

PROFESIJAS STANDARTS

Reģistrācijas numurs	PS 0402
Profesija	Klientu apkalpošanas operators
Kvalifikācijas līmenis	Otrais profesionālās kvalifikācijas līmenis
Nodarbinātības apraksts	Klientu apkalpošanas operators strādā dažādos uzņēmumos un iestādēs, kas saistīts ar klientu un apmeklētāju pieņemšanu un apkalpošanu. Nodarbojas ar informācijas un konsultāciju sniegšanu, pasūtījumu pieņemšanu, reģistrēšanu un to apstrādi.

Pienākumi un uzdevumi

Pienākumi	Uzdevumi
1. Klientu apkalpošana	1.1. Pārzināt uzņēmuma darbinieku un struktūrvienību atbildību 1.2. Būt informētam par kontaktēšanas iespējām starp klientu un uzņēmuma dažādu struktūrvienību darbiniekiem 1.3. Vadīt sarunu savas kompetences robežās 1.4. Izprast katras telefonsarunas un klātienes kontakta nozīmīgumu 1.5. Piedalīties dažādās aptaujās 1.6. Pieņemt preču/produktu pasūtījumus
2. Informāciju komunikācijas līdzekļu lietošana	2.1. Strādāt ar programmām Microsoft Word un Excel. 2.2. Lietot internetu. 2.3. Lietot e-pastu. 2.4. Lietot uzņēmuma iekšējo telekomunikāciju tīklu 2.5. Izmantot biroja tehniku darba procesa norisē 2.6. Lietot speciālās programmatūras.
3. Darba organizācija	3.1. Ievērot uzņēmuma saistošos dokumentus 3.2. Ievērot amata aprakstu 3.3. Ievērot darba procesuālo aprakstu
4. Ievērot saskarsmes un ētikas pamatprincipus	4.1. Ievērot uzvedības kultūru un pieklājības normas 4.2. Iekļauties kolektīvā 4.3. Izvēlēties atbilstošu apģērbu darbam 4.4. Izkopt runas stilu 4.5. Orientēties neverbālās un verbālās saskarsmes principos
5. Ievērot darba un vides aizsardzības prasības	5.1. Ievērot darba aizsardzības likumdošanas prasības 5.2. Nepieciešamības gadījumā sniegt pirmo palīdzību cietušajiem 5.3. Ievērot vides aizsardzības noteikumus
6. Ievērot LR likumdošanu	6.1. Ievērot ES konvenciju par personu datu aizsardzību 6.2. Ievērot LR likumdošanas izmaiņas 6.3. Ievērot izmaiņas un papildinājumus normatīvajos aktos. Ievērot personas datu aizsardzības normas.

Īpaši faktori, kas raksturo darba vidi

Nav

Īpašas prasības uzdevumu veikšanai

Nav

Prasmes

Speciālās prasmes profesijā	Kopējās prasmes nozarē	Vispārējās prasmes / spējas
<ul style="list-style-type: none"> • Informācijas iegūšana, apstrāde, novadīšana, analīze • Komunicēties ar klientiem • Analītiskas spējas • Sniegt profesionālu informāciju par pakalpojumiem • Aptauju informācijas apstrāde • Lietot speciālās programmatūras 	<ul style="list-style-type: none"> • Spēja organizēt savu darbu • Organizatoriskas spējas un prasmes • Pieņemt lēmumus • Prasmīga gan mutvārdu, gan rakstu latviešu valodas pielietošana • Komunicēšanās prasme svešvalodā • Darba ētikas principu lietošana • Ievērot iekšējās kārtības un darba drošības noteikumus • Noteikt prioritātes 	<ul style="list-style-type: none"> • Komunicēties ar uzņēmuma darbiniekiem • Domāt pozitīvi • Strādāt komandā • Sniegt informāciju • Uzņemties atbildību par darbu • Formulēt un argumentēt savu viedokli • Pilnveidot profesionālo kvalifikāciju • Pārvaldīt valsts valodu

Zināšanas

Zināšanas	Zināšanu līmenis		
	priekšstats	izpratne	lietošana
Klientu apkalpošana			X
Saskarsme			X
Lietišķā etiķete		X	
Datorprogrammu pielietošana			X
Darba un vides aizsardzība		X	
Sanitārijas un higiēnas prasības		X	
Valsts valoda			X
Svešvaloda		X	
Uzņēmuma darba organizācija		X	
Lietvedība			X
Likumdošana	X		

Klientu apkalpošanas operatora profesijas standarta izstrādes darba grupa:

Ruta Bagante Rīgas domes Pilsētas attīstības departaments,
Kancelejas vadītāja

Līga Pigita SIA TRANSCOM WORLDWIDE LATVIA,
Personāla vadītāja

Ilze Kaņepēja VP Market mācību centra vadītāja

Žanete Gernere Mācību centrs "BUTS", izglītības speciālists

Klientu apkalpošanas operatora profesijas standarta eksperti:

A.Kalniņš

VAS "Latvijas Pasts" Personāla direktors

Dz.Jakāns

LR Valsts ieņēmumu dienesta ģenerāldirektors

Profesionālās izglītības un tālākizglītības
departamenta direktors

G.Krusts

Gorbunova 7047855