

STARFAPRÓFÍLL



Starf við þjónustu og ráðgjöf –
þrep 2



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

NAFN STARFAPRÓFÍLS

Starf við þjónustu og ráðgjöf – þrep 2 nr. 99-25-04.1-005

HÆFNIPREP

Hæfnipættir sem birtir eru í þessum starfaprófil eru almennt á þrepi 2 miðað við hæfniramma um íslenska menntun.

GREINING OG SAMSTARF

Starfaprófill var unninn af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

STÝRIHÓPUR

Í stýrihóp sátu fulltrúar frá Vodafone, VR, Lyf og heilsu, ORIGO, Live og DoHop.

ÚTGEFANDI

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa 2025, byggð á 4.1 útgáfu hæfnigrunns Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.



Starf við þjónustu og ráðgjöf – þrep 2

Kjarni starfs

Tilgangur starfsins er að sinna þjónustu og ráðgjöf við innri og ytri viðskiptavinum á skilvirkan og faglegan hátt. Þjónustulund, fagmennska og samskiptahæfni er mikilvæg í starfi. Krafa er gerð um sjálfstæði í vinnubrögðum og færni í notkun upplýsingatækni auk viðeigandi kerfa sem tengjast starfinu. Starfar undir stjórn næsta yfirmanns, leiðbeinir samstarfsfólki ef við á og tekur þátt í teymisvinnu. Starfinu er ýmist sinnt um síma, tölvupóst, netspjall, staðbundið eða á fundum.

Ber ábyrgð á faglegri úrlausn mála, tekur við erindum, afgreiðir þau og/eða kemur í réttan farveg. Gengur frá málum til samræmis við verklagsreglur, gæðaviðmið og stefnu fyrirtækisins. Þarf að geta unnið undir álagi og tekið á erfiðum málum, mikilvægt að halda ró og faglegu viðmóti.

Ítarleg þekking á vörum, þjónustu og verklagsreglum fyrirtækisins í tengslum við starfssvið. Nauðsynlegt að búa yfir góðri tungumálakunnáttu, bæði íslensku og ensku, í ræðu og riti. Sinnir umsýslu skjala og öðrum sérhæfðum störfum innan fyrirtækis og ber ábyrgð á meðferð viðkvæmra upplýsinga.

Annað: Þekkir til persónuverndarlaga og vinnslu persónuupplýsinga, 90/2018. Þekkir til öryggis- og starfsreglna fyrirtækis. Hefur hreint sakavottorð, ef við á.

Viðfangsefni starfsins

Samskipti og samvinna

- Samskipti við ytri viðskiptavinum
- Samvinna við innri viðskiptavinum og samstarfsfólk
- Símsvörum
- Tölvupóstur
- Netspjall
- Samfélagsmiðlar
- Móttaka viðskiptavina
- Leiðbeinandi hlutverk og þjálfun

Upplýsingamiðlun og úrvinnsla

- Almenn og sérhæfð upplýsingagjöf og ráðgjöf
- Veita lausnamiðaða þjónustu með faglegum rökstuðningi
- Vörubekking
- Sala á vöru og/eða þjónustu
- Greining erinda og miðlun til rétttra aðila
- Afgreiðsla og úrvinnsla mála

Meðhöndlun gagna

- Móttaka og meðhöndlun skjala og gagna
- Dreifing skjala
- Skráning, skönnun og vistun gagna
- Eyðing gagna
- Póstumsýsla

Skipulag og umsjón

- Umsjón og/eða skipulag funda



- Sýna frumkvæði að umbótum í þjónustuferlum
- Vinna í þjónustukerfum
- Almenn innkaup og birgðahald

Yfirlit hæfnipáttanna

Hæfnipáttur	Þrep
Að vinna að lausnum	3
Að vinna undir álagi	3
Árangurssækni	2
Frumkvæði	2
Löggjöf, stefna, ferlar og staðlar	2
Skilningur á starfseminni	3
Stjórnun upplýsinga	2
Tímastjórnun og forgangs röðun	2
Tungumál	2
Úrlausn ágreinings	2
Viðskiptavinurinn í brennidepli	3
Vörubekking	3
Aðlögunarhæfni	3
Ábyrg nýting	2
Árangursrík samskipti	3
Jafnréttisvitund	2
Mat og lausnir	2
Notkun upplýsingatækni	3
Samvinna	2
Skipulag og áætlanir	2
Starfsþróun og færniefning	2
Söfnun og úrvinnsla upplýsinga	2
Vinnusiðferði og gildi	2

Hæfnipættir starfs - útskýringar við hæfniprep

Að vinna að lausnum (þrep 3)

Greinir og leysir vandamál/viðfangsefni.

Leysir flókin en algeng vandamál

- Getur leyst flókin vandamál sem orsakast af mörgum atriðum flestum augljósum.
- Bendir á ólíkar þekktar lausnir og velur á milli þeirra.
- Velur ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ýmissa aðferða.
- Finnur heppileg úrræði til að þróa áætlanir sem efla skilning á fjölmenningu á öllum sviðum fyrirtækisins.

Að vinna undir álagi (þrep 3)

Vinnur á skilvirknan hátt undir álagi þrátt fyrir streituaðstæður.

Ræður við hóflega streitu/álag*

- Heldur ró sinni og skilvirkni þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður.
- Gerir sér grein fyrir persónulegum streituvöldum og tekur skref til að takmarka áhrif þeirra.
- Setur málefni og aðstæður í samhengi og bregst við á viðeigandi hátt (t.d. gerir ekki of mikið úr aðstæðum eða því sem aðrir segja).

Árangurssækni (þrep 2)

Einbeittir sér að hámarksárangri í samræmi við viðmið/stefnu fyrirtækis.

Er yfir settum viðmiðum

- Setur sér metnaðarfull en raunsæ markmið um eigin frammistöðu.
- Metur eigin framfarir og aðlagar verk sín til að uppfylla væntingar.
- Tekst á við og stenst mikilvægar áskoranir.
- Reynir nýjar leiðir við að vinna verkin og athugar samhliða að lágmarka áhættu.

Frumkvæði (þrep 2)

Sýnir frumkvæði og þögn við að takast á við aðstæður og málefni og grípur þau tækifæri sem gefast.

Tekst á við úrlausnarefni sem liggja fyrir

- Kemur auga á og bregst við aðstæðum og vandamálum á eigin verksviði í stað þess að bíða eða vona að vandamálið leysist af sjálfu sér.
- Reynir mismunandi nálganir og leiðir til að leysa vandamál.
- Sýnir seiglu og þrautseigju þegar alvarleg vandamál koma upp.

Löggjöf, stefna, ferlar og staðlar (þrep 2)

Skilur og notar viðeigandi löggjöf, stefnur, ferla og/eða staðla við vinnu sína.

Gerir sér grein fyrir undirstöðuatriðum löggjafar í tengslum við starfið

- Notar, með leiðsögn, viðeigandi löggjöf, reglur, ferla og staðla, við einfaldar aðstæður.
- Sýnir almennan skilning á hvernig viðkomandi löggjöf er þróuð, uppbyggingu hennar og hvernig henni er beitt.

Skilningur á starfseminni (þrep 3)

Skilur og notar verkferla, starfsumhverfi og menningu fyrirtækisins til að ná árangri.

Skilur og notar menningu og starfsumhverfi fyrirtækisins

- Leysir viðfangsefni þannig að lausnin feli í sér sameiginlegan ávinning og byggir á skilningi á málefni, starfsumhverfi og menningu fyrirtækisins og annarra fyrirtækja/stofnana.
- Áttar sig á því hvað er og hvað er ekki ásættanlegt eða mögulegt miðað við aðstæður með hliðsjón af menningu og starfsumhverfi sem ríkir í fyrirtækinu. Sér fyrir niðurstöðu sem er grundvölluð á skilningi á menningu fyrirtækisins.

