



# STARFAPRÓFÍLL ÞJÓNUSTUFULLTRÚI

 FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS  
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI



**Nafn starfaprófils:**

Þjónustufulltrúi 99-17-03-007.

**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 í samstarfi við Starfsgreinaráð skrifstofu- og verslunargreina.

**Stýrihópur:**

Í stýrihóp sátu fulltrúar frá VR, Nodic Visitor, Icelandair, Reykjavíkurborg, Sjóvá, SVP og FA.

**Útgefandi:**

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2018, byggð á 3. útgáfu hæfnigrunns Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.

# Þjónustufulltrúi

## Kjarni starfsins

Þjónustufulltrúi er andlit fyrirtækisins út á við og þarf að hafa yfirgripsmikla þekkingu á innviðum fyrirtækisins og vörum/þjónustu þess. Hann sinnir almennri þjónustu við ytri og innri viðskiptavini og tryggir að þeir fái úrlausn sinna mála. Þjónustufulltrúi vinnur undir leiðsögn ábyrgðaraðila þjónustuhluta fyrirtækisins/stofnunarinnar og/eða eftir fyrir fram ákveðnum verkferlum og reglum (svo sem öryggisreglum). Á sama tíma ber hann ábyrgð á skilgreindum viðfangsefnum og að öll erindi komist í réttan farveg. Hann tekur á móti erindum viðskiptavina á staðnum, í gegnum síma og í gegnum rafræna miðla. Þjónustufulltrúi sinnir móttöku, miðlun og skráningu erinda og upplýsinga. Hann sinnir einnig ráðgjöf og/ eða upplýsingagjöf til viðskiptavina og eftir atvikum sölu á þjónustu, reikningagerð og uppgjöri.

## Viðfangsefni starfsins

| Viðfangsefni  |   |
|---|---|
| <b>Þjónusta og samskipti við innri og ytri viðskiptavini</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Móttaka viðskiptavina</li><li>- Símsvörun</li><li>- Afgreiðsla erinda</li><li>- Samskipti við viðskiptavini í gegnum rafræna miðla</li><li>- Ráðgjöf og aðstoð til viðskiptavina</li><li>- Upplýsingagjöf til viðskiptavina</li><li>- Umsjón funda</li><li>- Umsýsla gagna</li></ul> | <b>Afgreiðsla og umsýsla erinda og gagna</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Skjalamóttaka</li><li>- Frágangur skjala/gagna og skjalavistun</li><li>- Dreifing skjala</li><li>- Skráningar á gögnum</li><li>- Utanumhald gagnagrunna</li><li>- Uppfletting í þjónustukerfum</li><li>- Öflun upplýsinga</li><li>- Umsjón með pósti inn og út</li></ul> |
| <b>Sala og birgðahald</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sala</li><li>- Uppgjör</li><li>- Móttaka greiðslna</li><li>- Birgðahald</li><li>- Innkaup á skrifstofuáhöldum</li></ul>   |   |

---

## Önnur atriði

Þjónustufulltrúi þarf að fylgja lögum og reglum varðandi meðferð trúnaðarupplýsinga.

Almenn starfshæfni raðast á þrep 2 en í þessu starfi er þó fullnægjandi að hæfnipátturinn Skipulag og áætlanir séu á þrepi 1: Skipuleggur eigin verk: - Vinnur sjálfstætt eftir skilgreindu skipulagi vinnustaðar. - Skipuleggur eigin verkþætti til að ná settum viðmiðum/markmiðum. - Leitar eftir skýrri forgangsröðun, eins og þörf er á. - Fylgist með gæðum og tímasetningu eigin verka. - Nýtir verðmæti í umhverfinu á ábyrgan hátt.

## Yfirlit hæfnipáttanna

| Hæfnipáttur                     | Þrep |
|---------------------------------|------|
| Aðlögunarhæfni                  | 3    |
| Ábyrg nýting                    | 2    |
| Árangursrík samskipti           | 3    |
| Jafnréttisvitund                | 2    |
| Mat og lausnir                  | 2    |
| Samvinna                        | 2    |
| Skipulag og áætlanir            | 2    |
| Starfsþróun og færniefning      | 3    |
| Söfnun og úrvinnsla upplýsinga  | 3    |
| Vinnusiðferði og gildi          | 2    |
| Öryggisvitund                   | 2    |
| Að vinna að lausnum             | 2    |
| Að vinna undir álagi            | 3    |
| Frumkvæði                       | 2    |
| Natni og nákvæmni               | 2    |
| Notkun upplýsingatækni          | 3    |
| Sjálfstraust                    | 2    |
| Skilningur á starfseminni       | 2    |
| Tungumál                        | 3    |
| Velliðan                        | 2    |
| Viðskiptavinurinn í brennidepli | 3    |
| Vöruþekking                     | 3    |
| Þekking á sölufærlum            | 3    |

## Hæfnikröfur starfsins

### Aðlögunarhæfni

Lagar sig að aðstæðum eftir þörfum til að ná árangri í síbreytilegum aðstæðum og í vinnu með mismunandi einstaklingum og hópum.

