



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

## استاندارد آموزش شایستگی

# پاسخگویی مشتریان مراکز حضوری

### گروه شغلی

### فناوری ارتباطات

کد ملی آموزش شایستگی

۴	۲	۲	۵	۲	۰	۳	۵	۰	۰	۲	۰	۰	۱	۱
ISCO-۰۸				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی		نسخه	

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۷/۰۸/۱۲

نظارت بر تدوین محتوا و تصویب استاندارد : دفتر پژوهش، طرح و برنامه ریزی درسی

کد ملی شناسایی آموزش شایستگی: ۴۲۲۵۲۰۳۵۰۰۲۰۰۱۱

اعضاء کارگروه برنامه ریزی درسی : فناوری ارتباطات					
ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تخصصی	شغل و سمت	سابقه کار
۱	حسین رهنما	فوق لیسانس	حسابداری	رییس اداره مراکز حضوری مشتریان	۱۹ سال
۲	علی محمد مرادی	لیسانس	مخابرات	کارشناس مراکز حضوری مشتریان	۲۷ سال
۳	سید افشین هاشمی	فوق لیسانس	مدیریت/مخابرات	کارشناس مراکز حضوری مشتریان	۱۷ سال
۴	محمدحسن کمالی مطلق	فوق لیسانس	مخابرات	کارشناس مراکز حضوری مشتریان	۵ سال
۵	اصغر واکف مارالانی	لیسانس	نرم افزار رایانه	کارشناس آموزش	۳۰ سال
۶	راضیه عباس زاده	لیسانس	الکترونیک	دبیر کارگروه برنامه ریزی درسی فناوری ارتباطات	۱۲ سال

فرآیند بازنگری استانداردهای آموزش :

طی جلسه ای که در تاریخ ۹۷/۰۷/۲۹ با حضور اعضای کارگروه برنامه ریزی درسی فناوری ارتباطات برگزار گردید استاندارد آموزش شغل کارشناس امور مشتریان تلفن ثابت با کد ۴۲۲۹۲۰۳۵۰۰۱۰۰۰۱ بررسی و تحت عنوان شایستگی پاسخگویی مشتریان مراکز حضوری با کد ۴۲۲۵۲۰۳۵۰۰۲۰۰۱۱ مورد تأیید قرار گرفت .

کلیه حقوق مادی و معنوی این استاندارد متعلق به سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور بوده و هرگونه سوء استفاده مادی و معنوی از آن موجب پیگرد قانونی است.

آدرس: دفتر پژوهش، طرح و برنامه ریزی درسی

تهران، خیابان آزادی، نبش خیابان خوش جنوبی، سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

دورنگار ۶۶۵۸۳۶۵۸

تلفن ۶۶۵۸۳۶۲۸

آدرس الکترونیکی : [rpc@irantvto.ir](mailto:rpc@irantvto.ir)

## **تعاریف :**

### **استاندارد شغل :**

مشخصات شایستگی‌ها و توانمندی‌های مورد نیاز برای عملکرد موثر در محیط کار را گویند در بعضی از موارد استاندارد حرفه‌ای نیز گفته می‌شود.

### **استاندارد آموزش :**

نقشه‌ی یادگیری برای رسیدن به شایستگی‌های موجود در استاندارد شغل.

### **نام یک شغل :**

به مجموعه‌ای از وظایف و توانمندی‌های خاص که از یک شخص در سطح مورد نظر انتظار می‌رود اطلاق می‌شود.

### **شرح شغل :**

بیانیه‌ای شامل مهم‌ترین عناصر یک شغل از قبیل جایگاه یا عنوان شغل، کارها ارتباط شغل با مشاغل دیگر در یک حوزه شغلی، مسئولیت‌ها، شرایط کاری و استاندارد عملکرد مورد نیاز شغل.

### **طول دوره آموزش :**

حداقل زمان و جلسات مورد نیاز برای رسیدن به یک استاندارد آموزشی.

### **ویژگی کارآموز ورودی :**

حداقل شایستگی‌ها و توانایی‌هایی که از یک کارآموز در هنگام ورود به دوره آموزش انتظار می‌رود.

