

PROGRAMAKKREDITÁCIÓS TANÚSÍTVÁNY

A Felnőttképzési Akkreditáló Testület a felnőttképzést folytató intézmények és a felnőttképzési programok akkreditációjának szabályairól szóló 22/2004. (II. 16.) Kormányrendelet alapján lefolytatott programakkreditációs eljárás eredményeként tanúsítja, hogy a felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásában **01-0325-04** szám alatt bejegyzett

Soter-Line Oktatási, Továbbképző és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

melynek székhelye: 1073 Budapest, Erzsébet krt. 7.

által folytatott **80** óraszámú **Ügyfélszolgálati képzés** elnevezésű képzési programja, melynek alapján a mellékletben részletezett kompetenciák szerezhetők meg, megfelel a 24/2004. (VI. 22.) FMM rendeletben előírt akkreditációs követelményeknek.

Az akkreditáció érvényes: **2011. március 25. - 2015. március 25.** napjáig.

Budapest, 2011. március 25.




Szántó Zoltán
elnök

Iktatószám: 1770/10/2011
Ügyintéző: Baráth Emese 06-1/433-1758
Tárgy: programakkreditációs kérelemnek
helyt adó határozat

HATÁROZAT

A(z) **Soter-Line Oktatási, Továbbképző és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 1073 Budapest, Erzsébet krt. 7.) **80** óraszámú **Ügyfélszolgálati képzés** elnevezésű programakkreditáció iránti kérelmének a Felnőttképzési Akkreditáló Testület

helyt ad,

és az erről szóló tanúsítványt 2011. március 25. - 2015. március 25. időtartamra **PL-5322** lajstromszám alatt kiállítani rendeli.

A jogorvoslatról való tájékoztatás és a határozat indokolásának mellőzése a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. Törvény (Ket) 72. § (4) bekezdésében foglaltakon alapszik.

Budapest, 2011. március 25.




Szántó Zoltán
elnök

Programakkreditációs lajstromszám: **PL-5322**

PROGRAMAKKREDITÁCIÓS TANÚSÍTVÁNY (melléklet)

A(z) „**Ügyfélszolgálati képzés**” képzési program során megszerezhető kompetenciák:

A hallgató az **Ügyfélszolgálati képzés** program elvégzésével az elsajátított ismereteket valamennyi részegység tekintetében képes lesz a gyakorlatban alkalmazni.

A minőségi ügyfélszolgálat (1. modul):

A hallgató a progamegység/modul elvégzésével átfogó képet kap a minőségi ügyfélszolgálati munka sajátosságairól. Megismeri a folyamatokat és a munka elvégzéséhez szükséges alapkészségeket egyaránt. Olyan szemlélet kialakítása a cél, amely a tudatos és professzionális ügyfélkezeléshez fontos. A folyamatoktól, az empátián át egészen az adminisztrációs pontosságig fejlődnek a készségei és képességei. E modul kialakítja a résztvevőben a tudatosság alapjait. Értetni fogja a követelményként megjelölt egyes ügyfélszolgálati készségkompetenciák önálló tartalmi és magatartásbeli vonatkozásait. Megtanulja, hogy a követelményként megjelölt ügyfélszolgálati készségkompetenciák hogyan függnek össze, és hogy együttes alkalmazásuk hogyan járul hozzá a sikeres ügyfélkapcsolatok megvalósításához. A modul sikeres zárása után pozitív alapmotivációval rendelkezik majd ahhoz, hogy nyitottá váljon a további, részletes ismeretanyag befogadására.

A szervezet és az ügyfelek elvárásai (2. modul):

A hallgató a progamegység elvégzése után ismerni és érteni fogja, hogy mit vár el tőle a szervezet, és hogy a szervezet elvárásai rendszere hogyan illeszkedik az ügyfelek elvárásaihoz. A progamegység/modul fejlesztési célja, hogy a hallgató a szervezet és az ügyfélszolgálat elvárásai rendszereinek megfelelését elsajátítsa, elfogadja, és azonosuljon velük. Allport szociális szerepmodellje, a szociális szerepstruktúrák általános rendszerét megtanulja, és ezen felül a szervezeteken belüli elvárások és összefüggések rendszerét felismeri, és mint fentebb említettem azonosulni tudjon akár az szervezeten túl az ügyfelek elvárásai rendszereivel is.

Az ügyfélkezelés módszertana (3. modul):

A hallgató a progamegység elvégzése után ismerni és érteni fogja az ügyfélkezelési módszertanok működését és követelményeit. A progamegység/modul fejlesztési célja, hogy a hallgató a magatartásától egészen a stílusáig meg tudjon felelni magasabb szintű követelményeknek, illetve megismertetjük az önérvényesítésnek legpozitívabb formáját is. Az ügyfélszolgálat teljes eszköztárának alkalmazása mellett olyan képességek kialakítása is cél e progamegységben, mint a kapcsolatfelvételtől a zárásig tartó folyamat teljes átlátását, és irányítását adja a hallgató kezébe. Fontosnak tartjuk, hogy e modulban a hatékonyságnövelő lehetőségekkel is foglalkozzunk, hiszen ez ma minden iparág alapvető elvárása.

Ügyfélkapcsolati kommunikáció protokollja (4. modul):

A hallgató a programegység elvégzése után ismerni fogja az ügyfélszolgálati dialógusvezetés lépéseit és kommunikációs stratégiáit, és az ügyfélkapcsolat sikeressége érdekében hatékonyan és tudatosan fogja alkalmazni a kérdezési technikákat. Jártasságot szerez az ellenállások kezelésében, amelyhez kapcsolódóan készségszinten fogja az érvelési technikákat alkalmazni. A hallgató e modul sikeres zárása után magas szintű ismeretekkel és képzettséggel rendelkezik majd ahhoz, hogy konstruktívan, sikeresen kezelje a legkülönbözőbb személyes és telefonos, ügyfélszolgálati jellegű ügyfélkapcsolatokat.