

## FELNŐTTKÉPZÉSI SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY

### 1. a) A SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY MEGNEVEZÉSE

Telefonos értékesítő

### b) SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGNEVEZÉSE

Telefonos értékesítő

Szakmai programkövetelmény azonosító száma:	SzPk-00122-16-17 4 05 3 /1
Szakmai programkövetelmény érvényessége	2016-11-24

### 2. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL MEGSZEREZHETŐ KOMPETENCIÁKKAL

új, önálló tevékenység, munkaterületi feladat végezhető el

### 3. A SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY MODULRENDSZERŰ

igen

programkövetelmény modul azonosító száma	modul megnevezése
SzPk-00122-16-17 4 05 3 /1 /M-01	Számítógépes adatrögzítés telefonos kommunikáció közben
SzPk-00122-16-17 4 05 3 /1 /M-02	Szóbeli kommunikáció telefonos csatornán, stresszkezelés
SzPk-00122-16-17 4 05 3 /1 /M-03	Alapvető értékesítési ismeretek
SzPk-00122-16-17 4 05 3 /1 /M-04	Infokommunikációs technológia

### 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

4 - szint

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

**Iskolai előképzettség**

gimnáziumi érettségi végzettség

**Szakmai előképzettség**

szakmai előképzettséghez nem kötött

**Egészségügyi alkalmassági követelmények**

nem szükséges

**Előírt gyakorlati idő**

nem szükséges

**Egyéb feltételek**

szükséges, és pedig:

Felhasználói szintű informatikai ismeretek: ECDL követelménynek megfelelő Szövegszerkesztés, Táblázatkezelés, Adatbázis-kezelés területén megszerzett tudás, amely konvertálható a leendő munkaadó bármilyen hardver-, ill. szoftver-környezetében.

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

A Telefonos értékesítő általános feladata a meglévő és a lehetséges ügyfelek megkeresése megadott termékleírással és listával dolgozva, hogy terméket, árukat és szolgáltatásokat reklámozzon, értékesítsen. Személyre szabott ajánlatokat ismertet az ügyfelek számára, az ügyfelek igényeinek felmérését, és nem értékesítési célú hívások lebonyolítását végzi. Feljegyzéseket készít az ügyfélkövetéshez, a marketing adatbázisokat frissíti az egyes ügyfelek státuszának, változásainak követéséhez. Statisztikát vezet a lebonyolított hívásokról, az elért sikerekről és időszakos jelentéseket készít a telefonos értékesítési tevékenységekről és eredményekről. Munkáját bankoknál, telekommunikációs vállalatoknál, a szolgáltatás, a kereskedelem és számos vállalkozás értékesítési területén végezheti.

**8. SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL BETÖLTHETŐ MUNKAKÖR MEGNEVEZÉSE ÉS BESOROLÁSA**

FEOR főcsoport megnevezése	FEOR száma	Foglalkozás megnevezése	A szakmai végzettséggel legjellemzőbben ellátható tevékenység, munkaterület
5. Kereskedelmi és szolgáltatási foglalkozások	5123	Telefonos (multimédiás) értékesítési ügynök	Telefonos értékesítő

**9. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGSZERZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÖSSZÓRASZÁMA, 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 összóraszám	120	200
Elméleti képzés idő aránya (%)	40	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	60	

A képzés "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

**10. 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

### 3.1. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00122-16-17 4 05 3 /1 /M-01
A programkövetelmény modul megnevezése	Számítógépes adatrögzítés telefonos kommunikáció közben

#### 3.1.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	24	40
Elméleti képzés idő aránya (%)	25	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	75	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

#### 3.1.2. 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 telefonos értékesítésnél alkalmazott adatbeviteli feladatokat.	Képes átlátni a telefonos értékesítésnél kialakult adatbeviteli feladatokat.	Érdeklődő a telefonos értékesítésnél alkalmazott adatbeviteli feladatok iránt.	
Ismeri a nyomtatott szövegről, kéziratról, javított, felülről, szkennelt dokumentumról másolat, irat szerkesztését.	Képes az ECDL szintű informatikai felkészültségének megfelelően a gépirásra, szövegszerkesztésre.	Törekszik az irodai szintű számítógépes szövegszerkesztésre.	Önállóan, tudatosan végzi szövegszerkesztő munkáját.
Ismeri a hallott szöveg (pld. hangfelvételről, telefonhívás) gépirással való rögzítését.	Képes köznyelvi szöveg rögzítésére hallott szöveg alapján ECDL szintű informatikai felkészültségének megfelelően.	Motivált a hallott szöveg rögzítési technikájának hatékony elsajátítása iránt.	Korrigálja, elemzi hibáját.

