1 | |
| | Felelősségtudat | | 1 | |
| Társas | Fogalmazó készség | | 1 | |
| | Nyelvhelyesség | | 2 | |
| Módszer | Rendszerező képesség | | 2 | |
| | Áttekintő képesség | | 2 | |
| Összesen | | | 10 | |
| Mindösszesen | | | 100 | |

.....
 dátum

.....
 aláírás

C