Stjórnun upplýsinga (þrep 2)

Notar viðeigandi verkferla til að safna, skipuleggja, sækja, viðhalda og miðla upplýsingum.

Notar viðeigandi verkferla við stjórnun upplýsinga í eigin starfi

- Beitir viðeigandi öryggisreglum við dreifingu og geymslu trúnaðargagna og/eða viðkvæmara upplýsinga.
- Skipuleggur með nákvæmum og áreiðanlegum hætti, upplýsingar sem skipta máli í eigin starfi þannig að auðvelt sé að nálgast þær síðar.
- Notar upplýsingatækni /upplýsingakerfi til að nálgast og geyma grundvallar upplýsingar.
- Skráir upplýsingar og tryggir viðeigandi öryggi og viðhald á upplýsingum sem varða eigið starf.

Tímastjórnun og forgangsörðun (þrep 2)

Stjórnar, á meðvitaðan hátt, tíma sem varið er til tiltekinna verka einkum þeirra sem eru sérstaklega ætluð til að auka afköst og framleiðni.

Forgangsraðar verkefnum í samræmi við ætlaðan árangur

- Segir "nei" við beiðnum þegar þess þarf eða biður um nýja forgangsröðun til að geta orðið við beiðninni (hverju á að sleppa eða seinka í staðinn).
- Heldur áætlun, takmarkar umræður eða sker niður verkefni ef nauðsyn ber til.
- Ber virðingu fyrir tíma annarra.
- Samhæfir vinnu, félagslíf og einkalíf.
- Skipuleggur ferðatíma til og frá fundum til þess að tryggja stundvísi.
- Setur sér markmið og skipuleggur tíma sinn til þess að ná þeim.

Tungumál (þrep 2)

Beitir viðeigandi erlendu tungumáli í samskiptum við viðskiptavini.

Tekur þátt í daglegum samskiptum

- Skilur aðalatriði venjulegs talmáls.
- Les texta sem inniheldur algeng orð úr daglegu lífi eða sem tengist starfinu.
- Tekur þátt í óundirbúnum samræðum um flest efni sem tengjast daglegum atburðum eða þeirri þjónustu sem fyrirtækið veitir.
- Skrifar einfaldan, samfelldan texta t.d. bréf til viðskiptavina.
- Getur rökstutt stuttlega og útskýrt eigin ákvarðanir.

Úrlausn ágreinings (þrep 2)

Viðurkennir að ágreiningur af ýmsum toga getur komið upp og beitir sér á viðeigandi hátt til að miðla málum í átt að úrlausn.

Tekur tillit til erfiðra aðstæðna og gerir breytingar sem stuðla að lausn

- Kemur auga á það sem veldur ágreiningi og er tilbúin að gera breytingar hjá sér til að leysa hann.
- Virðir skoðanir annarra þó þær fari gegn eigin gildum og dregur fram sameignlegan skilning á starfinu.

Viðskiptavinurinn í brennidepli (þrep 3)

Veitir viðskiptavininum framúrskarandi þjónustu.

Veitir umfram þjónustu

- Leitar leiða til að veita þjónustu umfram helstu þarfir viðskiptavinar (að fara fram úr væntingum viðskiptavinar).
- Kannar og dregur fram ósagðar og óljósar þarfir viðskiptavinar.
- Bætir verkferla sem tengjast samskiptum við viðskiptavini og birgja.
- Leggur sig fram við að sjá fyrir framtíðarþarfir viðskiptavina (að vera skrefinu á undan).

Vöruhekking (þrep 3)

Þekkir vörur og þjónustu sem boðið er upp á.

Sýnir þekkingu á frekar flóknum varningi eða þjónustu

- Býður viðskiptavini viðeigandi þjónustu þó hann hafi ekki á beinan hátt gert grein fyrir þörfum sínum.
- Getur með leiðsögn annast flóknar eða óvenjulegar aðstæður.
- Sýnir tæknilega þekkingu á vöru/þjónustu.
- Notfærir sér þekkingu á sambærilegum vörum til að ljúka sölu ef vara er ekki til.