Ismeri a a telefonos értékesítésnél a táblázatba, adatbázisba történő adatok feltöltését, frissítését, korrigálását (esetpélda alapján).	Képes az ECDL szintű informatikai felkészültségének megfelelően a táblázatkezelésre, adatbázis-kezelésre adott feladat elvégzése során.	Elfogadja az adatok frissítésének fontosságát.	
Ismeri a telefonos értékesítésnél a kimutatás, táblázat készítését a táblázatkezelő program alkalmazásával (esetpélda alapján).	Képes az ECDL szintű informatikai felkészültségének megfelelően összeállítani komplex kimutatást vagy statisztikát, táblázatot programok felhasználásával.	Törekszik a pontos adatrögzítésre.	
Ismeri és érti a telefonos értékesítésnél az adatok lekérdezését, egyszerűbb szűrések végzését adatbázisokból (esetpélda alapján).	Képes az ECDL szintű informatikai felkészültségének megfelelően a telefonos értékesítés adatbázisának kezelésre, adatok szűrésére.	Nyitott a különböző szempontok szerinti szűrések elsajátítására.	Felelősséget vállal munkájáért.
Ismeri a hivatalos levelek, iratok fogalmazásának nyelvi formáit, stilisztikai, helyesírási és nyelvhelyességi szabályait.	Képes betartani a nyelvi szabályokat.	Kötelezőnek fogadja el a nyelvhelyességi és helyesírási szabályok betartását.	

#### A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

Munkaerő piaci elemzések és naponta megjelenő álláshirdetések szerint a telefonos értékesítő napjainkban országsszerte az egyik legkeresettebb munkakör. A jelenleg érvényben lévő OKJ-ban nem szerepel értékesítési irányú szakképesítés, az így keletkező képzési hiányt kívánja pótolni a javasolt Telefonos értékesítő szakmai képzés. A Telefonos értékesítő feladata alapvetően a meglévő lakossági és céges ügyfelekkel való kapcsolattartás, termékek szolgáltatások ismertetése, ajánlása, értékesítés-orientált ügykezelés, egyéb adminisztratív elvégzése. Gyakran olyan emberek kezdik el a munkát, akik az állásinterjún megfelelnek, mivel rendelkeznek a munkakör betöltéséhez szükséges személyes, társas és módszerkompetenciáikkal (ambiciózus, belső motiváltság, határozott és ügyfélközpontú személyiség, önálló munkára való alkalmasság, fejlett szervező készség, precizitás, taníthatóság, magas szintű koncentráció, jó stressz-tűrő és problémakezelő képesség), de értékesítési tapasztalattal vagy szakmai kompetenciákkal nem, ami sokszor sikertelenséghez és fluktuációhoz vezet. A képzés hozzájárulhat a telefonos értékesítéshez szükséges szakmai alapkompétenciák megszerzésével a sikeres munkavállaláshoz, amely ajánlható az állás kereső, főállású munkavállaló, részmunkaidőt, távmunkát vállaló és a látás- és mozgássérült érdeklődők részére.

### 3.2. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00122-16-17 4 05 3 /1 /M-02
A programkövetelmény modul megnevezése	Szóbeli kommunikáció telefonos csatornán, stresszkezelés

#### 3.2.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	72	120
Elméleti képzés idő aránya (%)	33	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	67	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

#### 3.2.2. 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 kommunikáció fogalmát, folyamatát, fajtáit és szintjeit.	Képes a kommunikáció fogalmát, folyamatát értelmezni és a kommunikáció fajtáit megkülönböztetni.	Nyitott az kommunikációs alapismeretek befogadására.	
Ismeri a beszédtechnikai gyakorlatok fajtáit, módjait (beszédművelés, beszédértés, beszédstílus).	Képes a jól artikulált, tiszta beszédre.	Motivált a beszédtechnikai gyakorlatok befogadására.	Precízen és önállóan végzi munkáját.
Ismeri a telefonos értékesítési kommunikáció fajtáit (általános tájékoztatás, termék és szolgáltatások reklámozása, értékesítése, személyre szabott ajánlatok ismertetése, ügyfelek igényeinek felmérése, ügyfél megkérdezések, ügyfél-elégedettségi hívások).	Képes értelmezni az értékesítési kommunikáció fajtáit.	Érdeklődő az ügyfelek igényei iránt.	
Ismeri a telefonálás udvariassági szabályait (üzenetrögzítő, a mobiltelefon használata).	Képes a telefonálás időpontjára vonatkozó illemszabályokat és egyéb telefonálási szabályokat betartani.		Folyamatos önellenőrzést végez, a telefonálási hibáit javítja.

