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
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
Komunikace se zákazníky prostřednictvím multikanálových platforem pro zajištění komplexních informací	4
Vyhodnocování, analýza, reporting, prezentace výsledků z oblasti zákaznického servisu a předání zpětné vazby	4
Zaškolení další osoby v kontaktním centru	4
Technická podpora a odstraňování problémů	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 20.05.2025

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce

Uchazečem o zkoušku může být každá fyzická osoba starší 18 let, která získala alespoň základy vzdělání, nebo účastník rekvalifikace podle zákona č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti.

Zdravotní způsobilost pro vykonávání pracovních činností této profesní kvalifikace je vyžadována a prokazuje se lékařským potvrzením (odkaz na povolání v NSP – https://www.nsp.cz/jednotka-prace/pracovnik-distancniho-zak).

Autorizovaná osoba zároveň s odesláním pozvánky ke zkoušce písemnou formou sdělí, kde a jakým způsobem se uchazeč může informovat o svých povinnostech a průběhu zkoušky a které doklady/dokumenty musí uchazeč předložit bezprostředně před započetím zkoušky.

2. Průběh zkoušky

Před zahájením zkoušky uchazeč předloží zkoušejícímu průkaz totožnosti a případně další dokumenty opravňující k připuštění ke zkoušce uvedené v části 1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce.

Bezprostředně před zahájením zkoušky autorizovaná osoba seznámí uchazeče s pracovištěm, s organizací zkoušky, s jeho právy a povinnostmi v rámci zkoušky dle zákona č. 179/2006 Sb. a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam.

Zkoušející uzná, a tedy nemusí ověřovat, ty odborné způsobilosti, které byly již dříve u uchazeče ověřeny v rámci zkoušky z jiné profesní kvalifikace (nutno doložit osvědčením o získání profesní kvalifikace), a které jsou shodné svým rozsahem i obsahem. Rozsah a obsah odborné způsobilosti určují její jednotlivá kritéria a pokyny k realizaci zkoušky popsané v hodnoticím standardu. Zkoušející tyto odborné způsobilosti neuzná jako již ověřené, pokud by tím nebylo zajištěno řádné ověření ostatních požadavků stanovených tímto hodnotícím standardem (například při nutnosti dodržení technologických postupů a časové souslednosti různých činností).

Autorizovaná osoba jeden den před zkouškou uchazeči sdělí, jakých výrobků nebo zboží se bude zkouška týkat.
Zkouška se koná v českém jazyce.

Zkouška je veřejná. Praktická část zkoušky a praktická zkouška není veřejná v případech, kdy to je nutné z hygienických důvodů nebo z důvodu ochrany zdraví a bezpečnosti práce.

Odborná způsobilost **Telefonické poskytování informací o výrobcích a službách společnosti, včetně poskytování okamžité podpory zákazníkům při řešení problémů se zakoupeným zbožím či službami**
Kritérium a) uchazeč obdrží text neúplného požadavku od zákazníka, například pračka nefunguje, prádlo je po vyprání mokré. Uchazeč vhodně zvolenými otázkami zjistí požadavek zákazníka a stanoví postup dalšího řešení, například postoupení na reklamační oddělení nebo servisního technika.
Kritérium b) Uchazeč obdrží text úplného požadavku zákazníka, například zařízení se specifikací značky a typu zařízení a popisem závady. Uchazeč po vyhodnocení požadavku poskytne zákazníkovi přímou informaci s možností volby například reklamace, opravy nebo výměny zboží.

Odborná způsobilost **Nabídka a prodej produktů po telefonu**
Kritérium a) - c) Uchazeč dostane k dispozici tři přepisy telefonních hovorů, z nichž jeden bude veden ve vztahu k zákazníkovi správným způsobem. Uchazeč zvolí jeden přepis, který považuje za správný, a před zkoušejícím svou volbu zdůvodní.

Odborná způsobilost **Vedení písemné a elektronické komunikace v kontaktním centru**
Kritérium a) - d) uchazeč dostane k dispozici fiktivní požadavek zákazníka obdržený elektronickou poštou a dostane za úkol napsat a odeslat odpověď. Bude se jednat o požadavek v rozsahu ½ strany A4. K odepsání bude mít limitovaný čas - 10 minut.

