Servisní pracovník u zákazníka (kód: 69-013-H)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Osobní a provozní služby (kód: 69)
Týká se povolání: Servisní pracovník u zákazníka
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 3

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Komunikace se zákazníkem a péče o zákazníka	3
Řešení náročných situací	3
Zajištění administrace zakázky	3
Orientace v příslušné legislativě	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 18.09.2011 do: 20.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Komunikace se zákazníkem a péče o zákazníka

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Předvést telefonní rozhovor se zákazníkem za účelem dojednání realizace zakázky u zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Dodržovat zásady slušného chování (představit sebe a společnost, adekvátně reagovat na aktuální situace, zvolit vhodný pracovní oděv)	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Stručně a srozumitelně vysvětlit rozsah servisního zásahu, ověřit pochopení a potřebu zákazníka, odhadnout čas potřebný na servisní zásah, informovat zákazníka o odhadovaném čase vykonávané práce	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Popsat, jak postupovat při úklidu u zákazníka po ukončení práce	Písemné ověření
e) Popsat, jak efektivně organizovat čas ve vztahu k dojednané zakázce a k zákazníkovi	Písemné ověření
f) Vyřešit zakázku zákazníka v rámci své profese, nabídnout řešení odpovídající požadavkům zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření
g) Nabídnout další, nadstandardní služby zákazníkovi, informovat o novinkách a doplňkových službách vhodných pro zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření
h) Ujistit se dotazem, zda je zákazník spokojen, zda pro něho může ještě něco udělat a informovat zákazníka o možnostech dalších služeb	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Řešení náročných situací

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Profesionálně komunikovat se zákazníkem při stížnostech a reklamacích zboží a služeb v souladu s legislativou a reklamačním řádem vlastní společnosti	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vhodným způsobem řešit konfliktní situace při komunikaci se zákazníkem, nabídnout konstruktivní řešení	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vhodně reagovat na námitky zákazníka ve vztahu ke kvalitě služby, ceně, časové náročnosti	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zajištění administrace zakázky

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provést vyúčtování se zákazníkem - vypsat a předložit účetní doklad, vyjmenovat náležitosti účetního dokladu a zjednodušeného účetního dokladu	Praktické předvedení
b) Vypočítat DPH dle platné legislativy	Praktické předvedení
c) Přijmout a vyúčtovat se zákazníkem platbu v hotovosti včetně dopočítávání při vracení peněz na větší bankovky	Praktické předvedení
d) Provést zápis zakázky do formuláře „Zakázkový list“	Praktické předvedení
e) Vyhotovit evidenci zakázky	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v příslušné legislativě

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Prokázat znalost ustanovení příslušných zákonů v oblasti ochrany práv spotřebitele, reklamací a odpovědnosti za škodu	Písemné ověření

Je třeba splnit uvedené kritérium.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy. Dále stanoví, které pomůcky uchazeč při zkoušce smí používat.
Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO). Zdravotní způsobilost není vyžadována.
Autorizovaná osoba si musí připravit minimálně 10 modelových situací pro praktickou část zkoušky, které musí být použity tak, aby ověřily všechny kompetence. Ústní část zkoušky je vhodné vést formou rozhovoru, autorizovaná osoba se může doptávat na upřesnění. Pro ověření kompetence Orientace v příslušné legislativě je vhodné připravit sadu minimálně 5 otázek s uzavřenými nebo otevřenými možnostmi odpovědí. V případě, že se autorizovaná osoba rozhodne pro ověření s využitím testu, je povinna postupovat podle pravidel pro aplikaci testů jako způsobu ověřování.

Tato DK navazuje na kvalifikace řemeslného či služebového charakteru týkající se instalace, servisu a opravy zařízení a vybavení domácností i firem.

Pravidla pro aplikaci testů jako způsobu ověřování
Soubor otázek pro testy stanovuje autorizovaná osoba podle požadavků hodnoticího standardu Musí přitom splňovat následující pravidla:
A. Testy pro jednotlivé uchazeče musí být generovány z dostatečně velkého souboru otázek, aby bylo umožněno řádově několik desítek různě sestavených testů.
B. Při každé zkoušce musí být ověřeny všechny kompetence kvalifikačního standardu. To znamená, že v případě, kdy se některé kompetence nebo kritéria ověřují pomocí testů, musí být splněné následující podmínky:
B1. Pro celkový soubor otázek, z něhož se generují jednotlivé testy:
Pro každé kritérium existuje několik otázek.
B2. Pro jednotlivé vygenerované testy:
Každý uchazeč má ve svém testu pro každé kritérium (u něhož je test způsobem ověření a v návaznosti na pokyn o tom, která kritéria je třeba u zkoušky splnit) alespoň jednu otázku.
B3. Pro úspěšné splnění požadavků testu:
Za úspěšné splnění testu se považuje 70 % správně zodpovězených otázek s tím, že pro každé kritérium musí být správně zodpovězeno alespoň 50 % otázek.

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „vyhověl“ nebo „nevyhověl“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence.
Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč vyhověl pro všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč pro některou kompetenci nevyhověl. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jednou autorizovanou osobou; zkoušejícím je jedna autorizovaná fyzická osoba anebo jeden autorizovaný zástupce autorizované právnické osoby.

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

Autorizovaná osoba musí splňovat alespoň jednu z následujících variant požadavků:
a) Střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 7 let praxe v dalším vzdělávání. Z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
b) Vyšší odborné vzdělání a alespoň 7 let praxe v dalším vzdělávání. Z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
c) Vysokoškolské vzdělání a alespoň 5 let praxe v dalším vzdělávání. Z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
Současně musí doložit minimálně 3 reference z projektů v oblasti péče o zákazníka, komunikace se zákazníkem a obchodních dovedností vystavené a potvrzené zaměstnavatelem, nebo zadavatelem.

Další požadavky:
– Autorizovaná osoba, která nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor dalšího vzdělávání, musí být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první, hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání), a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.
– Autorizovaná osoba musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC, tisku jednotného osvědčení a zasílání s vyhodnocením elektronickou poštou (stačí doložit čestným prohlášením).

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Požadavky na materiálně-technické zázemí:
– Místnost s denním osvětlením
– Standardní vybavení kancelářským nábytkem, flipchart a potřeby na psaní
– Telefon (mobilní nebo pevná linka) k ověření dovedností v telefonické komunikaci se zákazníkem
– Základní platné právní normy z oblasti ochrany práv spotřebitele, reklamací, odpovědnosti za škodu

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam svého materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnotícím standardu pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně-technické vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace smlouvu (popřípadě smlouvy) umožňující jeho užívání nejméně po dobu 5 let ode dne podání žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 15 až 30 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky (bez času na přestávky a na přípravu) je 1 až 2 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut).

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnotící standard byl připraven SR pro management a administrativu, v níž byly zastoupeny:
Kooperativa pojišťovna, a. s.
Lease Plan ČR, s. r. o.
Management Consulting
RPIC – ViP, s. r. o.
Johnson Controls
Baest, a. s.
Avia Ashok Leyland Motors
Asociace poskytovatelů personálních služeb
ČEZ, a. s.
UniCredit Bank Czech Republic
VZP ČR
Trexima, spol. s r. o.
Ministerstvo práce a sociálních věcí
Národní ústav odborného vzdělávání v Praze

Na tvorbě hodnotícího standardu se dále podílely tyto subjekty:
BUSINESS LINK, s. r. o.
PROCORTEX
Telefónica O2 Czech Republic, a.s.