

## Servisní poradce/poradkyně oprav osobních automobilů (kód: 23-123-M)

Autorizující orgán:

Skupina oborů:

Týká se povolání:

Kvalifikační úroveň NSK - EQF:

Ministerstvo průmyslu a obchodu

Strojírenství a strojírenská výroba (kód: 23)

Technik autoservisu

4

### Odborná způsobilost

| Název                                                                                    | Úroveň |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Dodržování zásad BOZP a PO, ochrany zdraví a životního prostředí                         | 3      |
| Orientace v informačních systémech souvisejících se servisem osobních automobilů         | 4      |
| Orientace v elektrotechnice a elektronice osobních automobilů                            | 4      |
| Orientace v konstrukci osobních automobilů                                               | 4      |
| Orientace v základních postupech při opravách osobního automobilu                        | 4      |
| Komunikace servisního poradce se zákazníkem                                              | 4      |
| Orientace v základních procesech příjmu vozidla do opravy                                | 4      |
| Orientace v časovém plánu opravy vozidla                                                 | 4      |
| Orientace v předání vozidla po opravě a nabídka dalších služeb a produktů autoservisu    | 4      |
| Kalkulace opravy při řešení pojistné události                                            | 4      |
| Orientace ve vybraných ustanoveních občanského zákoníku v souvislosti s opravami vozidel | 4      |
| Orientace ve zpětné vazbě spokojenosti zákazníka s činností autoopravny                  | 4      |

## **Platnost standardu**

Standard je platný od: 21.10.2022