

## Pracovník distančního zákaznického servisu (kód: 66-029-M)

**Autorizující orgán:** Ministerstvo průmyslu a obchodu  
**Skupina oborů:** Obchod (kód: 66)  
**Týká se povolání:**  
**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

## **Platnost standardu**

Standard je platný od: 29.6.2015