|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Image00001.jpeg | |  | Kvalifikační standard | | | |
|  | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Operátor/operátorka call centra (kód: 66-030-H) | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Autorizující orgán: | Ministerstvo průmyslu a obchodu | | | | | |
|  |
| Skupina oborů: | Obchod (kód: 66) | | | | | |
| Týká se povolání: | Operátor zákaznické linky | | | | | |
|  |
| Kvalifikační úroveň NSK - EQF: | 3 | | | | | |
|  | | | | | | |
| **Odborná způsobilost** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Název | | | | | Úroveň | |
| Telefonické poskytování informací o výrobcích a službách společnosti, včetně poskytování okamžité podpory zákazníkům při řešení problémů se zakoupeným zbožím či službami | | | | | 4 | |
| Nabídka a prodej produktů po telefonu | | | | | 3 | |
| Vedení písemné a elektronické komunikace v kontaktním centru | | | | | 3 | |
| Vyřízení reklamace zákazníka po telefonu | | | | | 4 | |
| Obsluha komunikační techniky v kontaktním centru | | | | | 3 | |
| Zpracování dat a vyhledávání informací v kontaktním centru | | | | | 3 | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Operátor/operátorka call centra, 28.03.2024 15:11:59 | | | | Strana 1 z 2 | |  |
| Image00001.jpeg | |  | Kvalifikační standard | | | |
|  | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Platnost standardu | | | | | | |
| Standard je platný od: 18.08.2021 | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Operátor/operátorka call centra, 28.03.2024 15:11:59 | | | | Strana 2 z 2 | |  |