Aðlögunarhæfni (þrep 3)

Lagar sig að aðstæðum eftir þörfum til að ná árangri í síbreytilegum aðstæðum og í vinnu með

mismunandi einstaklingum og hópum.

Aðlagast mjög fjölbreyttum þörfum

- Lagar sig að nýjum hugmyndum og sýnir frumkvæði við breytilegar aðstæður. Styður og lagar sig að áskorunum/breytingum sem ögra hefðbundnu verklagi. Lagar sig að ólíkum einstaklingum og hópum í margs konar aðstæðum. Gerir ráð fyrir breytingum og endurskoðar eigin áætlanir og forgangsroðun í samræmi við það.

Ábyrg nýting (þrep 2)

Nýtir verðmæti* á hagkvæman og skynsamlegan hátt til að ná markmiðum. *Með verðmætum er bæði átt við áþreifanleg og huglæg verðmæti t.d.: fólk, vörur, birgðir, peninga, þekkingu o.s.frv.

Fylgist með notkun verðmæta

- Þekkir þarfir fyrir verðmæti vegna, þjónustu eða verkefna sem eru í gangi.
- Óskar eftir aðgangi að verðmætum, upplýsir um notkun þeirra og gerir viðvart um það sem upp á vantar.
- Setur sér markmið og forgangsraðar m.t.t. vinnu sinnar og notkunar verðmæta.
- Fylgist með og tryggir hagkvæma og viðeigandi notkun verðmæta.
- Leitar leiða til að bæta árangur sinn og afköst.

Árangursrík samskipti (þrep 3)

Hlustar á aðra, tjáir sig skýrt og stuðlar að opnum samskiptum. (Einstaklingar með heyrnarskerðingu geta notað táknmál).

Aðlagar tjáskipti

- Aðlagar tjáskipti sín að ólíkum viðmælendum (t.d. varðandi innihald og málfar).
- Fylgist með merkjum (t.d. líkamstjáningu, svipbrigðum og raddblæ) viðmælenda til að meta hvenær og hvernig megi breyta tjáskiptum svo að skilaboðin skiljist.
- Tjáir sig á áhrifaríkan hátt við alla viðmælendur í samræmi við aðstæður (t.d. við yfirmenn, samstarfsmenn eða viðskiptavini).
- Setur sig í spor annarra og leggur sig fram við að skilja stöðu þeirra; ástæður, tilfinningar og áhyggjuefni.
- Tjáir sig á árangursríkan hátt við erfiðar aðstæður.
- Heldur ró sinni í samskiptum við erfiða einstaklinga.

Jafnréttisvitund (þrep 2)

Nýtir eigin gildi og þekkingu til að vinna á árangursríkan hátt með ólíkum einstaklingum með fjölbreyttan bakgrunn* við margskonar aðstæður. * T.d. aldur, búseta, fötlun, kyn, kynhneigð, litarháttur, lífsskoðanir, menning, stétt, trúarbrögð, tungumál, ætterni eða þjóðerni.

Lagar eigin framkomu á vinnustað að viðurkenndum viðhorfum um jafnrétti og fjölbreytileika

- Ræðir um fjölbreytni mannlífs á opinn og gagnsæjan hátt.
- Leitar leiða til að kynnast ólíkum bakgrunni einstaklinga, menningu þeirra og skoðunum.
- Viðurkennir og ber virðingu fyrir fjölbreytileika fólks, einstaklingsmun, ólíkum sjónarmiðum og ólíkum lífsgildum.
- Vinnur vel með hópi fólks með fjölbreyttan bakgrunn.
- Setur fram eigin skoðun og tekur þátt í rökræðum.
- Hlustar og spyr til að skilja sjónarmið annarra
- Sýnir sveigjanleika til þess að hæfileikar annarra fái einnig notið sín.
- Ber virðingu fyrir skoðunum annarra.
- Er meðvitaður og gagnrýninn á áhrif staðalmynda á eigin skoðanir.

