|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **E:\IKVD_darbs\VISC_projekts_8_5_2\Europass_un_modular_projekts_2018\EUROPASS_PIELIKUMI_Aktualie\2_EUROPASS_pielik_jauns_form_ar_shana\Aktualais_no_2020_maija\Europass-Full-Colour-Brand-Mark.png** | Pielikums profesionālo kvalifikāciju apliecinošam dokumentam(\*) | http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/8/84/Flag_of_Latvia.svg/125px-Flag_of_Latvia.svg.pngLatvija |

Profesionālo kvalifikāciju apliecinošā dokumenta sērija \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Nr.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| **1. Profesionālo kvalifikāciju apliecinošā dokumenta nosaukums(1)** |
| Diploms par profesionālo vidējo izglītību  Profesionālās kvalifikācijas apliecība  Profesionālā kvalifikācija:  **Klientu apkalpošanas speciālists** |
| (1) oriģinālvalodā |

|  |
| --- |
| **2. Profesionālo kvalifikāciju apliecinošā dokumenta nosaukuma tulkojums(2)** |
| A diploma of vocational secondary education  A vocational qualification certificate  Vocational qualification: **Customer service officer**\*\*, **Customer service clerk**\*\*\* |
| (2) Ja nepieciešams. Šim tulkojumam nav juridiska statusa. |

|  |
| --- |
| **3. Kompetenču raksturojums** |
| Klientu apkalpošanas speciālists plāno, organizē un sadarbojas ar esošajiem un potenciālajiem klientiem, informē esošos un potenciālos klientus par organizācijas produktiem vai pakalpojumiem (turpmāk – produkti) un organizācijas struktūru, piedalās mārketinga pasākumos. Izstrādā nepieciešamos dokumentus un sistēmas, nodrošina pārvaldības un speciālo dokumentu apriti, noformē finanšu pirmdokumentus klientu apkalpošanas procesā. Ievēro personas datu aizsardzības likumu.  Apguvis kompetences šādu profesionālo pienākumu un uzdevumu veikšanai:  3.1. Klientu informēšana par uzņēmuma produktiem un pakalpojumiem:  − orientēties uzņēmuma darbības virzienos un struktūrā;  − informēt klientus par uzņēmuma produktiem;  − informēt klientus par uzņēmuma produktu izcenojumiem un apmaksas kārtību;  − strādāt ar uzņēmuma produktu katalogiem;  − informēt klientus par pieprasītā produkta virzības grafiku un pakalpojuma izpildes termiņu;  − identificēt un sagatavot informāciju par uzņēmuma darbības veidiem un sadarbības partneriem;  − sadarboties ar valsts un pašvaldību institūcijām, citiem informācijas sniedzējiem Latvijā un ārzemēs,  reģionālajām un profesionālajām asociācijām;  − informēt klientus par produktu katalogu klāstu nozarē;  − informēt klientus par izmaiņām un aktualitātēm organizācijā (piemēram, akcijas, cenu izmaiņas).  3.2. Pakalpojumu sniegšana klientiem:  − veikt klientu pieņemšanu;  − uzklausīt klienta vēlmes;  −identificēt klienta vajadzības;  − sniegt nepieciešamo un vēlamo informāciju klientiem;  − ieinteresēt klientu par uzņēmuma produktiem;  − atbildēt uz telefona zvaniem un sniegt informāciju;  − risināt klientu problēmas savas atbildības ietvaros;  − ievērot patērētāju tiesību aizsardzības normatīvos aktus;  − ievērot lietišķo un profesionālo etiķeti, uzvedības kultūru un pieklājības normas;  − lietot verbālās un neverbālās saskarsmes līdzekļus.  3.3. Klientu apkalpošanas procesa dokumentu noformēšana:  − noformēt lietišķo saraksti ar klientiem;  − noformēt līgumus;  − sagatavot un noformēt izziņu un pārskatu dokumentus savas atbildības ietvaros;  − sagatavot dokumentāciju nodošanai arhīvā, saskaņā ar organizācijas nomenklatūru;  − virzīt dokumentus apritē organizācijā;  − nodrošināt sapulču, semināru, konferenču dokumentēšanu;  − pieņemt un reģistrēt sūdzības, priekšlikumus, iesniegumus;  − sagatavot reklamācijas;  − ievērot lietvedības normatīvo aktu prasības klientu apkalpošanas procesā;  − ievērot uzņēmuma dokumentu aprites kārtību.  3.4. Sniegto pakalpojumu finanšu operācijas:  − noformēt produkta virzības pavaddokumentus;  −veikt skaidras naudas iemaksas un izmaksas operācijas;  − strādāt ar elektroniskajām kartēm un veikt bezskaidras naudas norēķinus;  − strādāt ar kases aparātu/ sistēmu;  − informēt klientus par maksājumu izpildes termiņiem;  − aizpildīt grāmatvedības pirmdokumentus;  − komplektēt grāmatvedības pirmdokumentus un virzīt tos apritē;  − izmantot specializētās finanšu grāmatvedības datorprogrammas.  3.5. Piedalīšanās mārketinga pasākumos:  − piedalīties uzņēmuma produktu popularizēšanas pasākumos;  − pārstāvēt uzņēmumu izstādēs, konferencēs, masu medijos savas atbildības ietvaros;  − veidot ilgstošas un rezultatīvas attiecības ar klientu;  − pozicionēt organizācijas produktus;  − piedalīties tirgus izpētes procesā;  − informēt klientus par produktu katalogu klāstu nozarē;  − veikt aptaujas, anketēšanu;  − veikt aptauju un anketu datu apstrādi;  − sekmēt aptaujas, anketēšanas rezultātu izmantošanu darbā ar klientiem;  − sagatavot un sniegt informāciju par sapulču, konferenču norisi.  3.6. Informāciju komunikācijas līdzekļu lietošana:  − strādāt ar datorprogrammām;  − strādāt ar lietojumprogrammatūru, ko izmanto uzņēmumā;  − papildināt uzņēmuma informatīvās datu bāzes;  − izmantot internetu un pārlūkprogrammas klientu apkalpošanas procesā;  − lietot elektronisko pastu darba uzdevumu pildīšanai;  − izmantot uzņēmuma iekšējo sakaru tīklu;  − izmantot biroja tehniku darba procesā;  − ievērot biroja tehnikas lietošanas noteikumus.  3.7. Darba vietas organizēšana:  − ievērot uzņēmuma iekšējās kārtības noteikumus;  − ievērot amata aprakstu;  − ievērot darba drošības prasības;  − ievērot elektrodrošības noteikumus;  − ievērot ugunsdrošības noteikumus;  − veikt darba uzdevumus, saudzējot vidi;  − pilnveidot profesionālās zināšanas un prasmes.  Papildu kompetences:   * *<<Aizpilda izglītības iestāde>>;* * *...;* * *...;* * *...* |

