



## 1. A SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSE

54 347 01 0010 54 04 Üzleti kommunikációs szakügyintéző

## 2. A SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSÉNEK FORDÍTÁSA

Business Communication Specialized Clerk  
(A MEGNEVEZÉS FORDÍTÁSA TÁJÉKOZTATÓ JELLEGŰ)

## 3. A KÉSZSÉGEK ÉS KOMPETENCIÁK LEÍRÁSA

### A szakképesítéssel rendelkező képes:

- Call/Contact Center rendszert idegen nyelven használni, jogosultsága alapján bejelentkezni, tájékozódni és kilépni;
- a munkafelületeket, rendszermodulokat alkalmazni;
- rendszeradminisztrációt és statisztikát készíteni, dokumentálni az ügyfélkontaktust;
- az ügyfeleket az előírásoknak megfelelően mindkét tanult idegen nyelven kiszolgálni;
- telefonon, e-mailben, sms-ben, on-line ügyfélkontaktust létesíteni;
- tájékoztatást, szolgáltatást, ügyintézését végezni;
- ügyfélpanaszt, reklamációt ügyfélközpontúan, előírászerűen kezelni;
- aktívan közreműködni az ügyfélkapcsolatok erősítésében;
- proaktív, kapcsolatot erősítő ügyfélkontaktust kezdeményezni;
- mindkét idegen nyelven termékeket, szolgáltatásokat bemutatni, értékesíteni, ügyfelektől véleményt, adatokat gyűjteni;
- beszerzést bonyolítani;
- rendezvényeket, hivatalos utakat szervezni;
- hivatalos küldeményeket továbbítani, postázni.

## 4. A BIZONYÍTVÁNY TULAJDONOSA ÁLTAL BETÖLTHETŐ FOGLALKOZÁSOK KÖRE

3629 Egyéb kereskedelmi, áruforgalmi, értékesítési ügyintézők

### (\*) Megjegyzések:

Jelen dokumentum célja, hogy kiegészítő információkat nyújtson az adott bizonyítványról, önmagában nem szolgál a szakképesítés érvényes bizonyítványaként. Az űrlap formátumának alapját a következő dokumentumok adják:

„93/C 49/01 of 3 December 1992 on the transparency of qualifications” (93/C 49/01 számú 1992. dec. 3-ai Tanácsi Határozat a szakképesítések átlát-hatóságáról), „Council Resolution 96/C 224/04 of 15 July 1996 on the transparency of vocational training certificates” (96/C 224/04 számú, 1996. július 15-ei Tanácsi Állásfoglalás a szakképzési bizonyítványok átláthatóságáról), „Recommendation 2001/613/EC of the European Parliament and of the Council of 10 July 2001 on mobility within the Community for students, persons undergoing training, volunteers, teachers and trainers” (2001/613/EC számú 2001. július 10-ei Európai Parlamenti és Tanácsi Ajánlás a tanulók, gyakorlati képzésben résztvevő személyek, önkéntesek, tanárok és képzők, oktatók közösségen belüli mobilitására).

Az átláthatóságról további információk érhetők el: <http://europass.cedefop.europa.eu/>