Mat og lausnir (þrep 2)

Vegur og metur hugmyndir og upplýsingar á hlutlægan hátt við ákvarðanatöku.

Vinnur úr fjölbreyttum upplýsingum

- Vegur og metur margvíslega þætti sem hafa áhrif á viðfangsefni og lausnir þeirra.
- Dregur fram ólíkar hliðar máls.
- Ber saman lausnir/útskýringar sem byggja á mismunandi forsendum.
- Leggur fram mismunandi hugmyndir að lausnum sem byggja á mismunandi sjónarmiðum og/eða forsendum.
- Veltir fyrir sér gildandi aðferðum/verklagi og spyr uppbyggilegra spurninga.
- Stingur upp á tillögum til úrbóta á gildandi aðferðum.

Notkun upplýsingatækni (þrep 3)

Notar upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín.

Hefur mikla þekkingu á upplýsingatækni og getur nýtt hana til að leysa fjölbreytt verkefni

- Velur og notar mismunandi forrit/ tækni til að skapa ákjósanlega afurð.
- Fikrar sig áfram á sjálfstæðan hátt og finnur úrlausnir til að ná árangri.
- Aðlagar viðmót stafræns vinnuumhverfis að eigin þörfum.
- Notar fjölmargar aðgerðir eða velur milli fjölmargra kosta í ákveðnu forriti.

Samvinna (þrep 2)

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

Hefur frumkvæði að því að aðstoða og virkja aðra

- Hefur frumkvæði að samvinnu við samstarfsmenn.
- Tekur á sig aukna ábyrgð til þess að markmið hópsins náist.
- Sækist eftir áliti samstarfsmanna varðandi mál sem snerta þá.

Skipulag og áætlanir (þrep 2)

Þróar, innleiðir, metur og aðlagar áætlanir til að ná settum markmiðum.

Skipuleggur og aðlagar eigin verk

- Vinnur sjálfstætt og metur hvenær og hvernig vinnan fer fram.
- Skipuleggur eigin verk og forgangsraðar þeim. Aðlagar verkefni og endurraðar þeim ef þörf er á.

Starfsþróun og færniefning (þrep 2)

Greinir og tekur á eigin þörf fyrir símenntun og þróun til að bæta eigin frammistöðu í starfi.

Leitar uppi námstækifæri

- Skilgreinir eigin þörf fyrir símenntun í samstarfi við yfirmann.
- Fylgir eftir málefnum til að viðhalda þekkingu og færni.
- Leitar eftir þjálfun á sviðum þar sem tækni þróast hratt.
- Tileinkar sér og beitir stöðugt nýrri þekkingu og færni til að bæta eigin frammistöðu.
- Setur sér námsmarkmið.

Söfnun og úrvinnsla upplýsinga (þrep 2)

Finnur og dregur saman upplýsingar frá viðeigandi aðilum/heimildum* og kynnir sér þær í þeim tilgangi að geta greint frá þeim á skilmerkilegan hátt.*T.d. bækur, internetið eða einstaklingar.

Fylgir gildandi ferlum við öflun upplýsinga

- Þekkir áhrif tiltekinna atriða á viðfangsefni starfsins.

-
- Finnur nauðsynlegar upplýsingar til þess að ljúka verkefni eða byggja ákvörðun á.
 - Fer eftir settum reglum við að meta áreiðanleika og mikilvægi upplýsinga.
 - Finnur og tekur mið af viðeigandi/réttum gögnum við lausn viðfangsefna.
 - Leitar sér upplýsinga hjá nærstöddum.
 - Les stuttan texta til þess að finna ákveðnar upplýsingar.

Vinnusiðferði og gildi (þrep 2)

Fer eftir og styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins.

Styður starfs- og siðareglur vinnustaðarins

- Aðlagar hegðun sýna og breytni að gildum og siðareglum vinnustaðarins,
- jafnvel þó það samræmist ekki að öllu leytið hans eigin gildum.
- Breytir ávallt í samræmi við gildi vinnustaðarins og er öðrum fyrirmynd.