

## Pracovník/pracovnice distančního zákaznického servisu (kód: 66-029-M)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu  
Skupina oborů: Obchod (kód: 66)  
Týká se povolání:   
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 4

### Odborná způsobilost

| Název                                                                                                                                 | Úroveň |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Vyřízení požadavku včetně reklamace VIP zákazníka po telefonu se zahrnutím širších souvislostí                                        | 4      |
| Nabídka a prodej produktů po telefonu                                                                                                 | 3      |
| Vyřízení reklamace zákazníka po telefonu                                                                                              | 4      |
| Vedení písemné a elektronické komunikace v kontaktním centru                                                                          | 3      |
| Vyhodnocování, analýza, reporting, prezentace výsledků z oblasti zákaznického servisu a předání zpětné vazby                          | 4      |
| Orientace v zákonných normách pro oblast ochrany spotřebitele, ochrany osobních údajů a ve standardech pro práci s kreditními kartami | 4      |
| Zaškolení další osoby v kontaktním centru                                                                                             | 4      |
| Poskytování distančního zákaznického servisu v anglickém jazyce na minimální úrovni (B2)                                              | 5      |
| Orientace v úloze zákaznického servisu v organizační struktuře firmy                                                                  | 4      |

## **Platnost standardu**

Standard je platný od: 18.10.2022