

Hatályos: 2016.09.01-től

A 309. sorszámú Ügyfélszolgálati ügyintéző megnevezésű szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye

1. AZ ORSZÁGOS KÉPZÉSI JEGYZÉKBEN SZEREPLŐ ADATOK

- 1.1. A szakképesítés azonosító száma: 52 841 02
- 1.2. Szakképesítés megnevezése: Ügyfélszolgálati ügyintéző
- 1.3. Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: –
- 1.4. Iskolarendszeren kívüli szakképzésben az óraszám: 700-800

2. EGYÉB ADATOK

- 2.1. A képzés megkezdésének feltételei:
 - 2.1.1. Iskolai előképzettség: érettségi végzettség
 - 2.1.2. Bemeneti kompetenciák: –
- 2.2. Szakmai előképzettség: –
- 2.3. Előírt gyakorlat: –
- 2.4. Egészségügyi alkalmassági követelmények: -
- 2.5. Pályaalkalmassági követelmények: szükségesek
- 2.6. Elméleti képzési idő aránya: 40%
- 2.7. Gyakorlati képzési idő aránya: 60%
- 2.8. Szintvizsga: –
- 2.9. Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama: –

3. PÁLYATÜKÖR

- 3.1. A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör(ök), foglalkozás(ok)

	A	B	C
3.1.1.	FEOR száma	FEOR megnevezése	A szakképesítéssel betölthető munkakör(ök)
3.1.2.	4222	Recepció	Ügyfélszolgálati recepció
3.1.3.	4224	Ügyfél- (vevő)tájékoztató	Ügyfél-tájékoztató
3.1.4.	4225	Ügyfélszolgálati központ tájékoztatója	Telefonos ügyfélszolgálati képviselő Telefonos ügyintéző Telefonközpontos
3.1.5.	4226	Lakossági kérdező, összeíró	Közvélemény-kutató (kérdező) Telefonos kérdező

- 3.2. A szakképesítés munkaterületének rövid leírása:

Az ügyfélszolgálati ügyintéző kapcsolatot teremt és tart fenn személyesen, írásban, telefonon vagy elektronikus kommunikációs csatornákon az ügyfelekkel, érdeklődőkkel, betartva a viselkedés udvariassági formáit, valamint a protokoll szabályokat. Megkereséseket fogad, kezdeményez; eligazodást szolgáló vagy figyelemfelhívó információkat, tájékoztatást ad, ajánlást végez a szervezet tevékenységi körébe tartozóan, továbbá fogadja, értelmezi, kezeli a panaszt, problémát, illetőleg továbbítja a megfelelő helyre. Munkájához kapcsolódóan elkészíti a szükséges dokumentumokat, és megfelelően kezeli azokat. Tevékenységi köréhez tartozó adatkeresést

Hatályos: 2016.09.01-től

végez, információkat elemez, és összefüggéseket tár fel.

A szakképesítéssel rendelkező képes:

- számítógépes adatbeviteli feladatokat végezni
- korszerű irodai számítógépes programokat kezelni (szövegszerkesztő, táblázat- és adatbázis-kezelő program, prezentációkészítő)
- külső és belső kapcsolatteremtő, kapcsolattartást szolgáló iratokat, leveleket, egyéb dokumentumokat készíteni, szerkeszteni
- irat- és dokumentumkezelés feladatait elvégezni hagyományosan és elektronikusan
- az ügyfelek személyes, írásbeli, telefonon és egyéb elektronikus csatornán érkező megkereséseit fogadni
- tájékoztatást adni termékekről, szolgáltatásokról, közérdekű információkról
- ajánlani termékeket, szolgáltatásokat
- az ügyféligenyeknek megfelelően a szükséges információkat megkeresni, feldolgozni, elemezni és továbbítani
- az ügyféltípusnak megfelelő leghatékonyabb kommunikációs és konfliktuskezelési módszert alkalmazni
- az ügyfelekkel nyertes-nyertes viszonyt kialakítani, és asszertívan és hatékonyan kommunikálni, érvelni
- az ügyfélszolgálati tevékenységhez igazodó magatartás- és viselkedésformák szerint kapcsolatot teremteni és fenntartani
- a munkája során felmerülő problémát, konfliktust kezelni
- munkájához a korszerű irodatechnikai, információs és kommunikációs eszközöket, berendezéseket kezelni, használni
- az internetet biztonságosan használni
- betartani az egészséges és biztonságos munkakörülményeket

3.3. Kapcsolódó szakképesítések

	A	B	C
3.3.1.	A kapcsolódó szakképesítés, részzakképesítés, szakképesítés-ráépülés		
3.3.2.	azonosító száma	megnevezése	a kapcsolódás módja
3.3.3.	-	-	-

4. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK

	A	B
4.1.	A szakképesítés szakmai követelménymoduljainak az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló kormányrendelet szerinti	
4.2.	azonosító száma	megnevezése
4.3.	11806-16	Gépirás és számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban
4.4.	11807-16	Kommunikáció az ügyfélszolgálatban
4.5.	11808-16	Ügyfélszolgálat a gyakorlatban
4.6.	11809-16	Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban
4.7.	11498-12	Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)
4.8.	11499-12	Foglalkoztatás II.

5. VIZSGÁZTATÁSI KÖVETELMÉNYEK

5.1. A komplex szakmai vizsgára bocsátás feltételei:

Az iskolarendszeren kívüli szakképzésben az 5.2. pontban előírt valamennyi modulzáró vizsga eredményes letétele.

5.2.A modulzáró vizsga vizsgatevékenysége és az eredményesség feltétele:

	A	B	C
5.2.1.	A szakképesítés szakmai követelménymoduljainak		
5.2.2.	azonosító száma	megnevezése	a modulzáró vizsga

Hatályos: 2016.09.01-től

			vizsgatevékenysége
5.2.3.	11806-16	Gépirás és számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban	írásbeli
5.2.4.	11807-16	Kommunikáció az ügyfélszolgálatban	szóbeli
5.2.5.	11808-16	Ügyfélszolgálat a gyakorlatban	gyakorlati
5.2.6.	11809-16	Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban	gyakorlati
5.2.7.	11498-12	Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)	írásbeli
5.2.8.	11499-12	Foglalkoztatás II.	írásbeli

Egy szakmai követelménymodulhoz kapcsolódó modulzáró vizsga akkor eredményes, ha a modulhoz előírt feladat végrehajtása legalább 51%-osra értékelhető.

5.3. A komplex szakmai vizsga vizsgatevékenységei és vizsgafeladatai:

5.3.1. Gyakorlati vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Ügyfélszolgálati személyes munkafolyamatok

A vizsgafeladat ismertetése: Interaktív vizsgafeladat megoldása személyes ügyfélszolgálati helyzetben.

Lehetséges ügyfélszolgálati helyzetek:

- személyes információkérés,
- panaszos ügyfél kezelése,
- termék/szolgáltatás ajánlása,
- agresszív viselkedésű ügyfél kezelése,
- érdektelen ügyfél számára szolgáltatás ajánlása stb.

A vizsgafeladat időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, interaktív feladatmegoldás 15 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30%

5.3.2. Központi írásbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Ügyfélszolgálati feladatok és dokumentum készítése

A vizsgafeladat ismertetése: A feladatlapon feleletválasztós, kifejtős, összehasonlítást, párosítást, igaz-hamis állítást megjelölő kérdésekre kell válaszolni az ügyfélszolgálati tevékenységekkel kapcsolatosan, valamint egy kb. 1500-1700 leütés terjedelmű, nyomtatott formátumú szöveg begépelése (120 leütés/perc sebességgel). A gépelt szöveg és további forrásanyag felhasználásával hivatalos/üzleti levél, belső irat vagy/és egyéb dokumentum megszerkesztése a hivatalos, üzleti élet leveleinek, illetőleg a dokumentumok készítésének szokásai szerint és a megadott utasítások alapján. A dokumentum tartalmával összefüggésben táblázatot, kimutatást, diagramot, listát, nyilvántartást stb. kell készíteni forrásfájl felhasználásával.

A vizsgafeladat időtartama: 180 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 40%

5.3.3. Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Kommunikációs és ügyfélszolgálati ismeretek

A vizsgafeladat ismertetése: A szóbeli vizsgatevékenység központilag összeállított vizsgakérdései a 4. Szakmai követelmények fejezetben szereplő szakmai követelménymodulok közül a 11807-16 Kommunikáció az ügyfélszolgálatban, a 11808-16 Ügyfélszolgálat a gyakorlatban és a 11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban modulok témaköreit tartalmazza.

A vizsgafeladat időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

Hatályos: 2016.09.01-től

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30%

5.4. A vizsgatevékenységek szervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra, a vizsgatevékenységek vizsgatételeire, értékelési útmutatóira és egyéb dokumentumaira, a vizsgán használható segédeszközökre vonatkozó részletes szabályok:

A szakképesítéssel kapcsolatos előírások a <http://nive.hu/> című weblapon érhetők el a Vizsgák menüpontban

5.5. A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai: –

6. ESZKÖZ- ÉS FELSZERELÉSI JEGYZÉK

	A
6.1.	A képzési és vizsgáztatási feladatok teljesítéséhez szükséges eszközök minimumát meghatározó eszköz- és felszerelési jegyzék
6.2.	Számítógépterem
6.3.	Számítógép (számítógépasztal, görgős, háttámlás, állítható magasságú szék – tanulónként)
6.4.	Irodai programcsomag
6.5.	Internet-hozzáférés (számítógépenként)
6.6.	Nyomtató (minden számítógépről elérhetően)
6.7.	Szkenner
6.8.	Fénymásoló vagy multifunkciós készülék
6.9.	Telefon (hálózati és mobil)
6.10.	Irodatechnikai eszközök: iratmegsemmisítő, hőköttő, lamináló, spirálozó
6.11.	Ügyviteli vagy dokumentumkezelő program
6.12.	Irodaszerek
6.13.	Nyomtatványok (másolatok)
6.14.	Bizonylatok (másolatok)
6.15.	Szakkönyvek
6.16.	CD-jogtár vagy internetes jogszabálykeresés
6.17.	Projektor

7. EGYEBEK