Ismeri a bejövő hívások tartalmi és formai követelményeit ( beköszönő panel, köszönés, köszöntés, bemutatkozás, az első kérdés, a hívás céljának megértése, a bejövő hívás irányítása, várakoztatás, hívás előtt,hívás közben, összefoglalás, a befejezés).	Képes elsajátítani a bejövő hívások tartalmi és formai követelményeit.	Nyitott a jó kapcsolatteremtésre, az ismeretei alkalmazására a bejövő hívások során.	
Ismeri a kimenő hívások megfelelő tartalmi és formai követelményeit (a kimenő hívások célja, dialogmarketing, a telefonos értékesítés szempontjai, kimenő "hideghívások" kezdeményezése, forgatókönyvek-scriptek).	Képes betartani a kimenő hívások tartalmi és formai követelményeit.	Jó helyzetfelismerő és áttekintő képességű, tanítható a kimenő hívások lebonyolítása során.	
Felismeri az ügyfelek típusait (a potenciális, az érdeklődő, az aktív ügyfél; a visszatérő, a törzs-, az elveszett ügyfelek; Az ügyfelek megtartása, az értéke, szerzése).	Képes felismerni és megkülönböztetni az egyes ügyféltípusokat.		
Ismeri a telefonos kommunikációs hatékonyság javításának technikáját. Gyakorolja a kérdezőtechnikákat. Alkalmazza a tárgyalás során használható stratégiákat. Ismeri a "nyer-nyer" helyzet kialakítását és kihasználását.	Képes az ügyfél aggályainak helyes kezelésére. Képes elsajátítani a kérdezői technikákat. Képes alkalmazni a meggyőző érvelés eszköztárát. Képes alkalmazni az igényébredés stratégiáját és alkalmazni az egyensúlyon alapuló üzleti tárgyalás szabályait.	Ügyfél igényeit szem előtt tartva a szolgáltatási lehetőségekről pontosan,részletesen tájékoztat.	
Ismeri a telefonos értékesítésnél használatos asszertív kommunikációt.	Képes a hatékony visszajelzések adására, a sikeres kommunikáció vezetésére.		
Ismeri az üzleti magatartás és protokoll előírásait, az elvárt munkahelyi viselkedés módjait.	Képes elfogadni és betartani a telefonos értékesítés protokoll előírásait.	Elfogadja az üzleti magatartási elveket.Felelősséget vállal üzleti magatartásáért.	
Ismeri a telefonos értékesítési munkánál előforduló stresszkezelés megoldási technikáit (szorongás csökkentése, egészségükre káros szokások felszínre hozása, a munkahely kényelme, tisztasága, ergonómiai felépítése, zajvédelme, relaxálás).	Képes a hatékonyabb probléma megoldási technikák alkalmazására, a stressz tűrő képesség erősítésére, az életstílus változtatásra.	Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság, jó stressztűrő képesség jellemzi.	

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

Munkaerő piaci elemzések és naponta megjelenő álláshirdetések szerint a telefonos értékesítő napjainkban országszerte az egyik legkeresettebb munkakör. A jelenleg érvényben lévő OKJ-ban nem szerepel értékesítési irányú szakképesítés, az így keletkező képzési hiányt kívánja pótolni a javasolt Telefonos értékesítő szakmai képzés. A Telefonos értékesítő feladata alapvetően a meglévő lakossági és céges ügyfelekkel való kapcsolattartás, termékek szolgáltatások ismertetése, ajánlása, értékesítés-orientált ügykezelés, egyéb adminisztratív elvégzése. Gyakran olyan emberek kezdik el a munkát, akik az állásinterjún megfelelnek, mivel rendelkeznek a munkakör betöltéséhez szükséges személyes, társas és módszerkompetenciáikkal (ambiciózus, belső motiváltság, határozott és ügyfélközpontú személyiség, önálló munkára való alkalmasság, fejlett szervező készség, precizitás, taníthatóság, magas szintű koncentráció, jó stressz-tűrő és problémakezelő képesség), de értékesítési tapasztalattal vagy szakmai kompetenciákkal nem, ami sokszor sikertelenséghez és fluktuációhoz vezet. A képzés hozzájárulhat a telefonos értékesítéshez szükséges szakmai alapkompentenciák megszerzésével a sikeres munkavállaláshoz, amely ajánlható az álláskereső, főállású munkavállaló, részmunkaidőt, távmunkát vállaló és a látás- és mozgássérült érdeklődők részére.



