

Hatályos: 2018.09.01-től

A 309. sorszámú Ügyfélszolgálati ügyintéző megnevezésű szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye¹

1. AZ ORSZÁGOS KÉPZÉSI JEGYZÉKBEN SZEREPLŐ ADATOK

- 1.1. A szakképesítés azonosító száma: 52 841 02
- 1.2. Szakképesítés megnevezése: Ügyfélszolgálati ügyintéző
- 1.3. Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: -
- 1.4. Iskolarendszeren kívüli szakképzésben az óraszám: 700-800

2. EGYÉB ADATOK

- 2.1. A képzés megkezdésének feltételei:
 - 2.1.1. Iskolai előképzettség: érettségi végzettség
 - 2.1.2. Bemeneti kompetenciák: -
- 2.2. Szakmai előképzettség: -
- 2.3. Előírt gyakorlat: -
- 2.4. Egészségügyi alkalmassági követelmények: -
- 2.5. Pályaalkalmassági követelmények: szükségesek
- 2.6. Elméleti képzési idő aránya: 40%
- 2.7. Gyakorlati képzési idő aránya: 60%
- 2.8. Szintvizsga: -
- 2.9. Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama: -

3. PÁLYATÜKÖR

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

¹ Beiktatta: 29/2016. (VIII. 26.) NGM rendelet 1. § (2), 2. melléklet 145. Hatályos: 2016. IX. 1-től.

Az innovációért és technológiáért felelős miniszter 9/2018. (VIII. 21.) ITM rendelete a nemzetgazdasági miniszter hatáskörébe tartozó szakképzések szakmai és vizsgakövetelményeiről szóló 27/2012. (VIII. 27.) NGM rendelet módosításáról

Hatályos: 2018.09.01-től

	A	B	C
3.1.1.	FEOR száma	FEOR megnevezése	A szakképzéssel betölthető munkakör(ök)
3.1.2.	4222	Recepció	Ügyfélszolgálati recepció
3.1.3.	4224	Ügyfél-(vevő)tájékoztató	Ügyfél-tájékoztató
3.1.4.	4225	Ügyfélszolgálati központ tájékoztatója	Telefonos ügyfélszolgálati képviselő
			Telefonos ügyintéző
			Telefonközpontos
3.1.5.	4226	Lakossági kérdező, összeíró	Közvélemény-kutató (kérdező)
			Telefonos kérdező

3.2. A szakképzés munkaterületének rövid leírása:

Az ügyfélszolgálati ügyintéző kapcsolatot teremt és tart fenn személyesen, írásban, telefonon vagy elektronikus kommunikációs csatornákon az ügyfelekkel, érdeklődőkkel, betartva a viselkedés udvariassági formáit, valamint a protokoll szabályokat. Megkereséseket fogad, kezdeményez; eligazodást szolgáló vagy figyelemfelhívó információkat, tájékoztatást ad, ajánlást végez a szervezet tevékenységi körébe tartozóan, továbbá fogadja, értelmezi, kezeli a panaszt, problémát, illetőleg továbbítja a megfelelő helyre. Munkájához kapcsolódóan elkészíti a szükséges dokumentumokat, és megfelelően kezeli azokat. Tevékenységi köréhez tartozó adatkeresést végez, információkat elemez, és összefüggéseket tár fel.

A szakképzéssel rendelkező képes:

- számítógépes adatbeviteli feladatokat végezni
- korszerű irodai számítógépes programokat kezelni (szövegszerkesztő, táblázat- és adatbázis-kezelő 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 a szükséges információkat megkeresni, feldolgozni, elemezni és továbbítani
- 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

Az innovációért és technológiáért felelős miniszter 9/2018. (VIII. 21.) ITM rendelete a nemzetgazdasági miniszter hatáskörébe tartozó szakképzések szakmai és vizsgakövetelményeiről szóló 27/2012. (VIII. 27.) NGM rendelet módosításáról

Hatályos: 2018.09.01-től

- betartani az egészséges és biztonságos munkakörülményeket

3.3. Kapcsolódó szakképzések

	A	B	C
3.3.1.	A kapcsolódó szakképzés, részzakképzés, szakképzés-ráépülés		
3.3.2.	azonosító száma	megnevezése	a kapcsolódás módja
3.3.3.	-	-	-

4. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK

	A	B
4.1.	A szakképzés szakmai követelménymoduljainak az állam által elismert szakképzések szakmai követelménymoduljairól szóló kormányrendelet szerinti	
4.2.	azonosító száma	megnevezése
4.3.	11806-16	Gépírás és számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban
4.4.	11807-16	Kommunikáció az ügyfélszolgálatban
4.5.	11808-16	Ügyfélszolgálat a gyakorlatban
4.6.	11809-16	Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban
4.7.	11498-12	Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)
4.8.	11499-12	Foglalkoztatás II.

