

# IDEGEN NYELVI ÜGYFÉLKAPCSOLATI SZAKÜGYINTÉZŐ

Az iskolában indított elágazások:

## IT HELPDESK ÜGYFÉLKAPCSOLATI SZAKÜGYINTÉZŐ TÁVKÖZLÉSI ÜGYFÉLKAPCSOLATI SZAKÜGYINTÉZŐ ÜZLETI KOMMUNIKÁCIÓS SZAKÜGYINTÉZŐ

3.1	Rész-szakképesítés	Nincs	
3.2	Elágazások		
		Azonosítószám:	54 347 01 0010 54 01
		Megnevezés:	Emberi erőforrás ügyfélkapcsolati szakügyintéző
		Azonosítószám:	54 347 01 0010 54 02
		Megnevezés:	IT helpdesk ügyfélkapcsolati szakügyintéző
		Azonosítószám:	54 347 01 0010 54 03
		Megnevezés:	Távközlési ügyfélkapcsolati szakügyintéző
		Azonosítószám:	54 347 01 0010 54 04
		Megnevezés:	Üzleti kommunikációs szakügyintéző
3.3	Ráépülés	Nincs	

2 éves iskolarendszerű szakképzés

A képzés megkezdésének szükséges feltétele: érettségi vizsga

**A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör, foglalkozás:** Egyéb kereskedelmi, áruforgalmi, értékesítési ügyintézők, Személyes ügyfélszolgálati asszisztens

Iratokat, dokumentumokat kezel Ügyvitel-technikai eszközöket, berendezéseket használ Adatbeviteli feladatot végez Kapcsolatot létesít az ügyféllel Ügyintéző, szolgáltatást végez Panaszt, reklamációt kezel Call/Contact Center rendszert használ Termékeket és szolgáltatásokat értékesít Ügyfélkapcsolatokat aktivizál Hidegenhívást kezdeményez Az emberi erőforrás gazdálkodáshoz kapcsolódó szakfeladatokat lát el A műszaki segítségnyújtás (IT, HelpDesk) szakfeladatokat lát el A távközléshez kapcsolódó szakfeladatokat lát el Az üzleti adminisztrációhoz kapcsolódó szakfeladatokat lát el

Az 54 347 01 0010 54 02 azonosító számú, IT helpdesk ügyfélkapcsolati szakügyintéző megnevezésű elágazás szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
1604-06	Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése
1605-06	Gépirás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés

1606-06	Üzleti kommunikáció idegen nyelven
1607-06	Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése
2568-06	A Call/Contact Center rendszer használata idegen nyelven
2569-06	A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven
1593-06	A műszaki segítségnyújtás, IT HelpDesk szakfeladatok ellátása

**Az 54 347 01 0010 54 03 azonosító számú, Távközlési ügyfélkapcsolati szakügyintéző megnevezésű elágazás szakmai követelménymoduljainak**

azonosítója	megnevezése
1604-06	Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése
1605-06	Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés
1606-06	Üzleti kommunikáció idegen nyelven
1607-06	Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése
2568-06	A Call/Contact Center rendszer használata idegen nyelven
2569-06	A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven
1594-06	A távközlési szakfeladatok ellátása

**Az 54 347 01 0010 54 04 azonosító számú, Üzleti kommunikációs szakügyintéző megnevezésű elágazás szakmai követelménymoduljainak**

azonosítója	megnevezése
1604-06	Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése
1605-06	Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés
1606-06	Üzleti kommunikáció idegen nyelven
1607-06	Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése
2568-06	A Call/Contact Center rendszer használata idegen nyelven
2569-06	A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven
1595-06	Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

## VIZSGÁZTATÁSI KÖVETELMÉNYEK

### 1. A szakmai vizsgára bocsátás feltételei:

Iskolai rendszerű szakképzés esetén: Az utolsó szakképző évfolyam elvégzését tanúsító bizonyítvány  
 Iskolarendszeren kívüli szakképzés esetén: A képzési programban meghatározott modulzáró vizsga A képzési programban előírt gyakorlat teljesítéséről szóló igazolás

### 2. A szakmai vizsga részei:

#### 1. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

#### **1604-06 Az irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezés kezelése**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat: A beérkező dokumentumok iktatása a megadott paraméterek alapján. Egy adott ügyirat scannelése, sokszorosítás és iktatása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat: Az ügyiratok archiválása, illetve egy adott dokumentum selejtezése a megadott paraméterek alapján

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati Időtartama: 60 perc

**A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

- 1 feladat 60%
- 2 feladat 40%

## 2. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

### 1605-06 Gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat: Hivatalos levél szerkesztése a megadott adatok alapján adatbevitellel és számítógépes szövegszerkesztéssel

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat: Ügyféladatok feltöltése adatbázisba