#### Þrep 3

##### 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

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.*

#### Þrep 2

##### Fylgist með notkun verðmæta

- Þekkir þarfir fyrir verðmæti vegna, þjónustu eða verkefna sem eru í gangi.
- Greinir frá óskum um aðgang að verðmætum, gefur upplýsingar 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.

## Árangursrík samskipti

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

### Þrep 3

#### Aðlagar tjáskipti

- Aðlagar tjáskipti sín að ólíkum viðmælendum (t.d. varðandi innihald og málfar).
- Fylgist með merkjum (t.d. líkamstjáningu, svipbrigðum og raddblæ) frá ólíkum viðmælendum til að meta hvenær og hvernig megi breyta tjáskiptum svo að skilaboðin skiljist.
- Tjáir sig á jafn áhrifaríkan hátt við ólíka viðmælendur og við ólíkar 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

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.

### Þrep 2

#### 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.

## Mat og lausnir

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

### Þrep 2

#### Samþættir og túlkar víðtækar og flóknar upplýsingar

- Leggur til ákjósanlegar aðferðir við nálgun viðfangsefna.
- Gerir sér grein fyrir forsendum eigin greininga (t.d. hugsanleg áhrif skoðana, eða ákveðinna hagsmunaaðila).
- Sér fyrir hvernig aðrir í stofnuninni/fyrirtækinu og aðrir sem hlut eiga að máli bregðast við og nýta upplýsingar sem lagðar eru fram.
- Sér í hverju vandinn liggur með því að kanna nokkra algenga orsakabætti.
- Finnur ákjósanlegar lausnir með því að vega og meta kosti og galla annarra nálgana.
- Nýtir leiðbeiningar og verklag sem krefst skilnings og túlkunar í samræmi við aðstæður.

## Samvinna

Vinnur með öðrum til að ná markmiðum fyrirtækis.

### Þrep 2

#### 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 álitum samstarfsmanna varðandi mál sem snerta þá.
- Skilur hlutverk átaka í hópi, til að ná fram lausnum.
- Eflir liðsanda.

## Skipulag og áætlanir

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

### Þrep 2

#### Skipuleggur verk hóps

- Metur hver framkvæmir hvaða verk og hvenær.
- Hefur innsýn í færni, styrkleika og áhugasvið samstarfsmanna og skiptir verkum út frá því.
- Setur fram verk- og tímaáætlanir.
- Fylgist með framvindu verka og notkunar á verðmætum (t.d. fólk, birgðir, tími) í umhverfinu.
- Gerir nauðsynlegar breytingar á tímaáætlunum, vinnuferlum og úthlutun birgða.



## Starfsþróun og færniefling

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

### Þrep 3

#### Skipuleggur og stýrir eigin símenntun/þróun

- Safnar upplýsingum úr ýmsum áttum til að skilgreina eigin styrkleika og veikleika í núverandi starfi.
- Skilgreinir og skipuleggur eigin símenntun í tengslum við þarfir fyrir þróun í núverandi starfi.
- Gerir áætlun til að ná námsmarkmiðum sínum.
- Fylgist með eigin framförum við að ná færnimarkmiðum og endurskipuleggur símenntunaráætlun sína eftir þörfum.

## Söfnun og úrvinnsla upplýsinga

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.

### Þrep 3

#### Vinnur úr flóknum upplýsingum frá mismunandi heimildum/aðilum

- Leggur gagnrýnið mat á heimildir til að sannprófa áreiðanleika þeirra.
- Leitir eftir sérþekkingu þegar þörf er á, til þess að glöggva sig á og bera saman upplýsingar eða til þess að skýra verkefni.
- Nýtir möguleika tækninnar til hins ýtrasta við öflun upplýsinga.
- Vinnur hratt úr miklu magni af upplýsingum og áttar sig á hvort þær skipta máli eða ekki.

## Vinnusiðferði og gildi

Fer eftir og styður starfa- og siðareglur vinnustaðarins.

### Þrep 2

#### Hefur frumkvæði að því að greina siðferðileg álitamál

- Leitast við að greina og íhuga mismunandi siðferðileg sjónarmið áður en tekin er ákvörðun.
- Kemur af stað umræðum um siðferðilegar hliðar aðstæðna.
- Greinir ólík gildi og leitast við að samræma þau við val á leiðum eða tillögum um hvernig skuli tekið á álitaeftum.
- Setur fram hugmyndir að úrbótum á starfsreglum ef ástæða er til.

## Öryggisvitund

Kemur auga á aðstæður sem geta skapað hættu á vinnustað og grípur til viðeigandi ráða til að halda vinnuumhverfinu öruggu (fyrir sig og aðra).