### 3.3. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00122-16-17 4 05 3 /1 /M-03
A programkövetelmény modul megnevezése	Alapvető értékesítési ismeretek

#### 3.3.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	14	24
Elméleti képzés idő aránya (%)	71	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	29	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

#### 3.3.2. 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 telefonos értékesítés működését.	Képes átlátni a értékesítési piacok alapvető működési mechanizmusait.	Magára nézve kötelezőnek fogadja el a munkájához kapcsolódó szabályokat.	
Ismeri az értékesítendő termékek pontos leírását, jellemzőit, eladási célját.	Képes elfogadni, hogy a termék sikeres értékesítésének alapja a pontos termékismertető alapos megismerése.	Törekszik a termékismertető tartalmának maradéktalan elsajátítására.	Tevékenységet önállóan, pontosan, a vonatkozó előírásoknak megfelelően végzi.
Ismeri a sikeres telefonos értékesítés elemeit (felkészülés, szaktudás, ösztönös megérzés, cselekvés).		Tetteiért felelősséget vállal.	Önellenőrzéssel esetleges hibáit folyamatosan javítja.

Ismeri a telefonos értékesítésre való felkészülés ajánlott módszereit (Az értékesítés pszichológiája; Ügyfelek felkutatása; Kapcsolatfelvétel; Felkészülés az értékesítési beszélgetésre; Az első találkozás az ügyféllel).	Képes felismerni az értékesítésre való alapos felkészülés fontosságát és módszereit.	Képviseli a cég érdekeit a termékek, szolgáltatások ajánlásakor, fejlett szervező készséggel készül fel a telefonos értékesítésre.	Önállóan képes kezelni az adatbázisokat. Önállóan kutatja fel az ügyfeleket. Önállóan választja meg az információszerzés leghatékonyabb módját.
Ismeri a bizalomépítés legalapvetőbb módszerét az értékesítési folyamatban (bemutatkozás, elérhetőség, bizonytalanság elkerülése, tanácsadóvá válás, elégedett ügyfelek véleménye).	Képes a tartós bizalom megteremtésére.	Motivált az ügyfélközpontú személyiségének formálásában.	
Ismeri az értékesítési technikákat (a vevő szükségletei és vásárlási motivációi, az ügyfél vásárlási szándékának felismerése, a vételi jelzések felerősítése, megválaszolása, a kifogások kezelése, kivédése, a személyiség szerepe az értékesítésben).	Képes megérteni a telefonos értékesítő személyiségének, motivációjának, személyes hajtóerejének szerepét az értékesítésben.	Belső motiváltsággal hatékonyan oldja meg az értékesítési feladatait, a felmerülő problémákat, hibákat. Képes a jó kapcsolatteremtésre, konstruktív együttműködésre.	Tevékenységet önállóan végzi.
Ismeri a kifogáskezelés folyamatát, a reklamáció és az ügyfélpanasz fogalmát, megkülönböztetését. Ismeri a panaszos ügyfél célját, elvárásait.	Képes a reklamáló motivációját, reklamáció információ tartalmát megérteni. Képes az ügyfél lelkiállapot változásait kezelni, megkülönböztetni és elkerülni a legrosszabb panaszkezelési gyakorlatokat.	Együttműködő az ügyfelek kifogáskezeléssel kapcsolatos problémái kezelésében, empatikus, következetes.	
Ismeri, hogy az ügyfélproblémákra helyzetnek megfelelően milyen kommunikációs stílust kell választani.	Képes megtalálni a megfelelő válaszokat az ügyfelek problémáira.	Pontosan fogalmazva, udvariasan foglalkozik az ügyfelekkel.	Önállóan tanácsot ad ügyfeleinek a különböző élethelyzeteikre az aktuálisan elérhető termékinálatból választva.
Ismeri a telefonos értékesítés munkahelyi általános elvárásait (az ügyfélközpontúság célja, a szigorú időbeosztás, időgazdálkodás, rendszerhasználat, a szakmai munkát támogató technikai és egyéb segédeszközök célirányos használata).	Képes felkészülni a telefonos értékesítés munkahelyi elvárásaira.	Törekszik munkája során a vállalati elvárásoknak való megfelelésre. Jól tűri a rutin jellegű feladatoknál a monotóniát.	

#### A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

Munkaerő piaci elemzések és naponta megjelenő álláshirdetések szerint a telefonos értékesítő napjainkban országsszerte az egyik legkeresettebb munkakör. A jelenleg érvényben lévő OKJ-ban nem szerepel értékesítési irányú szakképesítés, az így keletkező képzési hiányt kívánja pótolni a javasolt Telefonos értékesítő szakmai képzés. A Telefonos értékesítő feladata alapvetően a meglévő lakossági és céges ügyfelekkel való kapcsolattartás, termékek szolgáltatások ismertetése, ajánlása, értékesítés-orientált ügykezelés, egyéb adminisztratív elvégzése. Gyakran olyan emberek kezdik el a munkát, akik az állásinterjún megfelelnek, mivel rendelkeznek a munkakör betöltéséhez szükséges személyes, társas és módszerkompetenciákkal (ambiciózus, belső motiváltság, határozott és ügyfélközpontú személyiség, önálló munkára való alkalmasság, fejlett szervező készség, precizitás, taníthatóság, magas szintű koncentráció, jó stressz-tűrő és problémakezelő képesség), de értékesítési tapasztalattal vagy szakmai kompetenciákkal nem, ami sokszor sikertelenséghez és fluktuációhoz vezet. A képzés hozzájárulhat a telefonos értékesítéshez szükséges szakmai alapkompentenciák megszerzésével a sikeres munkavállaláshoz, amely ajánlható az álláskereső, főállású munkavállaló, részmunkaidőt, távmunkát vállaló és a látás- és mozgássérült érdeklődők részére.

### 3.4. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

A programkövetelmény modul azonosító száma	SzPk-00122-16-17 4 05 3 /1 /M-04
A programkövetelmény modul megnevezése	Infokommunikációs technológia

#### 3.4.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

Csoportos felkészítés	Minimum	Maximum
A képzés óraszám	10	16
Elméleti képzés idő aránya (%)	80	
Gyakorlati képzés idő aránya (%)	20	

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

#### 3.4.2. 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 call / contact center technikai rendszerek alapkoncepcióját, típusait, felépítését, működési alapelveket, fontosabb modulokat és szolgáltatásokat.	Képes megfogalmazni a call / contact center rendszerek típusait, felépítését.	Törekszik a call / contact center szolgáltatásainak megismerésére.	Vezetői irányítással, felügyelet mellett, ismeri meg a call / contact center technikai rendszer működését.
Megismeri bemutatás során egy a call / contact center rendszer működését, a fontosabb modulokat és szolgáltatásokat egy komplex folyamat végig vitelén keresztül.	Képes megérteni a call / contact center rendszer működését egy összetett feladat bemutatásán keresztül.	Érdeklődő a rendszer alapvető funkcióinak kezelése iránt és azok gyakorlatban történő alkalmazásával kapcsolatban.	

Megismeri a bemutatás során az alapvető funkciók használatát (belépés, jogosultságok, ügyintézői felület használata, hívásfogadás, hívásindítás, hívásadminisztráció, ügyfél adatok felvitele, mailek megválaszolása, üzenetküldés, közös platformok).	Képes értelmezni az alapvető funkciókat használatát.		
Ismeri a call / contact center technikai rendszer minőségi munkavégzést támogató funkcióit, szolgáltatásait (tudásbázis, scriptek, űrlapok, hangrögzítés, visszahallgatás, statisztikák).	Képes értelmezni munkavégzést támogató szolgáltatásokat.	Fogékony az információk befogadására és alkalmazására.	

#### A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

Munkaerő piaci elemzések és naponta megjelenő álláshirdetések szerint a telefonos értékesítő napjainkban országsszerte az egyik legkeresettebb munkakör. A jelenleg érvényben lévő OKJ-ban nem szerepel értékesítési irányú szakképesítés, az így keletkező képzési hiányt kívánja pótolni a javasolt Telefonos értékesítő szakmai képzés. A Telefonos értékesítő feladata alapvetően a meglévő lakossági és céges ügyfelekkel való kapcsolattartás, termékek szolgáltatások ismertetése, ajánlása, értékesítés-orientált ügykezelés, egyéb adminisztratív elvégzése. Gyakran olyan emberek kezdik el a munkát, akik az állásinterjún megfelelnek, mivel rendelkeznek a munkakör betöltéséhez szükséges személyes, társas és módszerkompetenciáikkal (ambiciózus, belső motiváltság, határozott és ügyfélközpontú személyiség, önálló munkára való alkalmasság, fejlett szervező készség, precizitás, taníthatóság, magas szintű koncentráció, jó stressz-tűrő és problémakezelő képesség), de értékesítési tapasztalattal vagy szakmai kompetenciákkal nem, ami sokszor sikertelenséghez és fluktuációhoz vezet. A képzés hozzájárulhat a telefonos értékesítéshez szükséges szakmai alapkompentenciák megszerzésével a sikeres munkavállaláshoz, amely ajánlható az álláskereső, főállású munkavállaló, részmunkaidőt, távmunkát vállaló és a látás- és mozgássérült érdeklődők részére.