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 szakképzés szakmai követelménymoduljainak		
5.2.2.	azonosító száma	megnevezése	a modulzáró vizsga vizsgatevékenysége
5.2.3.	11806-16	Gépírás és számítástechnikai alkalmazások az ügyfélszolgálatban	írásbeli
5.2.4.	11807-16	Kommunikáció az ügyfélszolgálatban	szóbeli
5.2.5.	11808-16	Ügyfélszolgálat a gyakorlatban	gyakorlati
5.2.6.	11809-16	Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban	gyakorlati
5.2.7.	11498-12	Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)	írásbeli
5.2.8.	11499-12	Foglalkoztatás II.	írásbeli

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

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

Hatályos: 2018.09.01-től

5.3. A komplex szakmai vizsga vizsgatevékenységei és vizsgafeladatai:

5.3.1. Gyakorlati vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Ügyfélszolgálati személyes munkafolyamatok

A vizsgafeladat ismertetése: Interaktív vizsgafeladat megoldása személyes ügyfélszolgálati helyzetben.

Lehetséges ügyfélszolgálati helyzetek:

- személyes információkérés,
- panaszos ügyfél kezelése,
- termék/szolgáltatás ajánlása,
- agresszív viselkedésű ügyfél kezelése,
- érdektelen ügyfél számára szolgáltatás ajánlása stb.

A vizsgafeladat időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, interaktív feladatmegoldás 15 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30%

5.3.2. Központi írásbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Ügyfélszolgálati feladatok és dokumentum készítése

A vizsgafeladat ismertetése: A feladatlapon feleletválasztós, kifejtős, összehasonlítást, párosítást, igaz-hamis állítást megjelölő kérdésekre kell válaszolni az ügyfélszolgálati tevékenységekkel kapcsolatosan, valamint egy kb. 1500-1700 leütés terjedelmű, nyomtatott formátumú szöveg begépelése (120 leütés/perc sebességgel). A gépelt szöveg és további forrásanyag felhasználásával hivatalos/üzleti levél, belső irat vagy/és egyéb dokumentum megszerkesztése a hivatalos, üzleti élet leveleinek, illetőleg a dokumentumok készítésének szokásai szerint és a megadott utasítások alapján. A dokumentum tartalmával összefüggésben táblázatot, kimutatást, diagramot, listát, nyilvántartást stb. kell készíteni forrásfájl felhasználásával.

A vizsgafeladat időtartama: 180 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 40%

5.3.3. Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Kommunikációs és ügyfélszolgálati ismeretek

A vizsgafeladat ismertetése: A szóbeli vizsgatevékenység központilag összeállított vizsgakérdései a 4. Szakmai követelmények fejezetben szereplő szakmai követelménymodulok közül a 11807-16 Kommunikáció az ügyfélszolgálatban, a 11808-16 Ügyfélszolgálat a

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

Hatályos: 2018.09.01-től

gyakorlatban és a 11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban modulok témaköreit tartalmazza.

A vizsgafeladat időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30%

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 szakképesítéssel kapcsolatos előírások a <http://nive.hu/> című weblapon érhetők el a Vizsgák menüpontban

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.	Számítógépterem
6.3.	Számítógép (számítógépasztal, görgős, háttámlás, állítható magasságú szék - tanulónként)
6.4.	Irodai programcsomag
6.5.	Internet-hozzáférés (számítógépenként)
6.6.	Nyomtató (minden számítógépről elérhetően)
6.7.	Szkenner
6.8.	Fénymásoló vagy multifunkciós készülék
6.9.	Telefon (hálózati és mobil)
6.10.	Irodatechnikai eszközök: iratmegsemmisítő, hőköttő, lamináló, spirálozó
6.11.	Ügyviteli vagy dokumentumkezelő program
6.12.	Irodaszerek
6.13.	Nyomtatványok (másolatok)
6.14.	Bizonylatok (másolatok)
6.15.	Szakkönyvek
6.16.	CD-jogtár vagy internetes jogszabálykeresés
6.17.	Projektor

7. EGYEBEK

7.1.² Mentésül az 5.3.2. Központi írásbeli vizsgatevékenység pontban foglaltak teljesítése alól az a vizsgázó, aki az Ügyvitel ismeretek ágazati szakmai érettségi vizsgatárgyat vagy az Irodai ügyviteli ismeretek vagy az Idegennyelvű ügyviteli ismeretek ágazaton belüli specializáció szakmai érettségi vizsgatárgyat sikeresen teljesítette. Ebben az esetben az előzőekben

² Beiktatta: 9/2018. (VIII. 21.) ITM rendelet 1. § (2), 2. melléklet 43. Hatályos: 2018. IX. 1-től.

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

Hatályos: 2018.09.01-től

meghatározott vizsgatevékenység eredményét - az ágazati szakmai érettségi vizsgatárgy vagy az ágazaton belüli specializáció szakmai érettségi vizsgatárgy érdemjegytől függetlenül - jelesnek (5) kell tekinteni.