### **کارورزی:**

کارورزی صرفاً در مشاغلی است که بعد از آموزش نظری یا همگام با آن آموزش عملی به صورت محدود یا با ماکت صورت می‌گیرد و ضرورت دارد که در آن مشاغل خاص محیط واقعی برای مدتی تعریف شده تجربه شود. (مانند آموزش یک شایستگی که فرد در محل آموزش به صورت تئوریک با استفاده از عکس می‌آموزد و ضرورت دارد مدتی در یک مکان واقعی آموزش عملی ببیند و شامل بسیاری از مشاغل نمی‌گردد.)

### **ارزشیابی :**

فرآیند جمع‌آوری شواهد و قضاوت در مورد آنکه یک شایستگی بدست آمده است یا خیر، که شامل سه بخش عملی، کتبی عملی و اخلاق حرفه‌ای خواهد بود.

### **صلاحیت حرفه‌ای مربیان :**

حداقل توانمندی‌های آموزشی و حرفه‌ای که از مربیان دوره آموزش استاندارد انتظار می‌رود.

### **شایستگی :**

توانایی انجام کار در محیط‌ها و شرایط گوناگون به طور موثر و کارا برابر استاندارد.

### **دانش :**

حداقل مجموعه‌ای از معلومات نظری و توانمندی‌های ذهنی لازم برای رسیدن به یک شایستگی یا توانایی که می‌تواند شامل علوم پایه (ریاضی، فیزیک، شیمی، زیست شناسی)، تکنولوژی و زبان فنی باشد.

### **مهارت :**

حداقل هماهنگی بین ذهن و جسم برای رسیدن به یک توانمندی یا شایستگی. معمولاً به مهارت‌های عملی ارجاع می‌شود.

### **نگرش :**

مجموعه‌ای از رفتارهای عاطفی که برای شایستگی در یک کار مورد نیاز است و شامل مهارت‌های غیر فنی و اخلاق حرفه‌ای می‌باشد.

### **ایمنی :**

مواردی است که عدم یا انجام ندادن صحیح آن موجب بروز حوادث و خطرات در محیط کار می‌شود.

### **توجهات زیست محیطی :**

ملاحظات است که در هر شغل باید رعایت و عمل شود که کمترین آسیب به محیط زیست وارد گردد.

<b>نام استاندارد آموزش شایستگی :</b>	
<b>پاسخگویی مشتریان مراکز حضوری</b>	
<b>شرح استاندارد آموزش شایستگی:</b>	
<p>پاسخگویی مشتریان مراکز حضوری شایستگی است در حوزه فناوری ارتباطات که شامل کارهای اجرایی کمپین ها و تماس با مشتریان جهت پیگیری در خواست آن ها، جمع آوری و ثبت اطلاعات مشتریان و تهیه گزارش، برقراری تماس با مشتریان جهت افزایش رضایت مشتریان ، معرفی و فروش محصولات و واگذاری کلیه خدمات مخابراتی، پاسخگویی به سوالات و درخواست های مشتریان در حوزه فروش و پشتیبانی محصولات و بکارگیری نرم افزار crm می باشد.</p>	
<b>ویژگی های کارآموز ورودی :</b>	
<p><b>حداقل میزان تحصیلات : دیپلم</b>  <b>حداقل توانایی جسمی و ذهنی : قدرت شنوایی و بینایی کامل و تکلم عادی و توانایی استفاده از حداقل یک دست و سلامت روانی کامل</b>  <b>مهارت های پیش نیاز : ندارد</b></p>	
<b>طول دوره آموزش :</b>	
طول دوره آموزش	: ۸۷ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۱۷ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۳۸ ساعت
- زمان کارورزی	: ۳۲ ساعت
- زمان پروژه	: ۰ ساعت
<b>بودجه بندی ارزشیابی ( به درصد )</b>	
- کتبی : ۲۵%	
- عملی : ۶۵%	
- اخلاق حرفه ای : ۱۰%	
<b>صلاحیت های حرفه ای مربیان :</b>	
دارا بودن مدرک تحصیلی لیسانس و حداقل ۵ سال سابقه کاری مرتبط	

\* تعریف دقیق استاندارد(اصطلاحی) :

کارشناسان مراکز حضوری مشتریان شرکت مخابرات ایران کسانی هستند که از عهده انجام پاسخگویی به درخواست های مراجعه کنندگان (مشتریان) و تماس گیرندگان برآمده و بتوانند اطلاعات مورد نیاز را از طریق دسترسی به منابع اطلاعاتی ثبت و ارجاع خدمات مورد نیاز به سایر واحد های ذیربط جمع آوری نموده و در اختیار مراجعه کنندگان و تماس گیرندگان قرار دهند.

\* اصطلاح انگلیسی استاندارد(اصطلاحات مشابه جهانی) :

**Expertise worker of customer response center**

\* مهم ترین استانداردها و رشته های مرتبط با این استاندارد :

-کارشناس فروش ۲۰۲۰

\* جایگاه استاندارد شغلی از جهت آسیب شناسی و سطح سختی کار :

- الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب  طبق سند و مرجع .....
- ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت  طبق سند و مرجع .....
- ج : جزو مشاغل سخت و زیان آور  طبق سند و مرجع .....
- د : نیاز به استعلام از وزارت کار

استاندارد آموزش شایستگی

- کارها

ردیف	عناوین	ساعت آموزش		
		نظری	عملی	جمع
۱	بکارگیری نرم افزار crm	۵	۱۰	۱۵
۲	پاسخگویی به سوالات و درخواست های مشتریان در حوزه فروش و پشتیبانی محصولات	۴	۸	۱۲
۳	معرفی و فروش محصولات و واگذاری کلیه خدمات مخابراتی	۲	۵	۷
۴	برقراری تماس با مشتریان جهت افزایش رضایت مشتریان	۲	۵	۷
۵	جمع آوری و ثبت اطلاعات مشتریان و تهیه گزارش	۲	۵	۷
۶	اجرای کمپین ها و تماس با مشتریان جهت پیگیری در خواست آن ها	۲	۵	۷
	جمع ساعات	۱۷	۳۸	۵۵

	زمان آموزش			عنوان : بکارگیری نرم افزار crm
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۱۰	۵	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش :
-لوازم التحریر				-کاربرد و مزایای نرم افزارهای crm
-رایانه با تجهیزات				-روش های اندازه گیری رضایت مشتریان
-چاپگر				-نرم افزار مربوط به مشتریان
-اسکنر				-نحوه تهیه بانک جامع مشتریان
-میز				مهارت :
-صندلی				-اندازه گیری رضایت مشتریان
-دستگاه فکس				-تجزیه و تحلیل پروفایل مشتری
-جعبه کمک های اولیه				-مدیریت شکایات
-کپسول آتش نشانی				-پاسخگویی صحیح به مشتریان خشمگین
-انواع مودم های متداول				-کار با نرم افزار crm مشتریان
				-تحلیل و گزارش گیری
				نگرش :
				-توجه به اهمیت جایگاه مشتریان
				-رعایت انضباط شغلی در محیط کار
				ایمنی و بهداشت :
				-رعایت اصول ارگونومی
				توجهات زیست محیطی :
				-صرفه جویی در مصرف مواد
				-مدیریت انرژی
				-مدیریت پسماند

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۸	۴	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
-خودکار				دانش :
-مداد				- انواع شخصیت (مدل disk)
-پاک کن				-ساختار فنی سرویس های مخابراتی
-پانچ				- دستورالعمل ها
-خط کش				- اصول مدیریت ارتباط با مشتریان
-دستگاه منگنه				-ساختار سازمانی و مراحل ثبت نام و ارائه خدمات
-سنجاق				مهارت :
-رایانه با تجهیزات				- پیکربندی و عیب یابی تجهیزات (مودم، سیستم عامل ها، سخت افزار رایانه و شبکه)
-چاپگر				-انجام کار عملی برای افزایش فن بیان
-دستگاه اسکن				- کار با شبکه کامپیوتری و مخابراتی(ADSL، FTTX)
-میز				-مدیریت مشتریان عصبانی و شخصیت شناسی
-صندلی				نگرش :
-کاغذ				-توجه به اهمیت جایگاه مشتریان در شرکت مخابرات ایران
-دستگاه فکس				-توجه به اهمیت اجرای صحیح مقررات محیط کار
-نوار چسب				-ضرورت رعایت انضباط شغلی در محیط کار
-جا چسبی				ایمنی و بهداشت :
-کازیه				-رعایت اصول ارگونومی بدن
-تقویم				-رعایت اصول بهداشت روانی و فردی
-جعبه کمک های اولیه				توجهات زیست محیطی :
-کپسول آتش نشانی				-صرفه جویی در مصرف کاغذ و انرژی
-انواع مودم های متداول				



	زمان آموزش			عنوان : معرفی و فروش محصولات و واگذاری کلیه خدمات مخابراتی
	جمع	عملی	نظری	
	۷	۵	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
-خودکار				دانش :
-مداد				-ساختار فنی سیستم های مخابراتی
-پاک کن				-روش های کنترل استرس
-پانچ				- سیستم های سخت افزاری و نرم افزاری
-خط کش				- محصولات و دستورالعمل ها
-دستگاه منگنه				مهارت :
-سنجاق				-گوش دادن موثر
-رایانه با تجهیزات				- صحبت کردن و تسلط بر گفتار
-چاپگر				-کنترل مشتریان عصبانی
-دستگاه اسکن				-استفاده از عوامل موثر در ایجاد ارتباط صحیح( ارتباط چشمی، روش pdm )
-میز				-فروش و ارائه خدمات
-صندلی				-معرفی محصولات
-کاغذ				نگرش :
-دستگاه فکس				-ایجاد وفاداری مشتری
-نوار چسب				-ارایه خدمات به مشتری در زمان کوتاه و برخورد مناسب با ارباب رجوع
-جا چسبی				ایمنی و بهداشت :
-کازیه				-رعایت اصول ارگونومی در محیط کار
-تقویم				توجهات زیست محیطی :
-جعبه کمک های اولیه				-صرفه جویی در مصرف کاغذ و انرژی
-کپسول آتش نشانی				
-انواع مودم های متداول				

	زمان آموزش			عنوان : برقراری تماس با مشتریان جهت افزایش رضایت مشتریان
	جمع	عملی	نظری	
	۷	۵	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
-خودکار				دانش :
-مداد				-اولویت بندی پاسخگویی به مشتریان
-پاک کن				-مهارت های ارتباطی
-پانچ				- عوامل موثر در رضایت مشتریان
-خط کش				مهارت :
-دستگاه منگنه				-انجام کار تیمی
-سنجاق				-توجه به جزئیات و یادگیری فعال
-رایانه با تجهیزات				-دسته بندی و اولویت بندی کارها
-چاپگر				-ثبت نظرات، پیشنهادات و انتقادات مشتریان
-دستگاه اسکن				نگرش :
-میز				- مسئولیت پذیری
-صندلی				-ارتباط دوستانه با مشتری
-کاغذ				-آماده سازی فضای دوستانه در محیط کار
-دستگاه فکس				ایمنی و بهداشت :
-نوار چسب				-رعایت اصول ارگونومی در محیط کار
-جا چسبی				- رعایت بهداشت فردی و روانی در محیط کار
-کازیه				توجهات زیست محیطی :
-تقویم				-صرفه جویی در مصرف کاغذ
-جعبه کمک های اولیه				-مدیریت انرژی
-کپسول آتش نشانی				
-انواع مودم های متداول				

