

63. Az Ügyviteli folyamatok alkalmazása megnevezésű, 10063-12 azonosító számú szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Informatikai programok használatával ügyviteli munkát végez
Iratkezeléssel kapcsolatos feladatokat lát el
Szöveges dokumentumokat és egyszerű táblázatokat készít
Hivatalos levelet készít (árjánlat, árkérés, tájékoztató levél, szerződések, megállapodások stb.) hagyományos és digitális formában
Adatállományból egyszerűbb jelentést készít
Szóróanyagot, programismertetőt tervez és állít össze
Regisztrálja és fenntartja a vevő- és ügyfélkapcsolatokat
Formanyomtatványokat tölt ki
Adatszolgáltatást, adatellenőrzést végez, gondoskodik az adatok biztonságos kezeléséről
Irodatechnikai berendezéseket kezel (fax, telefon, nyomtató, szkennel, lamináló stb.)
Ügyfélszolgálati (Front-office) tevékenységet végez
Ügyintézéshez kapcsolódó ügyfélszolgálati web alapú felületeket használ
Készpénzforgalmi tevékenységet végez
Bizonylatokat tölt ki
Közönséges banki műveleteket végez, szigorú számadású nyomtatványokat kezel és irattároz
Web alapú szoftvereket kezel

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

szakmai ismeretek:

Ügyviteli folyamatok, ügyviteli rend, ügyviteli bizonylatok
Interperszonális kommunikáció
Üzleti kommunikáció
Üzleti adminisztráció
A marketingmix elemei, eszközei
Készpénz, készpénzkímélő és készpénz nélküli pénzforgalom és számlázás lebonyolításának szabályai
Statisztikai mutatók, statisztikai adatok elemzése
Irodai munkát segítő szoftverek
Irodai eszközök
Adatfeldolgozás, alapszintű beszámoló
Fogyasztóvédelem, fogyasztói reklamációk

szakmai készségek:

Kommunikációs készség
Szakmai szövegértés
Irodai szoftverek használata

Személyes kompetenciák:

Felelősségtudat
Rugalmasság
Precizitás, pontosság

Társas kompetenciák:

Hatékony kommunikáció
Konfliktus-megoldó készség
Udvariasság

Módszerkompetenciák:

Rendszerező képesség
Problémamegoldás, hibaelhárítás