|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Image00001.jpeg | |  | Kvalifikační standard | | | |
|  | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Pracovník/pracovnice distančního zákaznického servisu (kód: 66-029-M) | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Autorizující orgán: | Ministerstvo průmyslu a obchodu | | | | | |
|  |
| Skupina oborů: | Obchod (kód: 66) | | | | | |
| Týká se povolání: | Pracovník distančního zákaznického servisu | | | | | |
|  |
| Kvalifikační úroveň NSK - EQF: | 4 | | | | | |
|  | | | | | | |
| **Odborná způsobilost** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Název | | | | | Úroveň | |
| Vyřízení požadavku včetně reklamace VIP zákazníka po telefonu se zahrnutím širších souvislostí | | | | | 4 | |
| Nabídka a prodej produktů po telefonu | | | | | 3 | |
| Vyřízení reklamace zákazníka po telefonu | | | | | 4 | |
| Vedení písemné a elektronické komunikace v kontaktním centru | | | | | 3 | |
| Vyhodnocování, analýza, reporting, prezentace výsledků z oblasti zákaznického servisu a předání zpětné vazby | | | | | 4 | |
| Orientace v zákonných normách pro oblast ochrany spotřebitele, ochrany osobních údajů a ve standardech pro práci s kreditními kartami | | | | | 4 | |
| Zaškolení další osoby v kontaktním centru | | | | | 4 | |
| Poskytování distančního zákaznického servisu v anglickém jazyce na minimální úrovni (B2) | | | | | 5 | |
| Orientace v úloze zákaznického servisu v organizační struktuře firmy | | | | | 4 | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Pracovník/pracovnice distančního zákaznického servisu, 28.03.2024 10:57:44 | | | | Strana 1 z 2 | |  |
| Image00001.jpeg | |  | Kvalifikační standard | | | |
|  | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Platnost standardu | | | | | | |
| Standard je platný od: 21.10.2022 | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Pracovník/pracovnice distančního zákaznického servisu, 28.03.2024 10:57:44 | | | | Strana 2 z 2 | |  |