



1. A SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSE

52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző

2. A SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSÉNEK FORDÍTÁSA

Customer service representative
(A MEGNEVEZÉS FORDÍTÁSA TÁJÉKOZTATÓ JELLEGŰ)

3. A KÉSZSÉGEK ÉS KOMPETENCIÁK LEÍRÁSA

A szakember képes:

- számítógépes adatbeviteli feladatokat végezni;
- korszerű irodai számítógépes programokat kezelni (szövegszerkesztő, táblázat- és adatbáziskezelő 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 megfelelő leghatékonyabb kommunikációs és konfliktuskezelési módszert alkalmazni;
- 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.

4. A BIZONYÍTVÁNY TULAJDONOSA ÁLTAL BETÖLTHETŐ FOGLALKOZÁSOK KÖRE

4222 Recepció

4224 Ügyfél- (vevő)tájékoztató

4225 Ügyfélszolgálati központ tájékoztatója

4226 Lakossági kérdező, összeíró

(*) 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>Innovációs és Technológiai Minisztérium</p>																
<p>A bizonyítvány szintje (nemzeti vagy nemzetközi)</p> <p>OKJ szakképesítési szint: 52 felső középfokú szakképesítés, amely érettségi végzettséghez kötött és elsősorban iskolarendszeren kívüli szakképzésben szerezhető meg</p> <p>ISCED2011 kód: 4</p> <p>MKKR szint: 4</p> <p>EKKR szint: 4</p>	<p>Osztályzási skála/Vizsgakövetelmények</p> <p>Ötfokú: 5 jeles 4 jó 3 közepes 2 elégséges 1 elégtelen</p>																
<p>A bizonyítvány sorozatjele: PT K</p> <p>sorszáma: 123456</p> <p>A bizonyítvány kiállításának időpontja: 2023.10.02</p>	<p>A vizsgatevékenységeken elért eredmények és százalékos arányuk a komplex érdemjegyben</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">Központi írásbeli</td> <td style="width: 45%;">Ügyfélszolgálati feladatok és dokumentum készítése</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">5</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">40.00</td> </tr> <tr> <td>Szóbeli</td> <td>Kommunikációs és ügyfélszolgálati ismeretek</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">30.00</td> </tr> <tr> <td>Gyakorlati</td> <td>Ügyfélszolgálati személyes munkafolyamatok</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">30.00</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>	Központi írásbeli	Ügyfélszolgálati feladatok és dokumentum készítése	5	40.00	Szóbeli	Kommunikációs és ügyfélszolgálati ismeretek	5	30.00	Gyakorlati	Ügyfélszolgálati személyes munkafolyamatok	5	30.00	A komplex szakmai vizsgán elért eredmény osztályzattal		5	
Központi írásbeli	Ügyfélszolgálati feladatok és dokumentum készítése	5	40.00														
Szóbeli	Kommunikációs és ügyfélszolgálati ismeretek	5	30.00														
Gyakorlati	Ügyfélszolgálati személyes munkafolyamatok	5	30.00														
A komplex szakmai vizsgán elért eredmény osztályzattal		5															
<p>Tovább lépés az oktatás következő szintjére</p> <p>Felsőoktatásba</p>	<p>Nemzetközi megállapodások</p>																
<p>Szakképzés folyamatára vonatkozó egyéb információ</p>																	
<p>Jogi alap</p> <p>2011. évi CLXXXVII. törvény a szakképzésről Az innovációért és technológiáért felelős miniszter 9/2018. (VIII. 21.) ITM rendelete a nemzetgazdasági miniszter hatáskörébe tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről szóló 27/2012. (VIII. 27.) NGM rendelet módosításáról.</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: 40 % Gyakorlat: 60 %	
Munkahelyi alapú		
Akkreditált előzetes képzettség		
Teljes képzési idő		800 óra

Belépési követelmények:

- Érettségi végzettség
- Pályaalkalmassági követelményeknek szükséges megfelelni

Szakmai követelmény modulok:

11806-16 Gépírás és számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban

11807-16 Kommunikáció az ügyfélszolgálatban

11808-16 Ügyfélszolgálat gyakorlatban

11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban

11498-12 Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)

11499-12 Foglalkoztatás II

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: 2023.10.02

P. H.