Odborná způsobilost **Vyřízení reklamace zákazníka po telefonu**
Kritérium a) Uchazeč na modelové situaci s figurantem vyřídí reklamaci.
Kritérium b) Uchazeč dostane k dispozici tři přepisy konfliktních hovorů, z nichž jeden bude vyřešen ve vztahu k zákazníkovi správně. Uchazeč zvolí jeden přepis, který považuje za správný, a před zkoušejícím svou volbu zdůvodní.

Kritérium c) Uchazeč předvede telefonní rozhovor s figurantem. Uchazeč bude vyzván, aby popsal alespoň tři techniky zvládání stresu a situaci předvede při telefonickém rozhovoru s figurantem, který stresovou situaci vyvolá.

Odborná způsobilost **Komunikace se zákazníky prostřednictvím multikanálových platforem pro zajištění komplexních informací**
Kritérium c) Zkoušející předloží uchazeči e-mail od zákazníka s dotazem na dostupnost konkrétního výrobku, kde zákazník žádá o podrobnosti k výrobku a záruce. Uchazeč připraví e-mail s jasnou a informativní odpovědí, která zahrnuje informace o dostupnosti, délce záruky a další podrobnosti. Uchazeč se ujistí, že odpověď, kterou připraví bude zaslána včas.
Kritérium d) Figurant se připojí k online chatu s tím, že má problém například s dokončením objednávky. Uchazeč zjistí konkrétní problém a poskytne okamžité řešení, případně navrhne alternativní řešení.
Kritérium e) Zkoušející předloží uchazeči komentovaný příspěvek na sociálních sítích. Uchazeč musí zareagovat na komentář s empatickou odpovědí, která se zákazníkovi omlouvá a nabízí okamžité řešení.
Kritérium f) Zkoušející připraví modelovou situaci, že zákazník například při instalaci nového softwaru narazil na potíže. Uchazeč nabídne zákazníkovi možnost videohovoru pro vizuální asistenci. Musí se ujistit, že zákazník má potřebné vybavení a navede ho, jak se připojit k videohovoru. Během hovoru předvede detailní instrukce, jak problém vyřešit.

Odborná způsobilost **Vyhodnocování, analýza, reporting, prezentace výsledků z oblasti zákaznického servisu a předání zpětné vazby**
Kritérium a) - d) Zkoušející připraví modelovou situaci. Uchazeč vytvoří a vyhodnotí tabulku denních hodnot za tři měsíce. Vypočte jednotlivé ukazatele výkonnosti při zpracování zákaznických požadavků, například průměrnou dobu, která je potřebná k vyřízení zákaznického požadavku. Prezentuje závěr a předá zpětnou vazbu, a to jak na marketingové oddělení, tak i na kontaktní centrum.

Odborná způsobilost **Zaškolení další osoby v kontaktním centru**
Kritérium a) - c) Zkoušející připraví zadání. Odchází zaměstnanec s klíčovou znalostí a dovednostmi a přichází nový zaměstnanec. Mají k dispozici jeden měsíc na zaškolení. Uchazeč má za úkol zjistit jeho vzdělávací potřeby, sestavit seznam potřeb formulovaných jako jednotlivé cíle. Rozvrhnout vzdělávací cíle do jednotlivých týdnů. Zkoušející vybere jeden z identifikovaných cílů a uchazeč předvede reálné zaškolení na figurantovi.

Roli figuranta po dobu ověření představuje zkoušející.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, je oprávněna předčasně ukončit zkoušku, pokud vyhodnotí, že v důsledku činnosti uchazeče bezprostředně došlo k ohrožení nebo bezprostředně hrozí nebezpečí ohrožení zdraví, života a majetku či životního prostředí. Zdůvodnění předčasného ukončení zkoušky uvede autorizovaná osoba do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

Autoři standardu

Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikační standard profesní kvalifikace připravila SR pro obchod a marketing, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
MAKRO Cash & Carry, s. r. o.
Penny Market, s. r. o.