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat: Adatbázisból megadott szempontok szerint adatok lekérdezése, szűrése A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati Időtartama: 30 perc

**A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

- |            |     |
|------------|-----|
| 1. feladat | 50% |
| 2. feladat | 20% |
| 3. feladat | 30% |

## 3. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

### 1606-06 Üzleti kommunikáció idegen nyelven

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat: Az üzleti magatartással és az ügyfél-kommunikációval kapcsolatos ismeretek számonkérése számítógépes programmal első szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: interaktív Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat: A megadott paraméterek alapján helyzetgyakorlat keretében ügyfél fogadása, kiszolgálása, az ügyfélkiszolgálás adminisztrációjának elkészítése első szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat: A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása első szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: szóbeli Időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

**A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

- |           |     |
|-----------|-----|
| 1 feladat | 20% |
| 2 feladat | 50% |
| 3 feladat | 30% |

## 4. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

### 1607-06 Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat: Az ügyfélpanasz kivizsgálása dokumentumainak összeállítása magyar vagy első szakmai idegen nyelven. A megoldásra vonatkozó dokumentum elkészítése magyar vagy első szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat: Az adott szempontrendszer szerinti ügyfelek szegmentálásával kapcsolatos dokumentumok elkészítése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat: A klasszikus ügyfélszolgálati feladatokkal kapcsolatos ismeretek bemutatása A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: szóbeli Időtartama: 45

perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

**A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

- 1 feladat 50%
- 2 feladat 20%
- 3 feladat 30%

**5. vizsgarész**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

**2568-06 A Call/Contact Center rendszer használata idegen nyelven**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat: A CC technológia, rendszerismeret, szolgáltatások témakörrel kapcsolatos ismeretek számonkérése második szakmai idegen nyelven számítógépes programmal

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: interaktív Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat: Az ügyféltől e-mailen érkezett számlareklamáció megválaszolása második szakmai idegen nyelven a tudásbázis, ügyféltörténet felhasználásával

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat: A törzsügyfél felé, promóciós céllal kimenő hívás kezdeményezése, lebonyolítása, adminisztrációja második szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati Időtartama: 60 perc

**A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

- 1 feladat 15%
- 2 feladat 25%
- 3 feladat 50%

**6. vizsgarész**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

**2569-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat: A kimenő hívás kezdeményezése, lebonyolítása, adminisztrációja második szakmai idegen nyelven marketingkutatási céllal

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat: Az értékesítési ajánlat személyre szabása, beszélgetésvázlat összeállítása ügyféltörténet bejegyzései, termékismertető, ár-és kedvezménylista felhasználásával második szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat: A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása második szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: szóbeli Időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

**A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

- 1 feladat 40%
- 2 feladat 40%
- 3 feladat 20%

**7. vizsgarész IT helpdesk ügyfélkapcsolati szakügyintéző szakon**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

**1593-06 Műszaki segítségnyújtás, IT HelpDesk szakfeladatok ellátása**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat: A szolgáltatás aktiválása, jogosultság adása, módosítása második szakmai idegen nyelven ügyféltől e-mailben érkezett kérésre

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat: A diagnózis felállítása, konkrét eszközháttér (infrastruktúra)

feltérképezése, hiba elhárítása ügyféltől beérkező telefonhívás fogadása, kiszolgálása, adminisztrációja második szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat: A, műszaki segítségnyújtás, IT HelpDesk témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: szóbeli Időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

**A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

- 1 feladat 40%
- 2 feladat 40%
- 3 feladat 20%

## **7. vizsgarész Távközlési ügyfélkapcsolati szakügyintéző szakon**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

### **1594-06 A távközlési szakfeladatok ellátása**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat: A távközlés témakörrel kapcsolatos ismeretek számonkérése számítógépes programmal második szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: interaktív Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat: A szolgáltatói szerződés módosítása második szakmai idegen nyelven ügyféltőlemben érkezett kérésre

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat: A tudakozóba beérkező telefonhívás fogadása, kiszolgálása, adminisztrációja második szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati Időtartama: 30 perc

**A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

- 1 feladat 20%
- 2 feladat 40%
- 3 feladat 40%

## **7. vizsgarész Üzleti kommunikációs szakügyintéző szakon**

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

### **1595-06 Az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása**

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A beszerzés lebonyolítása második szakmai idegen nyelven ügyféltől e-mailben érkezett kérésre

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat: A rendezvény szervezésére vonatkozó, ügyféltől beérkező telefonhívás fogadása, kiszolgálása, adminisztrációja második szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: gyakorlati Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat: Az utaztatás, küldemények postázása témakörrel kapcsolatos ismeretek bemutatása második szakmai idegen nyelven

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység: szóbeli Időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

**A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:**

- 1 feladat 40%
- 2 feladat 40%
- 3 feladat 20%