

## 1. Τίτλος σπουδών/προσόν <sup>1</sup>

**Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης Επιπέδου 5. Ειδικότητα Ι.Ε.Κ.: ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΧΕΙΡΙΣΤΗΣ Η/Υ ΚΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ, ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ ΓΙΑ ΤΥΦΛΟΥΣ ΚΑΙ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΟΡΑΣΗΣ**

## 2. Μεταφρασμένος τίτλος <sup>2</sup>

**Vocational Training Diploma Initial Vocational Training (I.E.K.) Level 5. Specialty of I.E.K.: TECHNICAL OPERATOR OF PC AND CALL CENTER, PROVIDING INFORMATION AND CUSTOMER SERVICE EXCLUSIVELY FOR BLIND AND PEOPLE WITH VISUAL DISABILITIES**

## 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.
- Διατυπώνει με ευχέρεια στον προφορικό λόγο τη δομή και τις λειτουργίες της επιχείρησης/Οργανισμού.
- Προσδιορίζει τους διαφορετικούς τρόπους εφαρμογής των ηλεκτρονικών βοηθημάτων εξυπηρέτησης πελατών.
- Περιγράφει τις διακρίσεις των τρόπων επικοινωνίας ανάλογα με τη μορφή τους (email, SMS, κ.ά.).

### ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Ανταποκρίνεται άμεσα σε κάθε ηλεκτρονική ή τηλεφωνική επικοινωνία μιας επιχείρησης/οργανισμού.
- Χρησιμοποιεί προηγμένα συστήματα εξυπηρέτησης πελατών τόσο του ιδιωτικού, όσο και του δημόσιου τομέα.
- Χρησιμοποιεί το σύστημα γραφής και ανάγνωσης τυφλών Braille και τις αντίστοιχες συσκευές.
- Χειρίζεται με ευχέρεια τη λειτουργία ενός αυτοματοποιημένου τηλεφωνικού κέντρου, τα πληροφοριακά συστήματα Διαχείρισης Πελατών (CRM) και τις μηχανές γραφείου.
- Ανασύρει με τη χρήση εργαλείων αναζήτησης στοιχεία σχετικά με τον πελάτη από κατάλληλη βάση δεδομένων.

### ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

- Ενεργεί με βάση τη δεοντολογία του επαγγέλματος.
- Μεριμνά για την εφαρμογή του νομοθετικού πλαισίου προστασίας των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων.
- Λειτουργεί σύμφωνα με τις αρχές, διαδικασίες, πολιτικές και την κουλτούρα του οργανισμού στον οποίο εργάζεται.
- Αναπτύσσει επικοινωνιακές δεξιότητες ώστε να αντιμετωπίζει θετικά τη συνεργασία του με τους πελάτες.

## 4. Φάσμα επαγγελματών στα οποία έχει πρόσβαση ο/η κάτοχος του τίτλου σπουδών/προσόντος <sup>3</sup>

Ο/Η διπλωματούχος Ι.Ε.Κ. της ειδικότητας μπορεί να εργαστεί ως τεχνικός χειριστής για την παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών σε ένα προηγμένο τηλεφωνικό κέντρο μιας δημόσιας ή ιδιωτικής επιχείρησης/οργανισμού με την υποστήριξη κατάλληλου υπολογιστικού συστήματος και εξειδικευμένου λογισμικού.

Το Δίπλωμα αναγνωρίζεται ως τυπικό προσόν διορισμού στο δημόσιο τομέα στην κατηγορία ΔΕ με το Π.Δ.50/2001 (Φ.Ε.Κ.115/Α'5-3-2001), όπως ισχύει.

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

Σκοπός του παρόντος εγγράφου είναι να συμπληρώσει τις πληροφορίες που προσφέρει το πιστοποιητικό. Το συμπλήρωμα δεν έχει νομική ισχύ. Το Πρότυπο του βασίζεται στην Απόφαση (ΕΕ) 2018/646 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Απριλίου 2018, για ένα κοινό πλαίσιο για την παροχή καλύτερων υπηρεσιών για τις δεξιότητες και τα επαγγελματικά προσόντα (Europass) και για την κατάργηση της απόφασης αριθ. 2241/2004/ΕΚ.

## 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/>

Επίπεδο (εθνικό ή ευρωπαϊκό) του τίτλου σπουδών<sup>1</sup>

Επίπεδο 5 Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων.

Πρόσβαση σε επόμενη βαθμίδα εκπαίδευσης ή κατάρτισης <sup>1</sup>

Ναι

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/>

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)

Διεθνείς συμφωνίες αναγνώρισης των προσόντων<sup>1</sup>

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<sup>1</sup>

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 Διδασκόμενα Μαθήματα ειδικότητας:

Σύστημα Braille, Τεχνολογίες Τηλεφωνίας, Ελληνική Γλώσσα και Αγωγή του Λόγου, Πρόσβαση σε Συστήματα Πληροφορικής, Ψυχολογική Υποστήριξη, Πρακτική Εφαρμογή στην Ειδικότητα, Τεχνολογίες Φωνής, Χειρισμός και Υπηρεσίες Τηλεφωνικού Κέντρου, Κινητικότητα-Προσανατολισμός και Δεξιότητες Καθημερινής Διαβίωσης στο χώρο εργασίας, Δημόσιες Σχέσεις και Τεχνικές Εύρεσης Εργασίας, Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πελατών, Πρακτική Άσκηση.

Περισσότερες πληροφορίες για το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων: [www.nqf.gov.gr](http://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](mailto:europass@eoppep.gr)  
<http://europass.eoppep.gr> <https://www.eoppep.gr/>

<sup>1</sup> Εφόσον ισχύει.