



1. A SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSE

52 347 03 1000 00 00 Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens

2. A SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSÉNEK FORDÍTÁSA

(A MEGNEVEZÉS FORDÍTÁSA TÁJÉKOZTATÓ JELLEGŰ)

3. A KÉSZSÉGEK ÉS KOMPETENCIÁK LEÍRÁSA

A szakképesítéssel rendelkező képes:

- Call/Contact Center rendszert használni, jogosultsága alapján bejelentkezni, tájékozódni és kilépni, a munkafületeket előkészíteni a napi munkavégzéshez;
- beosztásának megfelelően rendszermodulokat alkalmazni;
- rendszeradminisztrációt és statisztikát készíteni;
- az ügyfélszolgálathoz forduló ügyfeleket előírásoknak megfelelően kiszolgálni, telefonon, e-mailben, sms-ben, on-line ügyfélkontaktust folytatni;
- tájékoztatni termékekről, szolgáltatásokról, az ügyintézés menetéről;
- szolgáltatást, ügyintézését végezni;
- ügyfélpanaszt, reklamációt ügyfélközpontúan, előírászerűen kezelni;
- előírászerűen dokumentálni az ügyfélkontaktust;
- iratokat, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezéseket kezelni;
- számítógépen adatbeviteli feladatokat végrehajtani;
- adatokat előírászerűen kezelni, feldolgozni;
- termékeket, szolgáltatásokat bemutatni, értékesíteni;
- ügyfelektől véleményt, adatokat gyűjteni;
- felszólítani az ügyfelet fizetési hátralékai rendezésére;
- proaktív, kapcsolatot erősítő ügyfélkontaktust kezdeményezni.

4. A BIZONYÍTVÁNY TULAJDONOSA ÁLTAL BETÖLTHETŐ FOGLALKOZÁSOK KÖRE

4292 Telefon-, telex-, telefaxkezelő (pl. táviratfelvevő)

4291 Ügyfél-tájékoztató

(*) 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>A bizonyítványt kiállító szerv neve és státusza</p>	<p>A bizonyítvány elismeréséért felelős nemzeti hatóság neve és státusza</p> <p>Az Szociális és Munkaügyi Minisztérium ágazatába tartozó szakképesítéseknél az SZMM által megbízott, szakképesítésenként létrehozott független szakmai bizottság.</p>											
<p>A bizonyítvány szintje (nemzeti vagy nemzetközi)</p> <p>OKJ szakképesítési szint: 52 középiskola utolsó évfolyamának elvégzéséhez vagy érettségi vizsgához kötött szakképesítések, amelyek jellemzően szellemi tevékenység ellátására jogosítanak</p> <p>ISCED97 kód: 4CV</p>	<p>Osztályzási skála/Vizsgakövetelmények</p> <p>A vizsgarészenként elért %-os teljesítmények átlaga, a szakmai és vizsgakövetelmények szerinti súlyozás figyelembevételével, osztályzattal kifejezve:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">81-100%</td> <td style="padding: 2px;">jeles (5)</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">71-80%</td> <td style="padding: 2px;">jó (4)</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">61-70%</td> <td style="padding: 2px;">közepes (3)</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">51-60%</td> <td style="padding: 2px;">elégséges (2)</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">0-50%</td> <td style="padding: 2px;">elégtelen (1)</td> </tr> </table>		81-100%	jeles (5)	71-80%	jó (4)	61-70%	közepes (3)	51-60%	elégséges (2)	0-50%	elégtelen (1)
81-100%	jeles (5)											
71-80%	jó (4)											
61-70%	közepes (3)											
51-60%	elégséges (2)											
0-50%	elégtelen (1)											
	<p>A szakmai követelménymodul azonosítója, megnevezése és a szakmai követelménymodulhoz rendelt vizsgarészen elért teljesítmény %-ban kifejezve:</p>											
<p>A bizonyítvány sorozatjele: PT K</p> <p>sorszám: 123456</p>	<p>1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése</p>	100%										
	<p>1588-06 Adatkezelés, adatfeldolgozás</p>	100%										
	<p>1589-06 A távközléshez kapcsolódó szakfeladatok ellátása</p>	100%										
	<p>1590-06 A Call/Contact Center rendszer használata</p>	100%										
	<p>1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása</p>	100%										
	<p>1604-06 Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése</p>	100%										
	<p>1605-06 Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés</p>	100%										
	<p>1607-06 Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése</p>	100%										
	<p>2567-06 Üzleti kommunikáció</p>	100%										
<p>A bizonyítvány kiállításának időpontja: 2021.06.18</p>	<p>A vizsgázó szakmai vizsgán elért teljesítménye %-ban kifejezve:</p>	100%										
	<p>A vizsgázó szakmai vizsgán elért teljesítménye osztályzattal kifejezve:</p>	5										
<p>Tovább lépés az oktatás/képzés következő szintjére Felsőoktatásba</p>	<p>Nemzetközi megállapodások</p>											
<p>Szakképzés folyamatára vonatkozó egyéb információ (akkreditált program lajstromszáma)</p>												
<p>Jogi alap 1993. évi LXXVI. törvény a szakképzésről, 1/2010 (II.5.) SZMM rendeletben kiadott szakmai és vizsgakövetelmény.</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		800 óra
Belépési követelmények: Érettségi vizsga Pálya- és szakmai alkalmassági követelmények Egészségügyi alkalmassági vizsgálat Jelen bizonyítvány kiegészítő a Nemzeti Referencia Központ és a Nemzeti Europass Központ honlapjain közzétett kitöltési útmutató alapján került elkészítésre. Nemzeti Referencia Központ – NSZFH – http://nrk.nive.hu		
A vizsgaszervező vezetője: Kiállítás dátuma: 2021.06.18		P. H.