



1. Τίτλος σπουδών/προσόν ¹

Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης Επιπέδου 5. Ειδικότητα Ι.Ε.Κ.: **ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΟΡΑΣΗΣ ΧΕΙΡΙΣΤΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ**

2. Μεταφρασμένος τίτλος ²

Vocational Training Diploma Initial Vocational Training (I.E.K.) Level 5. Specialty of I.E.K.: **TEIRESIAS – INDIVIDUALS WITH VISION PROBLEMS - CALL CENTRE OPERATORS**

3. Προφίλ ικανοτήτων και δεξιοτήτων

Μαθησιακά αποτελέσματα : Γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες. Τυπικά, ο κάτοχος του παρόντος τίτλου σπουδών/προσόντος είναι σε θέση να:

ΓΝΩΣΕΙΣ

- Αναγνωρίζει την έννοια και τις διακρίσεις των συστημάτων επικοινωνίας/εξυπηρέτησης των πελατών.
- Περιγράφει με ολοκληρωμένο τρόπο έννοιες σχετικά με τη Διαχείριση και Εξυπηρέτηση Πελατών, αναλόγως της μορφής λειτουργίας της εταιρείας.
- Διατυπώνει με ευχέρεια στον προφορικό λόγο τη δομή και τις λειτουργίες της επιχείρησης ή/και του Οργανισμού.
- Προσδιορίζει τους διαφορετικούς τρόπους εφαρμογής των ηλεκτρονικών βοηθημάτων για την εξυπηρέτηση των πελατών.
- Περιγράφει τις διακρίσεις των τρόπων επικοινωνίας αναλόγως της μορφής τους (email, SMS, τηλεφωνικές πωλήσεις, τηλεφωνική διαφήμιση, κ.ά.).

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Απαντά, σε άμεσο χρόνο, στην ηλεκτρονική και τηλεφωνική επικοινωνία μιας επιχείρησης, ιδιωτικής ή/και δημόσιας.
- Αξιολογεί, συσχετίζει και προωθεί αποτελεσματικά οποιαδήποτε πληροφορία προς τον πελάτη της επιχείρησης.
- Χρησιμοποιεί προηγμένα συστήματα εξυπηρέτησης πελατών τόσο του ιδιωτικού, όσο και του δημόσιου τομέα.
- Χρησιμοποιεί το σύστημα γραφής Braille και τις αντίστοιχες συσκευές.
- Χειρίζεται επαρκώς όλες τις μηχανές γραφείου και τα πληροφοριακά συστήματα Διαχείρισης Πελατών (CRM) και τις τυχόν εξειδικεύσεις τους.
- Χειρίζεται με άνεση τη λειτουργία ενός αυτοματοποιημένου τηλεφωνικού κέντρου.
- Ανασύρει στοιχεία σχετικά με τον πελάτη από κατάλληλη βάση δεδομένων με τη χρήση εργαλείων αναζήτησης.

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

- Ενεργεί με βάση τη δεοντολογία του επαγγέλματος.
- Λειτουργεί σύμφωνα με τις αρχές, διαδικασίες, πολιτικές και κουλτούρα του οργανισμού στον οποίο εργάζεται.
- Συνεργάζεται αποτελεσματικά με όλα τα τμήματα της επιχείρησης στο πλαίσιο ομαδικών εργασιών για την επίτευξη των σκοπών και των στόχων της επιχείρησης.
- Αναπτύσσει επικοινωνιακές δεξιότητες ώστε να αντιμετωπίζει θετικά και να διευκολύνει τη συνεργασία του με τους πελάτες.

4. Φάσμα επαγγελμάτων στα οποία έχει πρόσβαση ο/η κάτοχος του τίτλου σπουδών/προσόντος ³

Ο κάτοχος διπλώματος αυτής της ειδικότητας μπορεί να παρέχει υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών σε ένα προηγμένο τηλεφωνικό κέντρο μιας εταιρείας ή οργανισμού με την υποστήριξη υπολογιστικού συστήματος και εξειδικευμένου λογισμικού.

Η αναγνώριση του Διπλώματος ΙΕΚ ως τυπικού προσόντος για διορισμό στο δημόσιο τομέα ρυθμίζεται με το Π.Δ. 50/2001 (Φ.Ε.Κ. 39 / Α' / 5-3-2001), ως ισχύει.