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۷	۵	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			جمع آوری و ثبت اطلاعات مشتریان و تهیه گزارش
-خودکار				دانش :
-مداد				-انواع فرم گزارش نویسی
-پاک کن				
-پانچ				
-خط کش				مهارت :
-دستگاه منگنه				-کار با رایانه
-سنجاق				-گزارش نویسی
-رایانه با تجهیزات				-تهیه گزارش تحلیلی
-چاپگر				-دریافت اطلاعات از مشتریان
-دستگاه اسکن				-بررسی صحت اطلاعات ارایه شده
-میز				-مشاهده و مطالعه منظم منابع اطلاعاتی
-صندلی				
-کاغذ				نگرش :
-دستگاه فکس				-رعایت اخلاق حرفه ای در کار
-نوار چسب				-رعایت اصول حفظ حریم اطلاعات مشتریان
-جا چسبی				
-کازیه				ایمنی و بهداشت :
-تقویم				-رعایت اصول ارگونومی بدن
-جعبه کمک های اولیه				-رعایت اصول بهداشت روانی و فردی
-کپسول آتش نشانی				
-انواع مودم های متداول				توجهات زیست محیطی :
				-صرفه جویی در مصرف منابع(کاغذ و انرژی)

	زمان آموزش			عنوان : اجرای کمپین ها و تماس با مشتریان جهت پیگیری در خواست آن ها
	جمع	عملی	نظری	
	۷	۵	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
-خودکار				دانش :
-مداد				-اصول فروش
-پاک کن				-آمارهای فروش
-پانچ				-انواع کمپین و اطلاعات مربوطه
-خط کش				-اهداف برگزاری کمپین ها
-دستگاه منگنه				مهارت :
-سنجاق				-ارایه توضیح به مشتریان در خصوص کمپین ها
-رایانه با تجهیزات				-تماس دوره ای با مشتریان
-چاپگر				-ارتباط موثر با مشتریان خاص
-دستگاه اسکن				-تنظیم آمار فروش کمپین ها
-میز				-اعلام گزارش فروش کمپین ها به مدیران
-صندلی				نگرش :
-کاغذ				- ایجاد وفاداری میان شرکت مخابرات و مشتریان
-دستگاه فکس				- تعامل دوستانه با مشتریان
-نوار چسب				ایمنی و بهداشت :
-جا چسبی				-رعایت اصول ارگونومی بدن
-کازیه				-رعایت اصول بهداشت روانی و فردی
-تقویم				توجهات زیست محیطی :
-جعبه کمک های اولیه				-صرفه جویی در مصرف منابع(کاغذ و انرژی)
-کپسول آتش نشانی				
-انواع مودم های متداول				

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	رایانه	با کلیه متعلقات	۱۵ عدد	
۲	صندلی	استاندارد اپراتوری ، گردان و چرخ دار	۱۵ عدد	
۳	میز اپراتوری	مجهز به کابل شبکه، کابل برق، سیم تلفن	۱۵ عدد	
۴	هدست	استاندارد	۱۵ عدد	
۵	ویدئو پروژکتور	با رزولوشن بالا	۱ عدد	
۶	پرده نمایش	مطابق با محیط آموزش	۱ عدد	
۷	سیستم تهویه	مطبوع	۱ عدد	
۸	آب سرد کن	استاندارد	۱ عدد	
۹	تخته وایت برد	۱۰۰ × ۷۰ سانتی متر	۱ عدد	
۱۰	جعبه کمک های اولیه	با کلیه لوازم	۱ سری	
۱۱	کپسول آتش نشانی	۶ کیلویی پودر خشک	۲ عدد	
۱۲	میز مربی	معمولی	۱ عدد	
۱۳	صندلی مربی	معمولی	۱ عدد	

توجه :- تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر در نظر گرفته شود.

- برگه استاندارد مواد

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	مداد	HB	یک بسته	
۲	خودکار	معمولی	۱۵ عدد	
۳	کاغذ	A۴	یک بسته	
۴	ماژیک	وایت برد	۲ عدد	
۵	تخته پاک کن	معمولی	۱ عدد	

توجه :- مواد به ازاء یک نفر و یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر محاسبه شود.

- برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	بخشنامه	قوانین مربوطه جاری	۱ عدد	
۲	فیلم یا cd آموزشی	مرتبط با محتوا	۱ عدد	
۳	اسلاید	مرتبط با محتوا	۱ عدد	
۴	کتاب یا جزوه	مرتبط با محتوا	۱۵ عدد	

توجه :- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود.