



Mindig van választás

Vevőszolgálati tájékoztató

Szakmabemutató információs mappa



Befektetés a jövőbe



Új Magyarország
FEJLESZTÉSI TERV

FELELŐS KIADÓ: PIRISI KÁROLY

KÉSZÍTŐ: KANOVA CONSULTING

PÁLYAORIENTÁCIÓS LEKTOR: HARKÁNYI ADRIENNE

INTERJÚALANY: GERBER ÉVA

SZAKMAI LEKTORÁLÁS: DERECSKEI ATTILA

A SZAKMAISMERTETŐ MAPPA A TÁMOP 2.2.2 – „A PÁLYAORIENTÁCIÓ RENDSZERÉNEK TARTALMI ÉS MÓDSZERTANI FEJLESZTÉSE” PROJEKT KERETÉBEN KERÜLT KIDOLGOZÁSRA.

PROGRAMVEZETŐ: BORBÉLY-PECZE TIBOR BORS

A PROJEKT AZ EURÓPAI UNIÓ TÁMOGATÁSÁVAL, AZ EURÓPAI SZOCIÁLIS ALAP ÉS A MAGYAR ÁLLAM TÁRSFINANSZÍROZÁSÁVAL VALÓSUL MEG.

FOGLALKOZTATÁSI ÉS SZOCIÁLIS HIVATAL
2010

www.afsz.hu
www.epalya.hu
www.eletpalya.afsz.hu



Tartalomjegyzék

A. Feladatok és tevékenységek

B. Követelmények

C. Szakképzés

**D. Kereseti lehetőségek,
elhelyezkedési kilátások**

E. Egyéb információs források

Feladatok és tevékenységek

A következő kérdésekre kaphat választ:

- ◆ Melyek a jellemző feladatok, tevékenységek ebben a szakmában?
- ◆ Milyen anyagokkal, eszközökkel kell dolgoznia?
(anyagok, szerszámok, műszerek, gépek...)
- ◆ Hol végzi a munkáját?
(szabadban, műhelyben, irodában, üzletben...)
- ◆ Munkája során kikkel kerül kapcsolatba, kikkel van dolga?
(vevő, ügyfél, kolléga)

„1. szabály: A vevőnek mindig igaza van. 2. szabály: Ha a vevőnek még sincs igaza, az első szabály lép életbe.”

/Duncan Howe/

Vevőszolgálatnak nevezik azon szolgáltatásokat, melyeket a piaci szereplők azért nyújtanak, hogy hatékonyabbá tegyék az értékesítést. A vevőszolgálati tevékenység a modern marketing egyik legfontosabb és legsokoldalúbb eszköze. Meghatározhatja egy vállalkozás piaci pozícióit, árait, ügyfélkörét, kommunikációs stratégiáját, valamint disztribúciós politikáját (vagyis hogy milyen értékesítési csatornákat használ).

Manapság a vállalatok, cégek nagy hangsúlyt fektetnek arra, hogy hatékonyan kommunikáljanak vevőikkel, és közvetlen, problémamentes kapcsolatot ápoljanak velük. E törekvés sikeréhez a vevőszolgálat tevékenysége a legnagyobb jelentőségű, hiszen gyakorlatilag a cég vevők felé mutatott arcként határozhatjuk meg. Hiába működik ugyanis rendkívül hatékonyan az ellátási lánc egésze, ha a vevőszolgálat teljesítménye elmarad ettől, vagy nem megfelelően bánnak a vevők kéréseivel, esetleges panaszaival. Ezt ugyanis a vevő előbb-utóbb érzékelteti majd a céggel/üzlettel, és kevesebbet rendel vagy vásárol. A vevőszolgálat feladatai közé tartoznak a következők:

- a vevők megrendeléseinek rögzítése,
- a kiszállított áru értékének számlázása,
- kapcsolattartás a vevőkkel,
- az esetleges reklamációk kezelése.

„Nálunk a vevőszolgálattal kapcsolatos feladatokat nem a munkafázisok szerint, hanem a vevőkre szabottan osztották fel. Más foglalkozik például a kiemelt fontosságú ügyfelekkel, vagy az üzletláncokkal. Mindenki csak a vevők megállapított körével foglalkozik, és a velük kapcsolatos összes tennivalót elvégzi. Így a tevékenységi kör tágasabb, mint mondjuk egy hipermarket

vevőszolgálati pultjánál. Célunk, hogy fokozzuk a versenyképességet, megtartsuk vevőinket és újakat szerezzünk melléjük, és emeljük a vevőszolgálati tájékoztatással és ügyintézéssel kapcsolatos szolgáltatás minőségét” – magyarázza T. János, egy kereskedelmi cég vevőszolgálati tájékoztatója, ügyintézője.

A szűkebb értelemben vett vevőszolgálat nagyon fontos visszacsatolási pont a vállalat életében, ahonnan értékes ismereteket lehet szerezni a fogyasztók elvárásairól. Ugyanakkor a vevőszolgálat erősíti is a vállalat jó hírét, ha a fogyasztók meglegedésére működik. A vásárlóknak ugyanis döntő jelentőségű lehet, adott esetben fordulhatnak-e észrevételeikkel a gyártóhoz, forgalmazó céghez, üzlethez, illetve kielégítően kezelik-e panaszukat és észrevételeiket.

Melyek a jellemző feladatok, tevékenységek ebben a szakmában?

1. A vevőszolgálati tájékoztató fogadja, kiszolgálja az ügyfelet. Felveszi az ügyféllel, vevővel a kapcsolatot, kezeli a közvetett csatornán (email, fax, levél, SMS, chat stb.) vagy személyesen érkező megkereséseket.

„A vevőszolgálat egyfajta híd a cég vagy üzlet, illetve a vásárlók között. A vevők a szolgáltatás, tájékoztatás minősége alapján döntenek arról, melyik vállalat vagy üzlet nekik a megfelelő megoldás. A jól működő vevőszolgálat segítségével biztosíthatjuk vevőinket, hogy mi tudjuk az igényeiket a legjobban kielégíteni. Arról is meggyőzhetjük őket továbbá, hogy számíthatnak ránk, ha problémájuk akad a szolgáltatással vagy egy termékkel” – mondja T. János

Közreműködik a vevőszolgálati irodába betérő ügyfelek fogadásában és kiszolgálásában. Telefonhívásokat, elektronikus üzeneteket fogad és kezdeményez. Azonosítja az ügyfelet és a megkeresés célját, a probléma

tárgyát. Kezeli (rögzíti és/vagy módosítja) az adatokat. Felméri az ügyfelek igényeit, és a rendelkezésre álló információk közül kiszűri, mire is van ténylegesen szüksége.

2. Segítséget nyújt az ügyfélnek, esetleg többféle megoldási lehetőséget kínál problémája megoldására. Ismerteti az ezek között lévő összefüggéseket, közreműködik a legkedvezőbb megoldás kiválasztásában (pl. a termékrendeléssel vagy szállítással kapcsolatban). Feladatkörének függvényében esetleg rögzíti a vevő/ügyfél rendeléseit. Kidolgozza a probléma megoldásának lépéseit, ismerteti az eredményt, a folyamat lezárásaként meggyőződik róla, mennyire elégedett az ügyfél. A rendelkezésére álló írásos tájékoztató anyaghoz, szórólapokhoz, termékismertetőkhöz szóbeli magyarázatokat fűz, kiemelésekkel látja el őket, az ügyfél kérdéseit lényegre törően, pontosan megválaszolja. Kezeli és megoldja a konfliktusokat, felismeri a problémás ügyfeleket. Együttműködik az üzlet, a vállalat más részlegeiben (logisztika, kereskedelem stb.) dolgozó munkatársakkal. Megszerzi az új információkat, naprakész ismeretekkel rendelkezik a vállalati információs és tájékoztató rendszerről. Betartja az ügyfélkezelési folyamat határidőit (pl. a reklamációk esetén). Kapcsolatot tart fent az ügyféllel/vásárlóval, értékeli visszajelzéseit, igényeit figyelembe véve igazítja a vevőszolgáltatás folyamatát.

3. Információt, tájékoztatást nyújt a vevőszolgálat szolgáltatásairól, a forgalomban lévő termékekről, az aktuális (hűség)akciókról, kedvezményekről. Tájékoztatja az ügyfeleket/vásárlókat az akciókról, újdonságokról, méri elégedettségüket. A termékkel vagy a szolgáltatással kapcsolatos esetleges észrevételeiket, kívánságaikat tolmácsolja az illetékes osztály (pl. marketing, kereskedelmi részleg) felé.

Telefonon keresztül is információt, részletes tájékoztatást ad az akciókról, újdonságokról, termékekről, a megrendelés formáiról, a raktárkészleten lévő árukról, az elérhető szolgáltatásokról (pl. kiszállítás, cserelehetőség).

Szükség esetén közreműködik a marketingkutatásokban, a termékbemutatókon, illetve egyéb, az ügyfeleket/vásárlókat érintő rendezvényeken (pl. kóstolók, akciók). Folyamatosan bővíti, korrigálja ismereteit a termékekről, a szolgáltatásokról és az ügyfelekről, hogy széleskörű tájékoztatást tudjon adni a vevőszolgálaton.

4. Kezeli az ügyfél/vásárló panaszait, észrevételeit. Megoldja a szolgáltatással és a termékkel kapcsolatban felmerülő reklamációkat.

Megérti és kezeli az ügyfél panaszait, észrevételeit. Jegyzőkönyvet készít a problémáról, kérésre átadja az ügyfélnek a fogyasztói/vásárlói panaszkönyvet. A saját hatáskörébe tartozó kéréseket azonnal teljesíti, egyéb esetben pedig gyorsan eldönti, ki az illetékes, majd az ügyfelet/vásárlót hozzá irányítja. Kidolgozza azt a megoldást, amely elfogadható az ügyfélnek, ugyanakkor a munkaadó érdekeit is szolgálja. Ha a reklamáció jogos, akkor ellensúlyozza a problémát. Érvényesíti, átadja az értékesítéssel kapcsolatos iratokat (pl. garanciajegy, használati utasítás). A panaszokból, észrevételekből szerzett információkat értékeli, és levonja belőlük a tapasztalatokat, hogy az ügyfelek elégedettsége növekedjen.

„Talán nem szükséges magyarázni, mennyire fontos háttérként jelenthet egy üzleti vállalkozásnak az elégedett vevőkör. A fogyasztók ugyanis híret viszik a cég szolgáltatásainak barátaik, kollégáik, ismerőseik körében. Ezen egyszerű tény miatt fontos, hogy kiválóan működő vevőszolgálattal tartsuk fenn a jó kapcsolatot meglévő vevőinkkel, akiben már lojálisak cégünkkel és termékeinkkel. Más részről azonban ha korábban stabilnak gondolt vevőink

távoznak, akkor ennek okait is át kell gondolni” – hívja fel a figyelmet T. János.

5. Közreműködik a promóció és az értékesítés előkészületeiben.

Kapcsolatot tart a vállalat értékesítési, marketing-, termék- illetve szolgáltatásfejlesztési osztályaival, hogy minél jobban és naprakészen ismerje a termékeket, szolgáltatásokat. Nyomon követi az éppen futó akciós ajánlatokat, számon tartja a cég/üzlet ügyfélkörét. A vevőszolgálati munkatársak közreműködhetnek termékbemutatókon, kiállításokon, rendezvényeken. A tájékoztatásokon megismeri az ügyfél fogyasztói szokásait, igényeit, így képes kiemelni a termék vagy szolgáltatás előnyös tulajdonságait, hangsúlyozni a hozzáadott értékeket, bemutatni a lehetséges engedményeket.

6. Célzott információgyűjtéssel segíti a vállalat ügyfélkapcsolatainak optimálissá tételét. Feladata a vevőszolgálati munkához kapcsolódó adminisztráció, az anyagok dokumentálása. Kezeli, frissíti a vevőszolgálati adatbázist.

A vevőszolgálati tájékoztató közreműködik a kampányszerű adatgyűjtésben, kérdőívek kitöltésében, a vevők elégedettségének mérésében akár személyesen, akár telefonon keresztül. Tájékoztatja az ügyfelet az adatgyűjtés okáról (ez lehet pl. egy aktuális akció, vagy egy új termék bevezetése), az esetleges előnyökről. Igyekszik megnyerni bizalmát és hozzájárulását.

A vevőszolgálati tájékoztató, ügyintéző hozzájárul az adott üzlet, cég vagy vállalat ügyfélkapcsolatainak optimálissá tételéhez, ezen keresztül a stratégiai tervek megvalósításához.

A vevőszolgálati feladatok ellátásakor betartja a biztonságos (személyi) adatkezelés törvényi előírásait, szabályait. Az adatok, információk

nyilvántartáshoz és tároláshoz dokumentumokat készít elő, ezeket típusokba sorolja (pl.: reklamációk, akciók, visszáru stb.) A dokumentumokat úgy rendszerezi, hogy azok visszakereshetőek legyenek.

Elvégzi a munkájával kapcsolatos adminisztrációt, dokumentumokat kezel és archivál. Visszáru esetén rögzíti a gépben a cserét, kitölti az adott formanyomtatványt a vásárlónak.

Kezeli és rögzíti a programban a szállítással kapcsolatos hibákat, reklamációkat. (Ilyenek lehetnek pl. a ki nem szállított tételek, vagy a tévesen megrendelt áruk). Hatékonyan kezeli az adatbázisprogramot, jelen esetben a SAP vevőszolgálati programját. (T. János szerint „a vevőszolgálat munkáját az SAP segítségével létrejött egységes, integrált adatbázis nagyban segíti.”) Részt vesz a vevőszolgálati tájékoztató rendszer fejlesztésében, az adatbázisok szüntelen frissítésében, korrekciójában. A program segítségével úgynevezett riportokat, kimutatásokat készít havi lebontásban. Továbbá a munkaköréhez tartozó tevékenységekről statisztikai adatokat gyűjt és összesít, melyeket prezentációk, beszámolók formájában továbbít a marketing-, illetve a kereskedelmi osztály felé.

Milyen anyagokkal és eszközökkel kell dolgoznia?

A napi teendők ellátásához irodatechnikai berendezésekre, valamint alapvető irodaszerekre van szüksége. A papírmunka feldolgozása, dokumentálása mellett feladatainak egy részét a számítógépes ügyintézés teszi ki. Rögzíti, dokumentálja az ügyfelek/vásárlók adatait, észrevételeit. Jegyzőkönyvet vesz fel a hibás árukról vagy a reklamációkról. Visszáru-nyomtatványt, jótállást állít ki, garanciajegyet érvényesít. Számítógéppel készíti azon prezentációkat, beszámolókat, melyek a vevőszolgálat működését mutatják be a vezetőségnek. Telefonhívásokat fogad és kezdeményez.

E feladatok ellátásához feltétlenül szükségesek a következők technikai

eszközök:

- kommunikációs eszközök (telefon, fax)
- irodatechnikai eszközök (nyomtató, fénymásoló)
- számítógép, internet-hozzáférés
- szakirányú szoftverek (adatbázis-kezelő, speciális vevőszolgálati szoftver)
- hivatalos formanyomtatványok (pl. visszáru, panasz kezeléséhez szükséges jegyzőkönyv, kérdőív)
- egyéb alapvető irodaszerek, vállalati, céges pecsét

Hol végzi a munkáját?

A napi teendők és a munkavégzéséhez szükséges eszközök miatt a munkaidejét az irodában tölti, vagy a munkahely jellegétől függően egy vevőszolgálati, információs pultnál, melyet felszereltek a szükséges eszközökkel. Egyes cégeknél a vevőszolgálati pult az épületen belül, jól látható helyen, általában a bejárat mellett található. Nagyobb boltok, hipermarketek esetében is az üzlet területén található a vevőszolgálati pult, a bejárat közelében.

Munkája során kikkel kerül kapcsolatba, kikkel van dolga?

Napi kapcsolatban áll a **cég/üzlet alkalmazottaival**, a munkáját segítő **kollégákkal** (pl.: marketing menedzser, kereskedelmi menedzser), az **ügyfelekkel, vásárlókkal**. Munkakörét irányítás mellett önállóan végzi, feladat- és hatáskörét a munkaszerződésében határozzák meg. Közvetlen felettese az *értékesítési vezető*.

Követelmények

A következő kérdésekre kaphat választ:

- ◆ Milyen fizikai igénybevétellel, megterheléssel jár a munkavégzés?
- ◆ Milyen környezeti ártalmakkal, hátrányokkal járhat a szakma gyakorlása?
- ◆ Milyen egészségügyi követelményeket támaszt ez a szakma?
- ◆ Milyen egyéb tulajdonságok megléte kedvező ebben a szakmában?
- ◆ Milyen tantárgyakban kell jó eredményt elérni ehhez a szakmához?
- ◆ Milyen érdeklődési kör a legelőnyösebb ebben a szakmában?

Milyen fizikai igénybevétellel, megterheléssel jár a munkavégzés?

A vevőszolgálati tájékoztatók esetében az irodai munkakörből adódóan elenyésző a kifejezetten fizikai megterheléssel járó igénybevétel, vagy az esetleges baleset kockázata. Feladatvégzésük **szellemi igénybevételt** jelent, **fizikai megterhelés szempontjából könnyű munkának minősül.**

Munkaidejének nagy részében ülőmunkát végez, esetleg a vevőszolgálati pultnál áll. Ez gerincbántalmak kialakulásának veszélyével járhat. A szem is fokozott igénybevételnek lehet kitéve, ugyanis a nap egy részében a számítógépen dolgozik.

Milyen környezeti ártalmakkal, hátrányokkal járhat a szakma gyakorlása?

Az alábbi megterhelésekkel kell számolnia a munkavállalónak:

- a munka figyelemösszpontosítást, nagyfokú együttműködést, logikus gondolkodást igényel, ami gyakran idegi és szellemi megterhelést, kimerültséget okozhat (stresszhelyzetek, konfliktusok kezelése, ügyfelek problémáinak megoldása)
- a vevőszolgálatok üzemelhetnek meghosszabbított nyitva tartással, három műszakban, illetve hétvégén, vagy akár non-stop is az ügyfelek érdekében
- számolni kell azzal, hogy a vevőszolgálatokhoz fordulóknak ingerülten vagy elutasítóan reagálhatnak
- a rendszeresen ismétlődő tevékenységek miatt jó monotóniatűrés szükséges

„Ha probléma adódik, nagyon nehéz folyamatosan kontrollálni az ügyfél vagy vásárló reakcióit, egyszersmind a sajátjainkat is. Ilyenkor fel kell ismerni, mi motiválja az ügyfelet, hogyan viszonyul az adott helyzethez.

Konfliktushelyzetekben nyugodtnak és tárgyyszerűnek kell maradnunk, még akkor is, ha az adott ügyfél erőszakos és nehezen kezelhető” – magyarázza T. János.

Milyen egészségügyi követelményeket támaszt ez a szakma?

A foglalkozás gyakorlását kizáró egészségi tényezők:

- ép hallást, igénylő munka végzésére nem alkalmas
- jó beszélőképességet igénylő munka végzésére nem alkalmas
- fokozott figyelmet, összpontosítást igénylő munkát nem végezhet
- együttműködést kívánó munkát nem végezhet

A foglalkozás gyakorlását korlátozó egészségi tényezők:

- jó látást igénylő munka végzésére nem alkalmas
- karok/kezek/ujjak használatát igénylő munkát nem végezhet

Fontos a jó beszédképesség, a folyamatos és közérthető kommunikáció. Az ép hallás a gyakori telefonos ügyintézés hatékony elvégzéséhez szükséges. A mindennapos manuális feladatok és a számítógépes ügyvitelkezelés elvégzéséhez feltétel a megfelelő látás és az ép szemek.

A megváltozott munkaképesség befolyásoló tényező lehet ebben a feladatkörben. Szellemi fogyatékkal élőknek, karjukat, kezüket, ujjukat mozgatni nem, illetve csak korlátozottan képes személyeknek nem ajánlott ez a foglalkozás. Látásukban enyhén korlátozottak (pl. szemüvegesek) vagy

hallókészülékkel kielégítően hallók, és értelmes, összefüggő kommunikációra képes egyének betölthetik ezt a munkakört. Az alkalmasságot általános üzemorvosi vizsgálat dönti el.

Milyen egyéb tulajdonságok megléte kedvező ebben a szakmában?

A szakma sikeres gyakorlásához szükséges képességek (kompetenciák):

Szakmai kompetenciák:

- irodatechnikai eszközök használatának ismerete,
- adatbáziskezelő programok, vevőszolgálati szoftverek használata,
- panaszkezelési eljárás, fogyasztóvédelmi törvény, adatvédelmi szabályok ismerete,
- alapvető tárgyalási és prezentációs technikák ismerete,
- a nyelvtudás előnyt jelent.

Személyes kompetenciák:

- elhivatottság, elkötelezettség,
- megbízhatóság, precizitás,
- stressztűrő képesség, konfliktusmegoldó készség,
- önállóság, gyakorlatias feladatértelmezés,
- kapcsolatteremtő készség, udvariasság,
- empátiakészség, nyitottság
- türelem, ügyfélorientált szemléletmód,
- jó verbális és non-verbális kommunikációs készség,
- problémafeltárás, és –megoldás képessége, segítőkészség.

A vevőszolgálati területen dolgozók kiválasztásánál figyelemmel kell lenni arra is, milyen mentális és pszichikai alkalmasságot követel meg a munka.

„A vásárló értékeli, ha az ügy elintézése után kis idővel újból megkeressük, és érdeklődünk, most már teljesen rendben mennek-e a dolgok. Az ilyen ellenőrzés még ma is meglehetősen ritka, ezért biztos, hogy kedvező lesz a fogadtatása, és erősíti a kapcsolatot a vevővel. Még egy fontos dolog: lehetőleg minden vevőszolgálati munkatárs álljon a helyzet magaslatán mind szaktudásban, mind hozzáállásban. Akarjon és tudjon segítséget, tájékoztatást nyújtani, illetőleg legyen képes együttműködni a panaszok orvoslása érdekében” – mondja T. János.

Milyen tantárgyakban kell jó eredményt elérni ehhez a szakmához?

Aki ilyen jellegű munkát szeretne végezni, annak a következő tantárgyakkal és tevékenységi területekkel érdemes többet foglalkoznia:

- számítástechnika, statisztika
- magyar nyelv
- marketingismeretek
- jogi alapismeretek
- gazdasági alapismeretek

Milyen érdeklődési kör a legelőnyösebb ebben a szakmában?

A vevőszolgálaton dolgozóktól elvárják, hogy könnyen alakítsanak ki kapcsolatot a hozzájuk fordulókkal. Ezt a munkát az tudja igazán jól végezni, aki szeret kommunikálni, könnyen alakít ki kapcsolatot. Előnyös, ha az ilyen szakmát választó személy alapvető érdeklődést tanúsít a gazdaság és az értékesítési marketing összefüggései iránt. Naprakészen tájékozottnak kell lennie a szakmájáról, a fogyasztóvédelmi törvénymódosításokról, panaszjelzési szabályokról. Érdekelje az emberi viselkedés pszichológiája, a kommunikáció és a metakommunikáció.

Szakképzés

A következő kérdésekre kaphat választ:

- ◆ Mit kell tanulni a szakképzés során?
- ◆ Hol történik a szakképzés?
- ◆ Milyen iskolai előképzettségre van szükség?
- ◆ Mennyi ideig tart a szakképzés?
- ◆ Milyen költségekkel jár a képzés, és kapható-e támogatás?
- ◆ Mekkora a képzésbe felvehető létszám?

Kifejezetten vevőszolgálati tájékoztató képzés nincs, hiszen a vevőszolgálatok a szolgáltatást nyújtó, a terméket gyártó szervezet tevékenységével kapcsolatban adnak tájékoztatást. Gyakori, hogy a speciális ismereteket belső, úgynevezett cégtanfolyamon kell elsajátítani. Ennek időtartama néhány naptól néhány hónapig terjedhet.

Hogy valaki vevőszolgálati tájékoztatóként tudjon dolgozni, ahhoz a következő képzéseket érdemes elvégeznie:

- *személyes ügyfélszolgálati asszisztens*
- *idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző és elágazásai*

Mit kell tanulni a szakképzés során?

Az alábbiakban a fent említett képzések szakmai moduljait mutatjuk be röviden.

Személyes ügyfélszolgálati asszisztens

E középszintű szakképesítéssel fizikai és szellemi munkát igénylő munkakört lehet betölteni. Az elméleti és gyakorlati képzés aránya 40 / 60 százalék.

Szakmai követelménymodul:

- az irat-, dokumentum- és ügyvitel-technikai berendezések kezelése
- gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés
- üzleti kommunikáció és viselkedéskultúra
- az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése
- a személyes ügyfélkapcsolatok vezetése
- ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző

Ezzel az emelt szintű szakképesítéssel fizikai és szellemi munkát igénylő munkakört lehet betölteni. Az elméleti és gyakorlati képzés aránya 30 / 70 százalék.

Elágazásai:

- *emberi erőforrás ügyfélkapcsolati szakügyintéző*
- *IT helpdesk ügyfélkapcsolati szakügyintéző*
- *távközlési ügyfélkapcsolati szakügyintéző*
- *üzleti kommunikációs szakügyintéző*

Az elágazások csak egy modulban térnek el. Ezért érdemes egyszerre elvégezni ezeket, ahol ez lehetséges, mert így időt, pénzt és 4 szakképesítést nyerhetünk.

A főbb képzési modulok:

- az irat-, dokumentum- és ügyvitel-technikai berendezések kezelése
- gépírás, szövegszerkesztés és táblázatkezelés
- üzleti és ügyfél-kommunikáció
- üzleti kommunikáció idegen nyelven
- ügyfélszolgálati ismeretek
- az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése
- a call/contact center rendszer használata, idegen nyelven is
- telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven
- gazdasági és jogi ismeretek

Eltérő modulok:

- az emberi erőforrás gazdálkodáshoz tartozó szakfeladatok ellátása
- műszaki segítségnyújtás, IT HelpDesk szakfeladatok ellátása
- a távközlési szakfeladatok ellátása
- az üzleti adminisztrációs szakfeladatok ellátása

Hol történik a szakképzés?

A szakképesítéseket OKJ-s képzéssel foglalkozó intézményekben, iskolai rendszerben és felnőttképzésben is meg lehet szerezni, a képző intézményektől függő helyszíneken. A szakképzést indító iskolákról az évente megjelenő kiadványokból is tájékozódhatnak az érdeklődők. Számos oktatásszervező vállalkozás is hirdeti szakképzést. Az induló tanfolyamokról az adott intézményben adhatnak bővebb felvilágosítást. A képzésben részt vevők EUROPASS bizonyítvány-kiegészítőt is kérhetnek.

Milyen iskolai előképzettségre van szükség?

A képzésben való részvétel feltétele az érettségi. Az idegen nyelvű kommunikáció legalább angol nyelvből, de az esetek túlnyomó többségében még egy idegen nyelvből magas fokú felkészültséget, jó beszéd- és íráskészséget követel a szakmát választóktól.

Mennyi ideig tart a szakképzés?*Személyes ügyfélszolgálati asszisztens*

A képzési idő fél év. A képző intézménytől függ, milyen óraszámossal oktatják (600 – 200 óra).

Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző

A képzés időtartama (a főszakképesítés esetén): legfeljebb 2 év, vagy 2000 óra. A 2009/2010-es tanévben a szakképzést szervező oktatóhelyek a képzés időtartamát többnyire 3 vagy 4 félévben határozták meg.

Milyen költségekkel jár a képzés, és kapható-e támogatás?*Személyes ügyfélszolgálati asszisztens*

A nappali képzés 22 éves korig első szakma megszerzése esetén ingyenes.

Esti tagozaton is végezhető, de ez már költségtérítéses. 2009-ben a tandíj 80.000 – 110.000 Ft között mozgott. Ezen felül még számolni kell a vizsgadíjjal, ami szintén évente változik. 2009-ben ennek összege 40.000 – 50.000 Ft között mozgott.

Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző

22, illetve egyes helyeken 23 éves korig ingyenes az alapoktatás, nappali iskolarendszerben megszerzett első szakma esetén. Ugyanakkor intézményenként és évente változó, 40.000 – 50.000 Ft/félév körül mozgó oktatási támogatást kell fizetni. Az összeg fedezi a kiegészítő tantárgyak és a szakvizsga díját. Költségtérítés esetén a részvételi díj évente változhat, ezért mindig érdemes tájékozódni a képzést indító intézményeknél. 2009-ben a tandíj 150.000 – 313.000 Ft között változott.

A részvételi díj évente változhat, ezért mindig érdemes érdeklődni a képzést indító intézményeknél. Az összegek általában tartalmazzák a kiegészítő tantárgyak és a szakvizsga díját is. Magánhallgatóknak részletfizetési lehetőséget kínálnak a képzőintézetek. Vállalkozások a képzési költséget elszámolhatják a szakképzési hozzájárulás terhére. A további aktuális kedvezményekről szintén a képzést indító intézményeknél kell tájékozódni.

Mekkora a képzésbe felvehető létszám?

Személyes ügyfélszolgálati asszisztens

A képzés megfelelő számú jelentkezővel (min. 20 fő) folyamatosan indul.

Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző

Ez a képzés is folyamatosan indul megfelelő számú (min. 20-25 fő) jelentkezővel.

Fogyatékossgal élő személyek felvételéről a szakképzést folytató intézmény vezetője dönt, figyelembe véve a fogyatékossg jellegének megfelelő érdekképviselet véleményét.

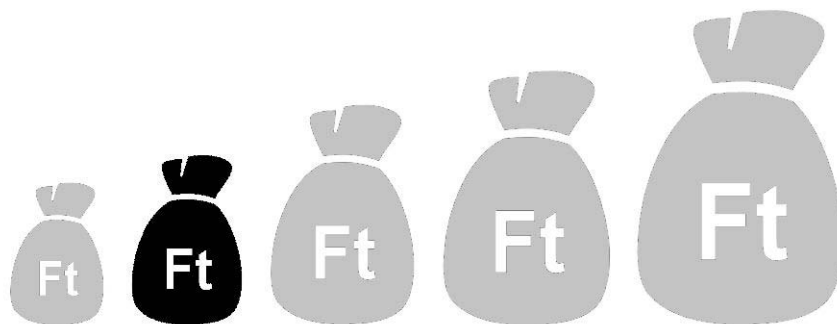
A szakképesítéssel kapcsolatos részletes információk megismerhetők a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet honlapjának (www.nive.hu) Szakképzési dokumentumok és Adatbázisok menüpontja alatt, valamint a Nemzeti Pályaorientációs Portálon (www.eletpalya.afsz.hu).

Kereseti lehetőségek, elhelyezkedési kilátások

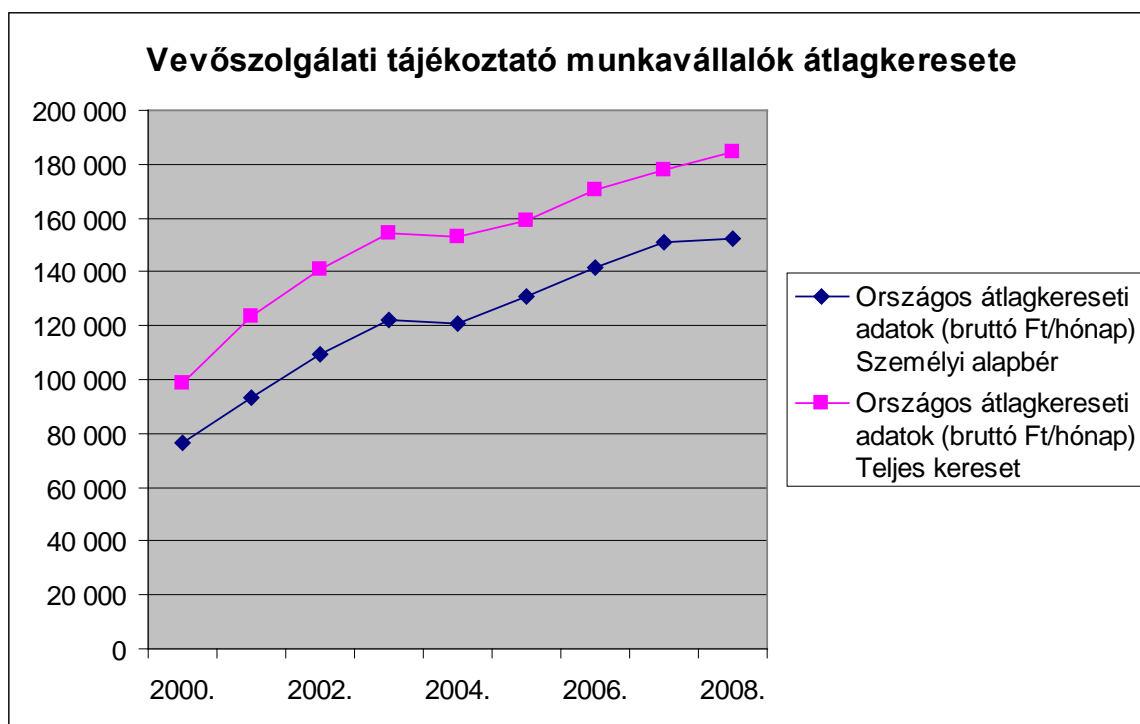
A következő kérdésekre kaphat választ:

- ◆ Hogyan alakult az átlagkereset a szakmában?
- ◆ Hányan szereztek szakképesítést az elmúlt időszakban?
- ◆ Hányan dolgoznak ebben a szakmában?
- ◆ Mekkora a munkaerő iránti kereslet ebben a szakmában?
- ◆ Hogyan alakult a munkanélküliek száma?
- ◆ Milyen más foglalkozási területre válthat át az ember viszonylag könnyen?

Hogyan alakult az átlagkereset a szakmában?



A vevőszolgálati tájékoztatóként dolgozó alkalmazottak havi átlagbére 152.627 Ft körül alakult 2008-ban. A szakmában az átlagjövedelem folyamatosan nő. A szakmai gyakorlat, a vevőszolgálat profilja szerint ez az átlagbér 152.627 és 184.268 Ft között változhat. Ezzel a kereseti kilátással a foglalkozás az országos átlagkeresetet éri el.



Forrás: <http://www.epalya.hu/munka/foglalkozas.php>

A foglalkozásra jellemző átlagkeresettel kapcsolatos információk megtalálhatók az Állami Foglalkoztatási Szolgálat honlapján: <http://foglalkozasok.afsz.hu>.

Hányan szereztek szakképesítést az elmúlt időszakban?

Mint már említettük, kifejezetten vevőszolgálati tájékoztató képzés nincs, hiszen a vevőszolgálatok a szolgáltatást nyújtó, a terméket gyártó szervezet tevékenységével összefüggő tájékoztatást adnak. De sok olyan tanfolyam jellegű, középfokú szakképesítést adó képzés létezik, amelynek elvégzése előnyt jelenthet (pl. *személyes ügyfélszolgálati asszisztens, idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző*). 2008-ban személyes ügyfélszolgálati asszisztensként 21 fő vizsgázott sikeresen. Hasonló területen, integrált ügyfélkapcsolatok asszisztenseként 16 fő szerzett szakképesítést. A 2009-es adatok alapján telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztensként 12 fő vizsgázott sikeresen.

Forrás: NSZFI OSAP 1665 Statisztikai Felület - http://osap.nive.hu/osap_index2.php?oldal=statisztika

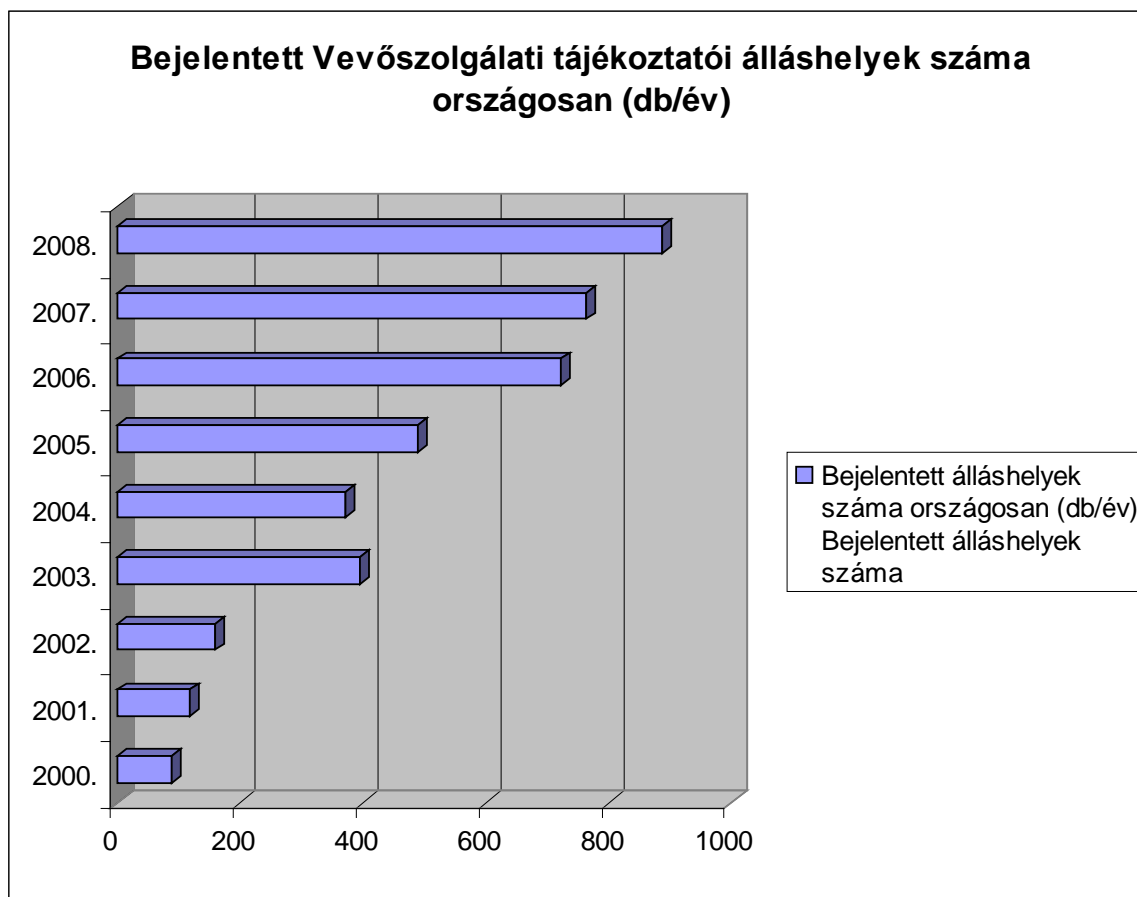
Hányan dolgoznak ebben a szakmában?

Az 2008-as adatok alapján az országban 887 fő dolgozott vevőszolgálati tájékoztatóként.

Mekkora a munkaerő iránti kereslet ebben a szakmában?

Rövidtávú előrejelzés a szakma iránt mutatkozó keresletről: **csökkenés**

A bejelentett vevőszolgálati tájékoztató munkahelyek száma az elmúlt években csökkent. Ezt az országosan jellemző munkanélküliség növekedése is magyarázza. Az olykor különleges tudást igénylő munkaerő inkább gyakorlati munkát választ.



Forrás: <http://www.epalya.hu/munka/foglalkozas.php>

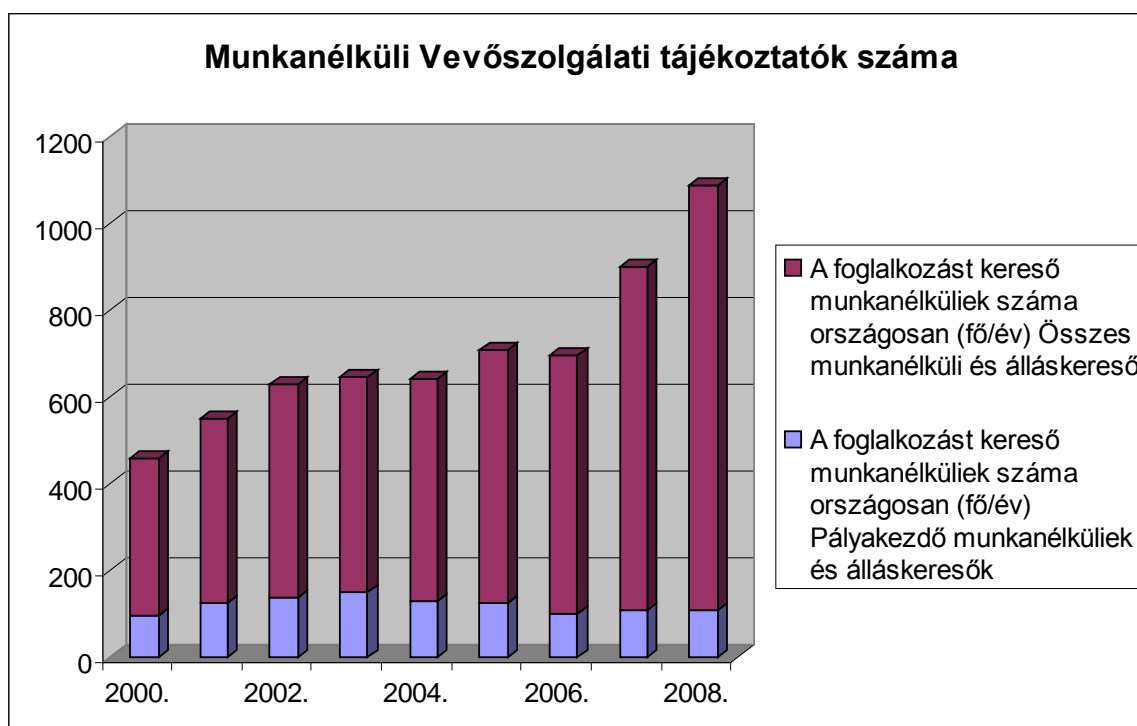
Az Európai Unió által működtetett EURES-portálon közzétett álláshirdetések az EURES-tagoktól és partnerektől származnak, ezen belül is elsősorban az európai állami foglalkoztatási szolgálatoktól. A weblapra 2005-től fokozatosan felkerül valamennyi állás, melyet az európai állami foglalkoztatási szolgálatok hirdetnek meg. Az álláshirdetések számos foglalkozás művelőinek szólnak, valamint állandó és szezonális munkalehetőségeket is kínálnak. Tájékoztatást nyújtanak továbbá többek között a pillanatnyi kereseti lehetőségekről is az egyes országokban, köztük természetesen Magyarországon is.

Elérhetőség: www.europa.eu.int/eures/index.jsp

Hogyan alakult a munkanélküliek száma?

Munkanélküliek számának változása 2008-ban: **növekedés** 

A világgazdasági válság ebben a szakmában is érezteti hatását: 2000 óta folyamatosan nő a munkahelyet kereső vevőszolgálati tájékoztatók száma. Az álláskereső pályakezdők (108 fő) nagyobb eséllyel találnak munkát, mint a korábban munkaviszonnal rendelkezők (979 fő).



Forrás: <http://www.epalya.hu/munka/foglalkozas.php>

További elhelyezkedésre, munkaerő-piaci tendenciákra vonatkozó adatok érhetők el a www.afsz.hu weboldal Statisztika menüpontja alatt.