¹ Στη γλώσσα του πρωτοτύπου. | ² Εφόσον ισχύει. Η παρούσα μετάφραση δεν έχει νομική ισχύ. | ³ Εφόσον ισχύει.

5. Επίσημη βάση του τίτλου σπουδών/προσόντος

Φορέας απονομής του τίτλου σπουδών/προσόντος

Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων & Επαγγελματικού Προσανατολισμού Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.
Λεωφ. Εθνικής Αντιστάσεως 41, Τ.Κ. 142 34 Ν. Ιωνία
<https://www.eoppep.gr/>

Αρχή που είναι αρμόδια για την επικύρωση ή αναγνώριση του τίτλου σπουδών/προσόντος

Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων & Επαγγελματικού Προσανατολισμού Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.
Λεωφ. Εθνικής Αντιστάσεως 41, Τ.Κ. 142 34 Ν. Ιωνία
<https://www.eoppep.gr/>

Επίπεδο (εθνικό ή ευρωπαϊκό) του τίτλου σπουδών ¹

Επίπεδο 5 Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων.

Κλίμακα βαθμολόγησης / απαιτήσεις επιτυχίας

α) επιτυχής ολοκλήρωση της φοίτησης στο Ι.Ε.Κ. και απόκτηση Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης
β) επιτυχία στο θεωρητικό μέρος των τελικών εξετάσεων πιστοποίησης (κλίμακα βαθμολόγησης 1-20, με βάση το 10)
γ) επιτυχία στο πρακτικό μέρος των τελικών εξετάσεων πιστοποίησης (επιτυχών / αποτυχών)

Πρόσβαση σε επόμενη βαθμίδα εκπαίδευσης ή κατάρτισης ¹

Ναι

Διεθνείς συμφωνίες αναγνώρισης των προσόντων ¹

Όχι

Νομική βάση

Νόμος 2009/1992 περί Εθνικού Συστήματος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης
Νόμος 4186/2013 περί Αναδιάρθρωσης της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις
Νόμος 4763/2020 περί Εθνικού Συστήματος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης

6. Επίσημα αναγνωρισμένοι τρόποι απόκτησης τίτλου σπουδών/ προσόντος

Επιτυχής συμμετοχή στις εξετάσεις πιστοποίησης απόφοιτων Ι.Ε.Κ..

Συνολική διάρκεια της εκπαίδευσης/κατάρτισης που οδηγεί στο πιστοποιητικό: 4 εξάμηνα (έως τον ν.4186/2013) / 5 εξάμηνα (μετά τον ν.4186/2013)

7. Πρόσθετες πληροφορίες

Προϋποθέσεις εισαγωγής ¹

Απολυτήριο ή Πτυχίο Ανώτερης Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης ή Πτυχίο ΕΠΑΣ (Επίπεδο 4 ΕΠΠ/ΕQF) ΣΕΚ ή ισότιμο τίτλο σπουδών (Επίπεδο 3 ΕΠΠ/ΕQF)

Μετά την ψήφιση του Ν 4763/2020, μόνο με Απολυτήριο Ανώτερης Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (ΓΕΛ ή ΕΠΑΛ) ή ισότιμο τίτλο σπουδών (Επίπεδο 4 ΕΠΠ/ΕQF)

Ενδεικτικά Διδασκόμμενα Μαθήματα ειδικότητας:

Σύστημα Braille (γραφή – ανάγνωση – τεχνολογίες), Ελληνική γλώσσα και αγωγή λόγου, Αγγλική γλώσσα, Πρόσβαση σε συστήματα πληροφορικής, Τεχνολογίες τηλεφωνίας, Τεχνολογίες φωνής, Χειρισμός και υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου (call center), Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών, Δημόσιες σχέσεις και τεχνικές αναζήτησης εργασίας, Ψυχολογική υποστήριξη, Κινητικότητα – Προσανατολισμός και δεξιότητες καθημερινής διαβίωσης στο χώρο εργασίας, Πρακτική Εξάσκηση

Περισσότερες πληροφορίες για το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων: www.nqf.gov.gr και <http://proson.eoppep.gr>

Εθνικό Κέντρο Europass Ελλάδας: Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π- EL/NEC

Λεωφόρος Εθνικής Αντιστάσεως 41, 142 34, Ν. Ιωνία, Αθήνα Τηλ. (0030) 210 2709000 europass@eoppep.gr

<http://europass.eoppep.gr> <https://www.eoppep.gr/>