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

Kritéria a způsoby hodnocení

Telefonické poskytování informací o výrobcích a službách společnosti, včetně poskytování okamžité podpory zákazníkům při řešení problémů se zakoupeným zbožím či službami

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Porozumět požadavku zákazníka, eventuálně ho navést na správný požadavek	Praktické předvedení
b) Poskytnout rychlou odpověď na požadavek zákazníka	Praktické předvedení
c) Ukončit telefonní hovor efektivně a zdvořile	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Nabídka a prodej produktů po telefonu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat a předvést postup při navázání kontaktu se zákazníkem	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Představit nabídku produktů podle katalogu	Praktické předvedení
c) Dohodnout prodej produktu	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení písemné a elektronické komunikace v kontaktním centru

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vypracovat správně strukturovanou odpověď na požadavek zákazníka	Praktické předvedení
b) Vypracovat rychlou odpověď na požadavek zákazníka	Praktické předvedení
c) Vypracovat odpověď gramaticky správně	Praktické předvedení
d) Dodržovat etiku v elektronické komunikaci	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyřízení reklamace zákazníka po telefonu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Přijmout a efektivně vyřídit reklamaci	Praktické předvedení
b) Uvést příklady možných konfliktů a předvést jejich řešení	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vyjmenovat techniky zvládání stresu a předvést postup a způsob jejich aplikace	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Komunikace se zákazníky prostřednictvím multikanálových platforem pro zajištění komplexních informací

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit základní pravidla ochrany dat a osobních údajů při manipulaci s komunikační technikou	Ústní ověření
b) Vysvětlit pojem GDPR (ochrana osobních údajů), vyjmenovat druhy osobních údajů a postup při porušení jejich ochrany	Ústní ověření
c) Odpovídat na dotazy a požadavky zákazníků prostřednictvím e-mailu, zajistit jasné a informativní odpovědi zaslané včas	Praktické předvedení
d) Poskytovat okamžitou pomoc zákazníkům prostřednictvím online chatu, řešit dotazy a problémy v reálném čase	Praktické předvedení
e) Monitorovat komentáře a dotazy zákazníků na sociálních sítích a odpovídat na ně	Praktické předvedení
f) Nabízet zákazníkům možnost videohovorů při složitějších problémech, poskytovat vizuální asistenci a detailní instrukce	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyhodnocování, analýza, reporting, prezentace výsledků z oblasti zákaznického servisu a předání zpětné vazby

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provést analýzu dat za určité období a identifikovat nejčetnější požadavky zákazníka	Praktické předvedení
b) Identifikovat návrhy na zlepšení na základě analyzovaných dat	Praktické předvedení
c) Vypočítat základní ukazatele výkonnosti týkající se zpracování zákaznických požadavků kontaktním centrem	Praktické předvedení
d) Prezentovat analýzu a návrhy na zlepšení jako zpětnou vazbu marketingovému oddělení	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zaškolení další osoby v kontaktním centru

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Identifikovat vzdělávací potřeby uchazeče o práci v kontaktním centru	Praktické předvedení
b) Stanovit cíle vzdělávání pro uchazeče o práci v kontaktním centru	Praktické předvedení
c) Navrhnout a předvést postup zaškolení uchazeče o práci v kontaktním centru v souladu se vzdělávacími potřebami uchazeče a stanovenými cíli, poskytnout zpětnou vazbu	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Technická podpora a odstraňování problémů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provést analýzu technických problémů zákazníků a určit jejich příčiny pro nalezení adekvátního řešení	Praktické předvedení
b) Nabízet zákazníkům srozumitelné pokyny k nápravě problémů a optimalizaci využívání produktů a služeb	Praktické předvedení
c) Vést a udržovat podrobné záznamy o řešených problémech a poskytnuté podpoře	Praktické předvedení
d) Spolupracovat s odborníky a technickým týmem při složitějších technických problémech	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

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.

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou odbornou způsobilost a výsledek zapisuje do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky.

Výsledné hodnocení pro danou odbornou způsobilost musí znít:
- „splnil“, nebo
- „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé odborné způsobilosti.

Výsledné hodnocení zkoušky zní buď:
- „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny odborné způsobilosti, nebo
- „nevyhověl“, pokud uchazeč některou odbornou způsobilost nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí autorizovaná osoba vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jedním zkoušejícím, který musí být přítomen u zkoušky po celou dobu trvání zkoušky.

Zkoušející je povinen provádět ověřování odborných způsobilostí při zkoušce přesně podle všech ustanovení tohoto hodnoticího standardu.

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat alespoň jednu z následujících variant požadavků:

a) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oblasti obchodu nebo marketingu a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti marketingu nebo zákaznického servisu nebo distančního prodeje, nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti obchodu nebo marketingu.
b) Vyšší odborné vzdělání v oblasti obchodu nebo marketingu a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti marketingu, nebo zákaznického servisu nebo distančního prodeje, nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti obchodu nebo marketingu.
c) Vysokoškolské vzdělání a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti marketingu nebo zákaznického servisu nebo distančního prodeje, nebo ve funkci učitele odborných předmětů, nebo učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti obchodu nebo marketingu.
d) Profesní kvalifikace Pracovník/pracovnice distančního zákaznického servisu (66-029-M) a střední vzdělání s maturitní zkouškou a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti marketingu nebo zákaznického servisu nebo distančního prodeje.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost a praxi v povolání autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti a praxe v povolání v souladu s hodnoticím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který je v souladu s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu této profesní kvalifikace autorizujícím orgánem stanoven.

Žádost o udělení autorizace naleznete na internetových stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo průmyslu a obchodu, mpo.gov.cz.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- Zkušební místnost vybavená PC s přístupem na internet, stoly a židle
- Datový projektor, tiskárna
- Síťové propojení mezi počítači
- Telefonické přístroje s vnitřním propojením a umožňující přijmout telefonický hovor z vnějšku
- Nahrávací zařízení umožňující rozhovor s figurantem po telefonu
- Figurant
- Přepisy telefonních hovorů

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí zajistit, aby pracoviště byla uspořádána a vybavena tak, aby pracovní podmínky pro vykonání zkoušky z hlediska BOZP odpovídaly bezpečnostním požadavkům a hygienickým limitům na pracovní prostředí a pracoviště.

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Zajištění vhodných prostor pro provádění zkoušky prokazuje žadatel odpovídajícím dokladem (např. výpis z katastru nemovitostí, nájemní smlouva, dohoda) umožňujícím jejich užívání po dobu platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 15 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm, s organizací zkoušky, s požadavky BOZP a PO a s právy a povinnostmi uchazeče v rámci zkoušky dle zákona č. 179/2006 Sb.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 2 až 3 hodin (hodinou se rozumí 60 minut).

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí 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.