

A 98. sorszámú Idegennyelvű ügyfélkapcsolati szakügyintéző megnevezésű szakképesítés-ráépülés szakmai és vizsgakövetelménye

1. AZ ORSZÁGOS KÉPZÉSI JEGYZÉKBEN SZEREPLŐ ADATOK

- 1.1. A szakképesítés-ráépülés azonosító száma: 55 347 01
- 1.2. Szakképesítés-ráépülés megnevezése: Idegennyelvű ügyfélkapcsolati szakügyintéző
- 1.3. Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: –
- 1.4. Iskolarendszeren kívüli szakképzésben az óraszám: 800-1200

2. EGYÉB ADATOK

- 2.1. A képzés megkezdésének feltételei:
- 2.1.1. Iskolai előképzettség: –
- 2.1.2. Bemeneti kompetenciák: egy élő idegen nyelvből középfokú nyelvtudás (KER B2 szintű nyelvvizsgát igazoló bizonyítvány)
- 2.2. Szakmai előképzettség: 54 346 01 Irodai asszisztens szakképesítés
- 2.3. Előírt gyakorlat: –
- 2.4. Egészségügyi alkalmassági követelmények: –
- 2.5. Pályaalkalmassági követelmények: –
- 2.6. Elméleti képzési idő aránya: 30%
- 2.7. Gyakorlati képzési idő aránya: 70%
- 2.8. Szintvizsga: –
- 2.9. Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama: –

3. PÁLYATÜKÖR

- 3.1. A szakképesítés-ráépüléssel legjellemzőbben betölthető munkakör(ök), foglalkozás(ok)

	A	B	C
3.1.1.	FEOR száma	FEOR megnevezése	A szakképesítés-ráépüléssel betölthető munkakör(ök)
3.1.2.	4224	Ügyfél- (vevő)tájékoztató	Ügyfél-tájékoztató
3.1.3.			Vevőszolgálati ügyintéző
3.1.4.	4225	Ügyfélszolgálati központ tájékoztatója	Call-Center operátor (ügyfél-tájékoztató)
3.1.5.			Telefonos ügyfél-szolgálati képviselő
3.1.6.			Telefonos ügyintéző
3.1.7.	5123	Telefonos (multimédiás) értékesítési ügynök	Internetes értékesítő
3.1.8.			Telefonmarketinges
3.1.9.			Telemarketing értékesítő
3.1.10.			Telesales operátor
3.1.11.	3632	Marketing- és pr-ügyintéző	Marketing- és reklámügyintéző
3.1.12.			Reklám ügyintéző

3.2. A szakképesítés-ráépülés munkaterületének rövid leírása:

Az Idegennyelvű ügyfélkapcsolati szakügyintéző feladata, hogy magyar és idegen nyelvet is használva személyesen, írásban, telefonon vagy elektronikus kommunikációs csatornákon fogadja az ügyfelek megkereséseit. Kezelje a felmerült problémákat (reklamációkat), felvilágosítást, tájékoztatást nyújtson az ügyfelek részére, válaszoljon a szervezet termékeivel, szolgáltatásaival vagy eljárásaival kapcsolatos kérdésekre. Telefonon vagy elektronikus kommunikációs eszközök segítségével keresse meg a meglévő és a lehetséges ügyfeleket, hogy árukat és szolgáltatásokat ismertessen, reklámozzon, továbbá aktívan vegyen részt a vállalat, intézmény reklám-, marketing és PR-tevékenységében

A szakképesítés-ráépüléssel rendelkező 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 státuszának 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

3.3. Kapcsolódó szakképesítések

	A	B	C
3.3.1.	A kapcsolódó szakképesítés, részsakképesítés, szakképesítés-ráépülés		
3.3.2.	azonosító száma	megnevezése	a kapcsolódás módja
3.3.3.	54 346 01	Irodai asszisztens	szakképesítés

4. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK

	A	B
4.1.	A szakképesítés-ráépülés szakmai követelménymoduljainak az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló kormányrendelet szerinti	
4.2.	azonosító száma	megnevezése
4.3.	11384-12	Idegen nyelvű ügyfélkapcsolat
4.4.	11385-12	Magyar- és idegen nyelvű panaszkezelés
4.5.	11386-12	Call/Contact Center rendszer használata idegen nyelven
4.6.	11387-12	Reklám-, marketingtevékenység magyar és idegen nyelven

5. VIZSGÁZTATÁSI KÖVETELMÉNYEK

5.1. A komplex szakmai vizsgára bocsátás feltételei:

Az iskolarendszeren kívüli szakképzésben az 5.2. pontban előírt valamennyi modulzáró vizsga eredményes letétele.

5.2.A modulzáró vizsga vizsgatevékenysége és az eredményesség feltétele:

	A	B	C
--	---	---	---

5.2.1.	A szakképesítés-ráépülés szakmai követelménymoduljainak		
5.2.2.	azonosító száma	megnevezése	a modulzáró vizsga vizsgatevékenysége
5.2.3.	11384-12	Idegen nyelvű ügyfélkapcsolat	gyakorlati
5.2.4.	11385-12	Magyar- és idegen nyelvű panaszkezelés	gyakorlati
5.2.5.	11386-12	Call/Contact Center rendszer használata idegen nyelven	gyakorlati
5.2.6.	11387-12	Reklám-, marketingtevékenység magyar és idegen nyelven	szóbeli, írásbeli

Egy szakmai követelménymodulhoz kapcsolódó modulzáró vizsga akkor eredményes, ha a modulhoz előírt feladat végrehajtása legalább 51%-osra értékelhető.

5.3. A komplex szakmai vizsga vizsgatevékenységei és vizsgafeladatai:

5.3.1. Gyakorlati vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Idegen-nyelvi ügyfélszolgálat, marketing-reklám

A vizsgafeladat ismertetése: A megadott paraméterek alapján helyzetgyakorlat keretében ügyfél fogadása, kiszolgálása, az ügyfélkiszolgálás adminisztrációjának elkészítése idegen nyelven, és törzsügyfél felé, promóciós céllal kimenő hívás kezdeményezése, lebonyolítása, az ügyféllel történt kapcsolatfelvétel adminisztrációja idegen nyelven

A vizsgafeladat időtartama: 90 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 100 %

5.3.2. Központi írásbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: –

A vizsgafeladat ismertetése: –

A vizsgafeladat időtartama: –

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: –

5.3.3. Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: –

A vizsgafeladat ismertetése: –

A vizsgafeladat időtartama: –

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: –

5.4. A vizsgatevékenységek szervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra, a vizsgatevékenységek vizsgatételeire, értékelési útmutatóira és egyéb dokumentumaira, a vizsgán használható segédeszközökre vonatkozó részletes szabályok:

A szakképesítés-ráépüléssel kapcsolatos előírások az állami szakképzési és felnőttképzési szerv <http://www.munka.hu/> című weblapján érhetők el a Szak- és felnőttképzés Vizsgák menüpontjában

5.5. A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai: –

6. ESZKÖZ- ÉS FELSZERELÉSI JEGYZÉK

	A
6.1.	A képzési és vizsgáztatási feladatok teljesítéséhez szükséges eszközök minimumát meghatározó eszköz- és felszerelési jegyzék
6.2.	Call/Contact Center rendszer
6.3.	Számítógép
6.4.	Szkenner
6.5.	Nyomtató
6.6.	Fénymásoló
6.7.	Telefon
6.8.	Fax
6.9.	Internet hozzáférés
6.10.	Szoftverek
6.11.	Irodaszerek
6.12.	Nyomtatványok
6.13.	Iratmegsemmisítő
6.14.	Hangrögzítő
6.15.	Szakkönyvek
6.16.	CD-jogtár

7. EGYEBEK