

FELNŐTTKÉPZÉSI SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY

1. a) A SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY MEGNEVEZÉSE

Vevőszolgálati asszisztens

b) SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGNEVEZÉSE

Vevőszolgálati asszisztens

Szakmai programkövetelmény azonosító száma:	SzPk-00156-16-17 3 04 2 /1
Szakmai programkövetelmény érvényességének kezdete	2016-11-24

2. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL MEGSZEREZHETŐ KOMPETENCIÁKKAL

új, önálló tevékenység, munkaterületi feladat végezhető el

3. A SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY MODULRENDSZERŰ

nem

4. AZ OKJ-BAN SZEREPLŐ AZON SZAKMACSOPORT, AMELYBE A PROGRAMKÖVETELMÉNY BESOROLHATÓ

17 - Kereskedelem-marketing, üzleti adminisztráció

5. AZ EKKR-HEZ KAPCSOLÓDÓ MAGYAR KÉPESÍTÉSI KERETRENDSZER SZERINTI SZINTJÉNEK MEGHATÁROZÁSÁRA ÉS BESOROLÁSÁRA VONATKOZÓ MEGJELÖLÉSE

3 - szint

6. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG JELLEGÉTŐL FÜGGŐEN A KÉPZÉS MEGKEZDÉSÉHEZ SZÜKSÉGES BEMENETI FELTÉTELEK

Iskolai előképzettség

alapfokú iskolai végzettség

Szakmai előképzettség

szakmai előképzettséghez nem kötött

Egészségügyi alkalmassági követelmények

nem szükséges

Előírt gyakorlati idő

szükséges, éspedig:

legalább 6 hónap kereskedelmi, vagy pénztárosi gyakorlat

Egyéb feltételek

nem szükséges

7. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL ELLÁTHATÓ LEGJELLEMZŐBB TEVÉKENYSÉG, VAGY MUNKATERÜLET RÖVID LEÍRÁSA

A vevőszolgálati asszisztens - a vevőszolgálati vezető irányítása alatt - a színvonalas vásárlói kiszolgálás biztosítása érdekében az alábbi feladatokat végzi: vásárlók szakszerű tájékoztatása, kérdéseik megválaszolása, vásárlói problémák megoldása, reklamáció kezelése, termékek vételárának rendezésével kapcsolatos feladatok, konfliktus helyzetek feloldása, a meg nem vásárolt termékek visszárúzása, jótállással-szavatossággal kapcsolatos ügyintézés.

8. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL BETÖLTHETŐ MUNKAKÖR MEGNEVEZÉSE ÉS BESOROLÁSA

FEOR főcsoport megnevezése	FEOR száma	Foglalkozás megnevezése	A szakmai végzettséggel legjellemzőbben ellátható tevékenység, munkaterület
4. Irodai és ügyviteli (ügyfélkapcsolati) foglalkozások	4224	Ügyfél- (vevő) tájékoztató	Vevőszolgálati asszisztens

9. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGSZERZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A képzés "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A képzés "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	30	60
Elméleti képzés idő aránya (%)	30	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	70	