Milyen más foglalkozási területre válthat át az ember viszonylag könnyen?

A vevőszolgálati tájékoztató munkakörhöz kapcsolódó egyéb foglalkozások:

- Telefon-, telex-, telefaxkezelő (pl. táviratfelvevő)
- Portás

Egyéb információs források

- **Elektronikusan elérhető információs források**
- **Nyomtatott kiadványok**

Hasznos információk az EUROPASS bizonyítványról:

Az Europass bizonyítvány a szakképzés során megszerzett szaktudást igazoló dokumentum. Segítségével a munkaadók és továbbképző intézmények könnyebben értelmezhetik a korábban már megszerzett szakképesítést. A bizonyítvány leírja a képesítés megszerzője által folytatott, sikeresen lezárt tanulmányok jellegét, szintjét, tartalmát. Olyan információkkal szolgál továbbá tulajdonosa szakképesítéséről, amelyeket az eredeti bizonyítványban nem tüntetnek fel:

- az adott képzésbe való belépés követelményei,
- megszerzett készségek és kompetenciák,
- az adott ország osztályzási skálája,
- továbbtanulás lehetséges következő szintje.

Formai szempontból az uniós szabványokat követi, és csak a szakképzést igazoló dokumentummal együtt érvényes. A bizonyítvány részei:

- a szakképesítés megnevezése és annak (jelenleg) angol, illetve német nyelvű fordítása,
- készségek és kompetenciák leírása,
- a bizonyítvánnyal betölthető foglalkozások köre,
- az eredeti bizonyítvány sorozatjele, sorszáma, a bizonyítvány kiállításának dátuma,
- a szakmai elméleti és gyakorlati tantárgyak megnevezése és osztályzata az ötfokú osztályzási skálának megfelelően,
- a bizonyítvány megszerzésének hivatalosan elismert módjai.

A bizonyítványt a vizsgáztató intézmények adják ki. A kérelmező a minimálbér havi összegének 5%-át kitevő térítési díjat fizet érte a vizsgaszervezőnek.

A tájékozódást segítő kiadványok:

Felsőoktatási felvételi tájékoztató (Oktatási Minisztérium, Országos Felvételi Iroda) Évente megjelenő kiadvány. A felsőfokú tanulmányokra készülő fiataloknak és felnőtteknek összeállított tájékoztató, melynek segítségével választhatnak intézményt, szakot az egyetemek és főiskolák világából.

Magyar Közlöny (Magyar Hivatalos Közlönykiadó Kft.)

A Magyar Közlönyből a szakképzéssel kapcsolatos hatályos jogszabályokról lehet tájékozódni.

Felsőoktatási vizsgakövetelmények (Educatio Társadalmi Szolgáltató Kht.)

Évente megjelenő kiadvány.

A kötet az érettségi kormányrendelet által meghatározott kötelező és a választható érettségi tárgyak követelményeit közli közép- és emelt szinten.

A választható tárgyak közül a gyakrabban választott és a felsőoktatási intézményekbe bejutáshoz leggyakrabban szükséges tantárgyak követelményeit ismerteti. A kötelező tárgyak vonatkozásában közli az Országos Közoktatási Intézet által összeállított érettségi feladatsorokat és azok megoldásait.

További ajánlott kiadványok:

- 200 x szép szakma (MFPI, letölthető kiadvány 2010)
- Foglalkozások Egységes Osztályozási Rendszere – FEOR-08 (KSH, 2011. január 1-jén lép hatályba)
- Iskolaválasztás előtt 2010 (MFPI, Bp., évente megjelenő kiadvány)
- Országos Képzési Jegyzék (NSZFI, Bp., 2009)
- Százszorszép szakma (MFPI, Bp., letölthető kiadvány 2009)

Ajánlott honlapcímek:

www.afsz.hu – az Állami Foglalkoztatási Szolgálat honlapja

www.budapestedu.hu/palyavalasztas – Fővárosi Oktatási Portál: hírek, rendezvények, dokumentumok

<http://ec.europa.eu/eures> – az európai állás- és tanulmányi lehetőségekkel kapcsolatos információk felkutatását megkönnyítő portál

<http://ec.europa.eu/ploteus> – a PLOTEUS (Portal on Learning Opportunities throughout European Space) az európai tanulási lehetőségekről informál

www.epalya.hu – az Állami Foglalkoztatási Szolgálat pályaeorientációs és pályakorrekciós információs bázisa

www.fisz.hu – a Felvételi Információs Szolgálat (FISZ) portáloldala

www.felvi.hu – az Országos Felsőoktatási Információs Központ honlapja

www.fovpi.hu – a Mérei Ferenc Pedagógiai Intézet honlapja; számos információt, szolgáltatást kínálnak a pályaválasztással kapcsolatban

<http://portal.ksh.hu> – a Központi Statisztikai Hivatal honlapja, számtalan adat, információ, kimutatás többek között a munka világával kapcsolatban

www.nive.hu – a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet honlapja

www.nyak.hu – a Nyelvvizsgáztatási Akkreditációs Központ honlapja

www.npk.hu – a Nemzeti Pályainformációs Központ honlapja

www.ofi.hu az Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet honlapja

www.oh.gov.hu – az Oktatási Hivatal honlapja

www.okm.gov.hu – az Oktatási és Kulturális Minisztérium honlapja

www.scholarship.hu – a Magyar Ösztöndíj Bizottság honlapja. Információk külföldi ösztöndíjakról

www.sulinet.hu – Az Educatio Társadalmi Szolgáltató Nonprofit Kft. Honlapja; információk és szolgáltatások többek között diákoknak, hallgatóknak

www.szmm.gov.hu – a Szociális és Munkaügyi Minisztérium honlapja

www.tka.hu – a tudásközpontként működő, az EU-s támogatásokról képzéseket nyújtó, nemzeti nemzetközi oktatási-képzési pályázati programokat kezelő Tempus Közalapítvány honlapja

A gazdaság által igényelt szakmákról információk a következő oldalon szerepelnek: <http://www.oh.gov.hu/szakkepzes/szakiskolai-osztondij>.

A tájékoztatást segítő szaklapok:

Marketing & Menedzsment szaklap

Fogyasztók – Fogyasztóvédelmi magazin

A témához kapcsolódó jogszabályok:

- 1997. évi CLV. Törvény a fogyasztóvédelemről