

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