A képzés "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

10. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

Tudás	Képesség	Attitűd	Felelősség, autonómia
Ismeri a vevőszolgálati asszisztens szerepét, jelentőségét az értékesítésben.	Képes elhelyezni magát az értékesítés folyamatában.	Elkötelezett a vevőszolgálat hatékony működése, a vásárlók elégedettsége iránt.	
Ismeri az áru vonalkódok és a QR kódok jelentőségét, a kód nélküli termékek értékesítésének szabályait.	Képes a kód nélküli termékek gyors és hatékony értékesítésére.	Törekszik a hatékony, vevőközpontú értékesítésre.	Önállóan végzi a kód nélküli termékek értékesítését.
Ismeri a modern fizetési módokat: paypass, scan&go, kuponok és pontgyűjtő kártyák, katalógusból történő termékek vételárának rendezése, fizetés internetes értékesítési mód esetén a kiszállítási helyszínen.	Képes a vásárló igényeinek megfelelő fizetési módot használni.	Nyitott új fizetési módok megismerésére.	Önállóan, felelősségteljesen támogatja a vásárló számára megfelelő fizetési mód kiválasztását.
Ismeri az áru értékesítéséhez kapcsolódó jogszabályi előírásokat, a jótállással-szavatossággal kapcsolatos ügyintézés folyamatát, dokumentálását.	Képes a jótállással-szavatossággal kapcsolatos dokumentumok kitöltésére.	Pontosságra, precizításra törekszik a dokumentumok kitöltése során.	Önállóan és felelősségteljesen, a jogszabályi előírásokat betartva tölti ki a jótállással-szavatossággal kapcsolatos dokumentumokat.
Ismeri az internetes értékesítés szabályait.	Alkalmazza az internetes értékesítés szabályait.	Vevőközpontúságra törekszik az internetes értékesítés során.	Felelősségteljesen betartja az internet alapú vásárlás esetén az internetes értékesítés szabályait.
Ismeri a vásárlói típusok viselkedési formáit, testbeszédét, a stressz kezelési technikákat.	Képes megfelelően kezelni a különböző vásárlói típusokat illetve a belső feszültséget.	Törekszik a vásárlói igények kielégítésére. Türelmet és beleérző képességet mutat a kommunikáció során.	Felelősségteljesen, önállóan kezeli a stresszhelyzeteket.
Ismeri a konfliktusok, reklamációk megoldási technikáit, a megfelelő kommunikációs technikákat.	Képes a konfliktusok, reklamációk hatékony kezelésére.	Törekszik a felmerülő konfliktusok hatékony megoldására, tisztelettudó, határozott kommunikációra a reklamáció kezelése során.	Felelősséget vállal a konfliktusos helyzetekben kommunikációjáért.

Ismeri a négy lépcsős visszajelzési technikát.	Képes a négylépcsős visszajelzési technikát alkalmazni.	Fontosnak tartja a visszajelzések adását.	Önállóan és felelősségteljesen alkalmazza a visszajelzési technikákat.
Ismeri az önismeret, önfejlesztés jelentőségét, technikáit.	Képes az önfejlesztés technikai alkalmazásával az önfejlesztésre.	Törekszik minden lehetőséget megragadni az önfejlesztésre, empatikusan és segítőkészen fordulni a vásárlók felé.	Önállóan és felelősségteljesen végzi az önfejlesztést.
Ismeri a meg nem vásárolt termékek kezelésének szabályait.	Képes a meg nem vásárolt termékek visszarúzását elvégezni.	A termékek visszarúzása során törekszik a pontos, precíz munkavégzésre.	Önállóan végzi a meg nem vásárolt termékek visszarúzását.

11. A TERVEZETT KÉPZÉS MUNKAERŐ-PIACI RELEVÁNCIÁJA

A vevőszolgálati asszisztens hiánypótló, mivel jelenleg nincs olyan képzés, amelyben a programkövetelményben megfogalmazott kompetenciákat lehet elsajátítani. A fogyasztói társadalom megerősödése magával hozta a kereskedelmi egységek számának növekedését. A vásárlás során a vásárlók elvárják, hogy a vevőszolgálati asszisztens mind szóbeli, mind metakommunikációjával segítse a vásárlót, törődjön vele, megoldja a felmerült problémákat. A képzés célja, hogy a vásárlói kör igényeit a technikai eszközök segítségével, de az emberi kapcsolatok megtartása mellett szolgáljuk ki, ezáltal is erősítve a vásárlói hűség kialakítását. A kereskedelemben működő vállalkozások versenyképességét növeli a vevőszolgálati asszisztensek alkalmazása.

12. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGSZERZÉSÉT IGAZOLÓ DOKUMENTUM KIADÁSÁNAK FELTÉTELEI

1. a képzés felnőttképzési szerződésben megjelölt óraszámának hetven százalékán való részvétel, és
2. a szakmai záró beszámoló sikeres teljesítése