



Obchodní Akademie a Vyšší Odborná Škola Příbram

Na Příkopech 104, 261 01 Příbram 1

www.oapb.cz; oapb@oapb.cz

Název jednotky výsledků učení	Vyřízení telefonátu	Úroveň EQF kvalifikace	4
Název oboru / kvalifikace	63-41-M/02 Obchodní akademie 78-42-M/02 Ekonomické lyceum		
Očekávané výsledky učení			
Znalosti			
<i>Student zná:</i> <ol style="list-style-type: none">zná organizační strukturu firmy a odpovědné osoby za konkrétní agendyzná zásady ústní komunikace s volajícími osobamizná základní principy psychologie při jednání s nepříjemnými zákazníkyzná principy vedení knihy hovorů			
Dovednosti			
<ol style="list-style-type: none">umí ovládat telefonní přístrojumí se představit a komunikovat se zákazníkemumí přepojit telefonní hovor na konkrétního spolupracovníkaumí v případě nepřítomnosti spolupracovníka, zapsat zprávu a předat ji odpovědné osobě			
Kompetence			
<ol style="list-style-type: none">umí si organizovat práciprokazuje samostatnost v komunikaci se zákazníky			
Způsoby a kritéria hodnocení			
<ol style="list-style-type: none">Prokázání dovednosti používat telefonní přístroj.Praktický úkol - předvede vyřízení telefonního hovoru se zákazníkem.Praktický úkol - vyřeší vzniklé problémy při nepřítomnosti spolupracovníků.Praktický úkol - vyřeší vzniklé problémy s nepříjemným zákazníkem, využije komunikační dovednosti.			



Erasmus+

Program

ERASMUS+

Projekt

Pracujeme v zahraničí

Číslo projektu

2020-1-CZ01-KA116-077098



Obchodní Akademie a Vyšší Odborná Škola Příbram

Na Příkopech 104, 261 01 Příbram 1

www.oapb.cz; oapb@oapb.cz

Název jednotky výsledků učení	Vyřízení telefonátu	Úroveň EQF kvalifikace	4
Název oboru / kvalifikace	63-41-M/02 Obchodní akademie 78-42-M/02 Ekonomické lyceum		

Hodnoticí formulář

Hodnocení dovedností

1. umí ovládat telefonní přístroj	velmi dobře	dobře	dostatečně	nedostatečně
2. umí se představit a komunikovat se zákazníkem	velmi dobře	dobře	dostatečně	nedostatečně
3. umí přepojit telefonní hovor na konkrétního spolupracovníka	velmi dobře	dobře	dostatečně	nedostatečně
4. umí v případě nepřítomnosti spolupracovníka, zapsat zprávu a předat ji odpovědné osobě	velmi dobře	dobře	dostatečně	nedostatečně
5. umí si organizovat práci	velmi dobře	dobře	dostatečně	nedostatečně

Hodnocení praktických úkolů

1. Předvedení znalosti dovednosti používat telefonní přístroj	velmi dobře	dobře	dostatečně	nedostatečně
2. Předvedení vyřízení telefonního hovoru se zákazníkem.	velmi dobře	dobře	dostatečně	nedostatečně
3. Praktický úkol - vyřeší problémy při nepřítomnosti spolupracovníků.	velmi dobře	dobře	dostatečně	nedostatečně
4. Praktický úkol - vyřeší vzniklé problémy s nepříjemným zákazníkem, využije komunikační dovednosti.	velmi dobře	dobře	dostatečně	nedostatečně



Erasmus+

Program

ERASMUS+

Projekt

Pracujeme v zahraničí

Číslo projektu

2020-1-CZ01-KA116-077098



Obchodní Akademie a Vyšší Odborná Škola Příbram

Na Příkopech 104, 261 01 Příbram 1

www.oapb.cz; oapb@oapb.cz

Unit of learning outcomes title	Making a phone call	Level of EQF	4
Branch / qualification	63-41-M/02 Business academy 78-42-M/02 Economic lyceum		

Expected units of learning outcomes

Knowledge

Student knows:

1. structure of the organisation, people responsible for particular agenda
2. the principles of oral communication with callers
3. the principles of psychology when dealing with difficult clients
4. the principles of keeping records of incoming

Skills - competences

1. can use the telephone switchboard
2. can introduce him/herself and communicate with the client
3. can connect the call to a particular colleague
4. is able to record a call for an absent colleague and hand it over to a responsible person
5. can organise his/her work
6. is able to work independently when dealing with customers

Assessment methods and criteria

1. Demonstration of work with the telephone switchboard
2. Practical task - demonstration of making a phone call with a customer
3. Practical task - solving a problem for an absent colleague
4. Practical task - solving a problem with a difficult client using communication skills



Erasmus+

Programme **ERASMUS+**
Project **Pracujeme v zahraničí**
Project number **2020-1-CZ01-KA116-077098**



Obchodní Akademie a Vyšší Odborná Škola Příbram

Na Příkopěch 104, 261 01 Příbram 1

www.oapb.cz; oapb@oapb.cz

Unit of learning outcomes title	Making a phone call	Level of EQF	4
Branch / qualification	63-41-M/02 Business academy 78-42-M/02 Economic lyceum		

Evaluation form

Skills evaluation

1. can use the telephone switchboard	Excellent	Good	Fair	Unsatisfactory
2. can introduce him/herself and communicate with the client	Excellent	Good	Fair	Unsatisfactory
3. can connect the call to a particular colleague	Excellent	Good	Fair	Unsatisfactory
4. is able to record a call for an absent colleague and handit over to a responsible person	Excellent	Good	Fair	Unsatisfactory
5. can organise his/her work	Excellent	Good	Fair	Unsatisfactory

Practical task evaluation

1. Practical task - demonstration of work with the telephone switchboard	Excellent	Good	Fair	Unsatisfactory
2. Practical task - making a phone call with a custommer	Excellent	Good	Fair	Unsatisfactory
3. Practical task - solving a problem for an absent colleague	Excellent	Good	Fair	Unsatisfactory
4. Practical task - solving a problem with a difficult client using communication skills	Excellent	Good	Fair	Unsatisfactory



Erasmus+

Programme **ERASMUS+**
Project **Pracujeme v zahraničí**
Project number **2020-1-CZ01-KA116-077098**