|  |
| --- |
| **4. Nodarbinātības iespējas atbilstoši profesionālajai kvalifikācijai(3)** |
| Strādāt uzņēmumos un organizācijās. |
| (3) Ja iespējams |

|  |  |
| --- | --- |
| **5. Profesionālo kvalifikāciju apliecinošā dokumenta raksturojums** | |
| **Profesionālo kvalifikāciju apliecinošo dokumentu izsniegušās iestādes nosaukums un statuss** | **Valsts iestāde, kas nodrošina profesionālo kvalifikāciju apliecinošā dokumenta atzīšanu** |
| *<<Dokumenta izsniedzēja pilns nosaukums, adrese, tālruņa Nr., tīmekļa vietnes adrese; elektroniskā pasta adrese.* *Izsniedzēja juridiskais statuss>>* | Latvijas Republikas Izglītības un zinātnes ministrija, tīmekļa vietne: [*www.izm.gov.lv*](http://www.izm.gov.lv) |
| **Profesionālo kvalifikāciju apliecinošā dokumenta līmenis**  **(valsts vai starptautisks)** | Vērtējumu skala/Vērtējums, kas apliecina prasību izpildi |
| Valsts atzīts dokuments, atbilst ceturtajam Latvijas kvalifikāciju ietvarstruktūras līmenim (4. LKI) un ceturtajam Eiropas kvalifikāciju ietvarstruktūras līmenim (4. EKI). | Profesionālās kvalifikācijas eksāmenā saņemtais vērtējums ne zemāk par "viduvēji – 5"  (vērtēšanā izmanto 10 ballu vērtējuma skalu). |
| **Pieejamība nākamajam izglītības līmenim** | **Starptautiskie līgumi vai vienošanās** |
| Diploms par profesionālo vidējo izglītību dod iespēju turpināt izglītību 5. LKI/5. EKI vai 6.LKI/ 6.EKI līmenī. | *<<Ja attiecināms.* *Aizpilda izglītības iestāde, gadījumā, ja noslēgtie starptautiskie līgumi vai vienošanās paredz papildu sertifikātu izsniegšanu. Ja nav attiecināms, komentāru dzēst>* |
| **Juridiskais pamats** | |
| Profesionālās izglītības likums (6. pants). | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **6. Profesionālo kvalifikāciju apliecinošā dokumenta iegūšanas veids** | | | |
| Formālā izglītība:  Klātiene  Klātiene (darba vidē balstītas mācības)  Neklātiene | | Ārpus formālās izglītības sistēmas apgūtā izglītība | |
| **Kopējais mācību ilgums\*\*\*\*** (stundas/gadi) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |
| **A: Iegūtās profesionālās izglītības apraksts** | B: Procentos no visas (100%) programmas | | C: Ilgums (stundas/nedēļas) |
| Izglītības programmas daļa, kas apgūta izglītības iestādē | *<<Ieraksta izglītības programmas apjomu (%), kas apgūts izglītības iestādes mācību telpās>>* | | *<<Ieraksta izglītības programmas apjomu (stundās vai mācību nedēļās), kas apgūts izglītības iestādes mācību telpās>>* |
| Izglītības programmas daļa, kas apgūta praksē darba vietā, t.sk. darba vidē balstītās mācībās | *<<Ieraksta izglītības programmas apjomu (%), kas apgūts ārpus izglītības iestādes mācību telpām,*  *t.i. praktiskās mācības uzņēmumā/-os, mācību praksē darba vietā, darba vidē balstītas mācības>>* | | *<<Ieraksta izglītības programmas apjomu (stundās vai mācību nedēļās), kas apgūts ārpus izglītības iestādes mācību telpām,*  *t.i. praktiskās mācības uzņēmumā/-os, mācību praksē darba vietā, darba vidē balstītas>>* |
| **\*\*\*\*** Attiecināms uz formālajā ceļā iegūto izglītību.  **Papildu informācija pieejama:**  [*www.izm.gov.lv*](http://www.izm.gov.lv)  [*https://registri.visc.gov.lv/profizglitiba/nks\_stand\_saraksts\_mk\_not\_626.shtml*](https://registri.visc.gov.lv/profizglitiba/nks_stand_saraksts_mk_not_626.shtml)  **Nacionālais informācijas centrs:**  Latvijas Nacionālais Europass centrs, [*http://www.europass.lv/*](http://www.europass.lv/) | | | |