



1. BEZEICHNUNG DER BERUFLICHEN QUALIFIKATION (HU)

52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző

2. ÜBERSETZTE BEZEICHNUNG DER BERUFLICHEN QUALIFIKATION (DE)

Kundendienstmitarbeiter*in

(DIE ÜBERSETZUNG DER BEZEICHNUNG DIEN T NUR ZUR INFORMATION)

3. BESCHREIBUNG DER FERTIGKEITEN UND KOMPETENZEN

Der Facharbeiter ist in der Lage:

- Datenerfassungsaufgaben per PC durchzuführen;
- moderne Bürosoftware (Programme für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation und Datenbankverwaltung bzw. für Präsentationen) zu verwenden;
- Dokumente, Schreiben und andere Unterlagen für interne und externe Kontaktabbauung und Kommunikation zu erstellen und zu bearbeiten;
- Akten- und Dokumentenverwaltungsaufgaben konventionell und elektronisch auszuführen;
- Anfragen von Kunden, die persönlich, schriftlich, telefonisch und über andere elektronische Kanäle erfolgen, entgegenzunehmen;
- Informationen über Produkte, Dienstleistungen und Informationen von öffentlichem Interesse zu geben;
- Produkte und Dienstleistungen anzubieten;
- unter Berücksichtigung der Kundenbedürfnisse die jeweils effektivste Kommunikations- und Konfliktmanagementmethode anzuwenden;
- unter Berücksichtigung des Kundentyps die jeweils effektivste Kommunikations- und Konfliktmanagementmethode anzuwenden;
- Win-Win-Beziehungen mit Kunden aufzubauen und durchsetzungsstark und effektiv zu kommunizieren sowie zu argumentieren;
- bei Kontaktabbauung und Kommunikation ein für die Kundendiensttätigkeit angemessenes Verhalten und Auftreten an den Tag zu legen;
- mit Problemen und Konflikten, die bei der Arbeit auftreten, effektiv umzugehen;
- moderne Bürotechnik, Informations- und Kommunikationsmittel sowie -geräte zu bedienen und einzusetzen;
- mit dem Internet sicher umzugehen;
- für medizinisch einwandfreie und sichere Arbeitsbedingungen zu sorgen.

4. TÄTIGKEITSFELDER, DIE FÜR DEN INHABER/DIE INHABERIN DES ZEUGNISSES ZUGÄNGLICH SIND

4222 Empfangsmitarbeiter/in

4224 Kundeninformationsmitarbeiter*in

4225 Auskunftsmitarbeiter/in einer Kundendienstzentrale

4226 Mitarbeiter*in bei der Durchführung von Umfragen und Datenerfassung

(*) Bemerkungen:

Dieses Dokument wurde entwickelt, um zusätzliche Informationen über das betreffende Zeugnis zu liefern. Es besitzt selbst keinen Rechtsstatus. Als Grundlage des Formats des Formulars dienten die folgenden Dokumente:

Entscheidung 93/C 49/01 des Rates vom 3. Dezember 1992 zur Transparenz auf dem Gebiet der Qualifikationen; Entscheidung 96/C 224/04 des Rates vom 15. Juli 1996 zur Transparenz auf dem Gebiet der Ausbildungs- und Befähigungsnachweise; Empfehlung 2001/613/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 10. Juli 2001 über die Mobilität von Studierenden, in der Ausbildung stehenden Personen, Freiwilligen, Lehrkräften und Ausbildern in der Gemeinschaft.

Weitere Informationen zum Thema Transparenz finden Sie unter: <http://europass.cedefop.europa.eu/>

©Europäische Gemeinschaften 2002 ©

5. AMTLICHE GRUNDLAGE DES ZEUGNISSES

Bezeichnung und Status der das Zeugnis ausstellenden Stelle	Name und Status der für die Anerkennung des Zeugnisses zuständigen nationalen Behörde Ministerium für Innovation und Technologie																				
Niveau des Zeugnisses (national oder international) OKJ-Fachausbildungsstufe: 52 Berufsqualifikation der gehobenen Sekundarstufe II: ist an einen Abitur-/Maturaabschluss gebunden und kann in erster Linie in der nicht-formalen Berufsbildung erworben werden ISCED2011 Kode: 4 NQR Stufe: 4 EQR Stufe: 4	Bewertungsskala/Bestehensregeln Fünf Stufen: 5 sehr gut 4 gut 3 befriedigend 2 mangelhaft 1 ungenügend																				
Seriennummer des Zeugnisses: PT K lfd. Nummer: 123456 Datum der Ausstellung des Zeugnisses: 2023.10.02	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center; padding: 5px;">Bei Prüfungstätigkeiten erzielte Ergebnisse und ihr prozentualer Anteil an der Gesamtnote</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 20%; padding: 5px;">Zentrale schriftliche Prüfung</td> <td style="width: 40%; padding: 5px;">Erledigung von Kundendienstaufgaben und Erstellung von einschlägigen Dokumenten</td> <td style="width: 10%; text-align: center; padding: 5px;">5</td> <td style="width: 30%; text-align: center; padding: 5px;">40.00</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Mündliche Prüfung</td> <td style="padding: 5px;">Kommunikations- und Kundendienstkenntnisse</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">5</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">30.00</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Praktische Prüfung</td> <td style="padding: 5px;">Persönliche Arbeitsprozesse beim Kundendienst</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">5</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">30.00</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;">Ergebnis der komplexen Fachprüfung mit Note</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">5</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> </tbody> </table>	Bei Prüfungstätigkeiten erzielte Ergebnisse und ihr prozentualer Anteil an der Gesamtnote				Zentrale schriftliche Prüfung	Erledigung von Kundendienstaufgaben und Erstellung von einschlägigen Dokumenten	5	40.00	Mündliche Prüfung	Kommunikations- und Kundendienstkenntnisse	5	30.00	Praktische Prüfung	Persönliche Arbeitsprozesse beim Kundendienst	5	30.00		Ergebnis der komplexen Fachprüfung mit Note	5	
Bei Prüfungstätigkeiten erzielte Ergebnisse und ihr prozentualer Anteil an der Gesamtnote																					
Zentrale schriftliche Prüfung	Erledigung von Kundendienstaufgaben und Erstellung von einschlägigen Dokumenten	5	40.00																		
Mündliche Prüfung	Kommunikations- und Kundendienstkenntnisse	5	30.00																		
Praktische Prüfung	Persönliche Arbeitsprozesse beim Kundendienst	5	30.00																		
	Ergebnis der komplexen Fachprüfung mit Note	5																			
Zugang zur nächsten Schul-/Ausbildungsstufe In die Hochschulbildung	Internationale Abkommen																				
Sonstige Informationen in Bezug auf den Fachausbildungsprozess																					
Rechtsgrundlagen Gesetz Nr. CLXXXVII von 2011 über die Berufsausbildung Minister für Innovation und Technologie 9/2018. (VIII. 21.) ITM-Erlass 24/2012 über die beruflichen und prüfungsbezogenen Anforderungen an die beruflichen Qualifikationen, die in die Zuständigkeit des Wirtschaftsministers fallen. (VII. 27.) NGM-Erlass.																					

6. OFFIZIELL ANERKANNTE WEGE ZUR ERLANGUNG DES ZEUGNISSES

Beschreibung des fachtheoretischen und fachpraktischen Unterrichts	in Prozent der gesamten Maßnahme %	Zeitdauer (Stunden/Wochen/Monate/Jahre)
Schule/Ausbildungszentrum	Theorie: 40 % Praxis: 60 %	
Betrieb		
Akkreditierte Vorqualifikation		
Gesamte Ausbildungsdauer		800 Stunden

Zugangsbedingungen:

- Abitur
- Tauglichkeitsanforderungen für den Beruf müssen erfüllt werden

Berufsanforderungsmodulen:

11806-16 Maschineschreiben und IT-Anwendungen für den Kundendienst
11807-16 Kommunikation im Kundendienst
11808-16 Kundendienst in der Praxis
11809-16 Dokumentenverwaltung im Kundendienst
11498-12 Beschäftigung I (auf dem Abitur aufbauende Ausbildungen)
11499-12 Beschäftigung II

Diese Zeugnisergänzung wurde auf der Grundlage der Ausfüllungshinweise zusammengestellt, die auf den Homepages der Nationalen Referenzzentrale (Nemzeti Referencia Központ) und der Nationalen Europass-Zentrale (Nemzeti Europass Központ) veröffentlicht wurden.

Nationale Referenzzentrale– NSZFH – <http://nrk.nive.hu>

Leiter der Prüfungsorganisation:
Ausstellungsdatum: 2023.10.02

L. S.