|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 |  |