©European Communities 2002 ©

## 5. A BIZONYÍTVÁNY HIVATALOS ALAPJA

<p><b>A bizonyítványt kiállító szerv neve és státusza</b></p>	<p><b>A bizonyítvány elismeréséért felelős nemzeti hatóság neve és státusza</b></p> <p>Az Szociális és Munkaügyi Minisztérium ágazatába tartozó szakképesítéseknél az SZMM által megbízott, szakképesítésként létrehozott független szakmai bizottság.</p>															
<p><b>A bizonyítvány szintje (nemzeti vagy nemzetközi)</b></p> <p><b>OKJ szakképesítési szint:</b> 54 érettségi vizsgához vagy érettségi vizsgához és meghatározott szakmai előképzettséghez kötött emelt szintű szakképesítések</p> <p><b>ISCED97 kód:</b> 4CV</p>	<p><b>Osztályzási skála/Vizgákövetelmények</b></p> <p>A vizsgarészenként elért %-os teljesítmények átlaga, a szakmai és vizgákövetelmények szerinti súlyozás figyelembevételével, osztályzattal kifejezve:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">81-100%</td> <td style="width: 50%;">jeles (5)</td> </tr> <tr> <td>71-80%</td> <td>jó (4)</td> </tr> <tr> <td>61-70%</td> <td>közepes (3)</td> </tr> <tr> <td>51-60%</td> <td>elégéséges (2)</td> </tr> <tr> <td>0-50%</td> <td>elégtelen (1)</td> </tr> </table>		81-100%	jeles (5)	71-80%	jó (4)	61-70%	közepes (3)	51-60%	elégéséges (2)	0-50%	elégtelen (1)				
81-100%	jeles (5)															
71-80%	jó (4)															
61-70%	közepes (3)															
51-60%	elégéséges (2)															
0-50%	elégtelen (1)															
	<p>A szakmai követelménymodul azonosítója, megnevezése és a szakmai követelménymodulhoz rendelt vizsgarészen elért teljesítmény %-ban kifejezve:</p>															
<p><b>A bizonyítvány sorozatjele:</b></p> <p>PT K</p> <p><b>sorszáma:</b> 123456</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása</td> <td style="width: 50%; text-align: right;">100%</td> </tr> <tr> <td>1604-06 Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése</td> <td style="text-align: right;">100%</td> </tr> <tr> <td>1605-06 Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés</td> <td style="text-align: right;">100%</td> </tr> <tr> <td>1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven</td> <td style="text-align: right;">100%</td> </tr> <tr> <td>1607-06 Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése</td> <td style="text-align: right;">100%</td> </tr> <tr> <td>2568-06 A Call/Contact Center rendszer használata idegen nyelven</td> <td style="text-align: right;">100%</td> </tr> <tr> <td>2569-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven</td> <td style="text-align: right;">100%</td> </tr> </table>	1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása	100%	1604-06 Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése	100%	1605-06 Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés	100%	1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven	100%	1607-06 Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése	100%	2568-06 A Call/Contact Center rendszer használata idegen nyelven	100%	2569-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven	100%	
1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása	100%															
1604-06 Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése	100%															
1605-06 Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés	100%															
1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven	100%															
1607-06 Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése	100%															
2568-06 A Call/Contact Center rendszer használata idegen nyelven	100%															
2569-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven	100%															
<p><b>A bizonyítvány kiállításának időpontja:</b></p> <p>2021.06.18</p>	<p><b>A vizsgázó szakmai vizsgán elért teljesítménye %-ban kifejezve:</b></p> <p style="text-align: right;"><b>100%</b></p>															
<p><b>A vizsgázó szakmai vizsgán elért teljesítménye osztályzattal kifejezve:</b></p> <p style="text-align: right;"><b>5</b></p>																
<p><b>Tovább lépés az oktatás/képzés következő szintjére</b></p> <p>Felsőfokú oktatásba</p>	<p>Nemzetközi megállapodások</p>															
<p><b>Szakképzés folyamatára vonatkozó egyéb információ (akkreditált program lajstromszáma)</b></p>																
<p><b>Jogi alap</b></p> <p>15/2008. (VIII. 13.) SZMM rendelet a szociális és munkaügyi miniszter hatáskörébe tartozó szakképesítések szakmai és vizgákövetelményeiről, 1993. évi LXXVI. törvény a szakképzésről.</p>																

## 6. A BIZONYÍTVÁNY MEGSZERZÉSÉNEK HIVATALOSAN ELISMERT MÓDJAI

A szakmai elméleti és gyakorlati oktatás leírása	A teljes program százalékában %	Időtartam (órák/hetek/hónapok/évek)
Iskolai/képző központ alapú	Elmélet: 30 % Gyakorlat: 70 %	
Munkahelyi alapú		
Akkreditált előzetes képzettség		
Teljes képzési idő		2000 óra
<b>Belépési követelmények:</b> Érettségi vizsga Pályaalkalmassági követelmények Jelen bizonyítvány kiegészítő a Nemzeti Referencia Központ és a Nemzeti Europass Központ honlapjain közzétett kitöltési útmutató alapján került elkészítésre. <b>Nemzeti Referencia Központ – NSZFH – <a href="http://nrk.nive.hu">http://nrk.nive.hu</a></b>		
A vizsgaszervező vezetője: Kiállítás dátuma: 2021.06.18		<b>P. H.</b>