



1. A SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSE

53-347-01 Idegennyelvű ügyfélkapcsolati szakügyintéző

2. A SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSÉNEK FORDÍTÁSA

Foreign language administrator specialised in customer relations
(A MEGNEVEZÉS FORDÍTÁSA TÁJÉKOZTATÓ JELLEGŰ)

3. A KÉSZSÉGEK ÉS KOMPETENCIÁK LEÍRÁSA

A szakember képes:

- fogadni az ügyfeleket személyesen, telefonon vagy on-line és tanácsot adni, segítséget nyújtani termék, szolgáltatás kiválasztásában;
- az ügyfél igényeinek megfelelően segítséget nyújtani, problémát kezelni, intézi a szervizmegrendeléseket, reklamációs ügyeket adatok, információk számítógépes vagy egyéb rendszerben történő megkeresése vagy rögzítése révén;
- feljegyzéseket készíteni az ügyfélkövetéshez, frissíteni a marketing-adatbázisokat, hogy azok tükrözzék az egyes ügyfelek státusának változásait;
- az ügyfelek és ügyek nyilvántartását szolgáló iratokat, dokumentumokat szakszerűen kezelni, tárolni;
- bejelentkezni a Call Center rendszerbe, tájékozódni a rendszerben, áttekinteni a rendszerüzeneteket;
- a Call Centerben végzett munka befejezésekor rendszeradminisztrációt és statisztikát készíteni;
- promóciót, azaz értékesítés-előkészítést végezni;
- közreműködni marketing-kutatások lebonyolításában;
- részt venni kiadványok, reklámanyagok készítésében;
- részt venni kiállítások, vásárok és egyéb rendezvények szervezésében.

4. A BIZONYÍTVÁNY TULAJDONOSA ÁLTAL BETÖLTHETŐ FOGLALKOZÁSOK KÖRE

4224 Ügyfél- (vevő)tájékoztató
4225 Ügyfélszolgálati központ tájékoztatója
5123 Telefonos (multimédiás) értékesítési ügynök
3632 Marketing- és pr-ügyintéző

(*) 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

A bizonyítványt kiállító szerv neve és státusza	A bizonyítvány elismeréséért felelős nemzeti hatóság neve és státusza Nemzeti Erőforrás Minisztérium										
A bizonyítvány szintje (nemzeti vagy nemzetközi) OKJ szakképesítési szint: 53 felső középfokú szakképesítés-ráépülés, amely az iskolarendszeren kívüli szakképzésben megszerezhető, érettségi végzettséghez kötött, szakképesítésre épül ISCED2011 kód: 4 MKKR szint: EKKR szint:	Osztályzási skála/Vizsgakövetelmények Ötfokú: 5 jeles 4 jó 3 közepes 2 elégséges 1 elégtelen										
A bizonyítvány sorozatjele: PT K sorszáma: 123456 A bizonyítvány kiállításának időpontja: 2023.10.02	A vizsgatevékenységeken elért eredmények és százalékos arányuk a komplex érdemjegyben <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Gyakorlati</td> <td style="width: 40%;">Idegen-nyelvi ügyfélszolgálat, marketing-reklám</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">5</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">100.00</td> </tr> <tr> <td colspan="2">A komplex szakmai vizsgán elért eredmény osztályzattal</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td></td> </tr> </table>			Gyakorlati	Idegen-nyelvi ügyfélszolgálat, marketing-reklám	5	100.00	A komplex szakmai vizsgán elért eredmény osztályzattal		5	
Gyakorlati	Idegen-nyelvi ügyfélszolgálat, marketing-reklám	5	100.00								
A komplex szakmai vizsgán elért eredmény osztályzattal		5									
Tovább lépés az oktatás következő szintjére felsőoktatásba	Nemzetközi megállapodások										
Szakképzés folyamatára vonatkozó egyéb információ											
Jogi alap 2011. évi CLXXXVII. törvény a szakképzésről 12/2013. (III. 28.) NGM rendeletben kiadott szakmai és vizsgakövetelmény.											

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		1200 óra

Belépési követelmények:

- 54 346 01 Irodai asszisztens szakképesítés
- egy élő idegen nyelvből középfokú nyelvtudás (KER B2 szintű nyelvvizsgát igazoló bizonyítvány)

Szakmai követelmény modulok:

- 11384-12 Idegen nyelvű ügyfélkapcsolat
- 11385-12 Magyar- és idegen nyelvű panaszkezelés
- 11386-12 Call/Contact Center rendszer használata idegen nyelven
- 11387-12 Reklám-, marketingtevékenység magyar és idegen nyelven

Jelen bizonyítvány kiegészítő a Nemzeti Referencia Központ és a Nemzeti Europass Központ honlapjain közzétett kiegészítő útmutató alapján került elkészítésre.

Nemzeti Referencia Központ – NSZFH – <http://nrk.nive.hu>

A vizsgaszervező vezetője:
Kiállítás dátuma: 2023.10.02

P. H.