### Þrep 2

#### Kemur með tillögur sem stuðla að auknu öryggi og betri vinnuaðstæðum

- Gerir tillögur um endurbætta starfshætti þar sem öryggi er ábótavant.
- Greinir mögulegar hættur á vinnustaðnum.
- Sækir sér þekkingu sem miðar að því að auka eigið öryggi og annarra.

## Að vinna að lausnum

Greinir og leysir vandamál/viðfangsefni.

### Þrep 2

#### Leysir algeng vandamál

- Getur greint vandamál/frávik sem orsakast af nokkrum atriðum, flestum augljósum.
- Veit hvernig aðrir hafa leyst verkefni af þessu tagi.
- Velur ákjósanlega lausn eftir að hafa vegið og metið kosti og galla ýmissa aðferða.
- Metur árangur og skilvirkni úrlausna eftir framkvæmd verkefnis.

## Að vinna undir álagi

Vinnur á skilvirkan hátt undir álagi /þrátt fyrir streituaðstæður.

### Þrep 3

#### Ræður við mikla streitu/álag

- Heldur heilbrigðri dómgreind og tekur rökréttar ákvarðanir þrátt fyrir streituvaldandi aðstæður.
- Lítur á streituvaldandi aðstæður sem áskorun frekar en ógn.
- Þróar með sér viðbrögð til að fást á árangursríkan hátt við mikla streitu/mikið álag.

## Frumkvæði

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

### Þrep 2

#### 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.

## Natni og nákvæmni

Vinnur ávallt samviskusamlega og er sjálfum sér samkvæmur.

### Þrep 2

#### Fylgir fyrirmælum/áþendingum sem ekki eru augljósar

- Samþykkir hugmyndir og vangaveltur eftir að hafa sannreynt þær.
- Óskar eftir umsögnum annarra á eigin vinnu.
- Kynnir sér allar viðkomandi upplýsingar eða sjónarmið áður en verk er framkvæmt eða ákvörðun tekin.

## Notkun upplýsingatækni

Notar upplýsingatækni/tölvutækni til að framkvæma verk sín.

### Þrep 3

#### Hefur yfirgripsmikla þekkingu og getur leyst fjölbreytt verkefni

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

## Sjálfstraust

Sýnir raunsæja trú á eigin getu.

### Þrep 2

#### Sýnir sjálfstraust þegar á reynir

- Sýnir trú á eigin getu, skoðunum og ákvörðunum þegar þær eru dregnar í efa.
- Setur fram gagnrök af sjálfsöryggi.
- Óskar eftir andstæðum skoðunum og sjónarmiðum annarra og ræðir þær.

## Skilningur á starfseminni

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

### Þrep 2

#### Skilur og notar óformlega/óskráða verkferla

- Notar á árangursríkan hátt bæði formlegar og óformlegar leiðir til þess að auðvelda framgang vinnunnar.
- Stofnar til og viðheldur óformlegu samskiptaneti til að auðvelda sér að ná markmiðum.
- Notar rök sem byggja á skilningi á sameiginlegum hagsmunum tengdra aðila.

## Tungumál

Beitir viðeigandi erlendu tungumáli í samskiptum við viðskiptavini.

### Þrep 3

#### Beitir tungumálinu í margvíslegum samskiptum

- Skilur frekar flóknar rökræður um kunnugleg málefni.
- Tekur þátt í samræðum af nokkru öruggi og án umhugsunar.
- Les frekar flókinn texta sem tengist vandamálum samtímans.
- Fjallar af öryggi um málefni sem tengjast starfinu og eru ofarlega á baugi.
- Skrifar skýran og nákvæman texta um almenn og sérhæfð málefni.

## Vellíðan

Stuðlar að vellíðan og jafnvægi á vinnustað.

### Þrep 2

#### Veitir öðrum athygli

- Hlustar á þarfir og sjónarmið annarra.
- Viðurkennir árangur, þekkingu og getu annarra.

## Viðskiptavinurinn í brennidepli

Veitir viðskiptavininum framúrskarandi þjónustu.

### Þrep 3

#### Veitir umfram þjónustu

- Leitir 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").

## Vöruþekking

Þekkir vörur og þjónustu sem boðið er upp á.

### Þrep 3

#### Sýnir yfirgripsmikla þekkingu og færni og getur tekist á við fjölbreyttar hefðbundnar aðstæður

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

## Þekking á sölufarlum

Þekkir sölufarla fyrirtækisins og beitir á þeim á árangursríkan hátt.

### Þrep 3

#### Sýnir yfirgripsmikla þekkingu og færni og getur tekist á við fjölbreyttar hefðbundnar aðstæður

- Metur á gagnrýnin hátt árangur sölufarlisins og leggur til endurbætur.
- Sýnir viðeigandi sveigjanleika í því að fylgja eftir vinnureglum um sölu.
- Greiðir fyrir sölufarlinu með því að aðlaga sig að viðbrögðum viðskiptavinar.
- Getur með leiðsögn annast flóknar eða óvenjulegar aðstæður.



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ  
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI