

MUNKAADÓI INTERJÚ A

SZÉCHENYI 2020

PÉNZFORGALMI ÜGYINTÉZŐ (POSTAI)

FOGLALKOZÁSRÓL

*„Fontos a megfelelő beszédkésztség, tehát szabatos,
tárgyszerű szóbeli kommunikáció”*

Az interjút adta: A. Kata

Beosztása: Szóvivő

Cég profilja: postai szolgáltatások

Szektor: Versenyszféra

Ágazat: Szállítás, raktározás

Dolgozók száma: Kb. 32 300 fő

Munkakörben dolgozók száma: 5000 fő

Nemek aránya ebben a munkakörben: 100% nő

Életkori átlag a munkakörben: 40 év

- 1. Mióta tevékenykedik pénzforgalmi ügyintézőként?
Mi motiválta arra, hogy erre a pályára lépjen?**

A munkakörben foglalkoztatottak szolgálati idejének átlaga 20 év. Általánosságban elmondható, hogy a Posta foglalkoztatási viszonya vonzza a munkavállalókat, hogy a vállalat a legnagyobb magyar állami foglalkoztató, és társadalmi elismertsége is nagy. A pénzügyi ügyintézőknek középfokú iskolai végzettséggel és postaforgalmi szakirányon szerzett ismeretekre van szükségük. Munkavállalóink döntő többségének a Magyar Posta az első munkahelye. A munkakörben dolgozó munkatársak általában a front-Office, azaz küldemény felvételi tevékenységek végzői közül kerülnek ki.

- 2. Mivel foglalkozik és hogy épül fel a cégük?
Hányan dolgoznak pénzforgalmi ügyintézőként?**

A Magyar Posta Zrt. postai feladatok ellátásával foglalkozik, összesen 5000-en dolgoznak nálunk pénzforgalmi ügyintéző munkakörben.

- 3. Milyen módszereket használnak a pénzforgalmi ügyintézők kiválasztása során?
Milyen szempontok alapján választanak a jelentkezők közül?**

A munkakörben a megüresedő állásokat a posta.hu weboldalon, illetve a Társaság belső postaweb oldalán hirdetjük meg, postahelyeken hirdetésményeket függesztünk ki, a helyi újságokban hirdetéseket jelentetünk meg, a területi Munkaügyi Hivatalokat keressük meg az

álláshirdetéseinkkel, esetenként álláskeresési portálokon történő álláshirdetéseket jelentetünk meg. Igény esetén a HR szakterület támogatást biztosít, de a postahelyek jellemzően önállóan végzik a toborzás-kiválasztási folyamatot. A felvételiztetéskor leggyakrabban használt módszer az önéletrajz alapján történő kiválasztás és a személyes interjú.

A munka betöltéséhez elengedhetetlen a megfelelő szakképesítés és a legalább 1-3 éves szakmai gyakorlat. Mint a vállalat valamennyi munkakörében, itt is elvárás a bejegyzés mentes erkölcsi bizonyítvány. Üresedés esetén jellemzően nem igényel hosszú időt megtalálni a megfelelő munkavállalót.

4. Megváltozott munkaképességű személyt alkalmaznak ebben a munkakörben? Milyen előnyeit és hátrányait tapasztalják meg ennek?

Jelenleg nem, de nem zárkozunk el a foglalkoztatásuktól. Kapcsolatban állunk több alapítvánnyal és az Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatallal is a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatásának elősegítése céljából. Ennek előnye, hogy a munkáltató kedvező megítélést kap a munkaerő-piacon, a megváltozott munkaképességű munkavállalók lojálisak a céggel szemben és a társadalmi felelősségvállalás is felhasználható a cég külső kommunikációjában. Emellett a szervezeti kultúra is fejleszthető: a munkavállalók együttműködését, összetartását erősíti. Pénzügyi szempontok alapján a munkáltató mentesül a rehabilitációs hozzájárulás megfizetésének terhe alól, a rehabilitációs kártyával rendelkező munkavállaló foglalkoztatása esetén járulékkedvezményt kap a munkáltató. Ráadásul a munkaszervezés során új alternatívák is alkalmazhatók, mint a feladatok újragondolása vagy átcsoportosítása.

A megváltozott munkaképességű dolgozók személyre szabott odafigyelést igényelnek: egyes munkavállalói csoportoknál mentor, támogató munkatárs segítsége kellene. Foglalkoztatás esetén a foglalkoztatáshoz szükséges – egészségkárosodásnak megfelelő – munkaeszközök, körülmények biztosítására és a foglalkoztatási integráció nehézségeinek - alacsony szakképesítés, gyakorlat hiánya, rugalmatlanság – kezelésére is szükség lenne.

5. Milyen gyakran változik a dolgozók összetétele? Mi lehet ennek az oka?

A fluktuáció ebben a munkakörben egyáltalán nem jellemző, köszönhető az alapbért kiegészítő ösztönzési rendszernek, a képzési lehetőségeknek és a dolgozók lojalitásának.

6. Mitől függ, hogy valaki beválik-e ezen a pályán? Milyen visszajelzést kapnak a dolgozók a teljesítményükről?

Fontos a megfelelő beszédkézség, tehát szabatos, tárgyyszerű szóbeli kommunikáció, emellett az értékesítési folyamat szakaszainak ismerete és eladás technikai eszközök alkalmazása. Elengedhetetlen az ügyfél-orientáció, a motiváció, a szakértelem fejlesztése alkalmazása és a rugalmasság.

Igen, végzünk teljesítmény-értékelést, két megközelítésben is: egyrészt az értékesítési teljesítmények alapján, amelyhez értékesítési ösztönző is kapcsolódik, másrészt a minőségi munkavégzés alapján, amely a szakmai felkészültséget és a minőségi munkavégzést is értékeli. Ehhez is ösztönző plusz fizetés társul.

**7. Van-e tipikus karrierút a pénzügyi ügyintéző pályán?
Milyen továbblépési lehetőségei vannak a munkavállalóknak?**

Van lehetőség a továbblépésre, a küldeményfelvételtől lehet feljebb kerülni a pénzforgalmi ügyintéző munkakörbe, innen a főpénztári tevékenységek elvégzésére, majd csoportvezetői területre. Az előrehaladáshoz speciális postaszakmai ismeretek elsajátítására van szükség, ehhez a dolgozók jelzésére tudunk segítséget biztosítani.

**8. Mi várható a jövőben ezen a területen?
Miért ajánlja ezt a pályát az érdeklődőknek?**

A pénzforgalmi szolgáltatások bővülésével egyre inkább szükség van a munkaerő-állomány fejlesztésére. A munkavállalók pótlását igyekszünk friss tudással rendelkező munkavállalókkal megoldani. Ezt a munkakört a tanulni vágyó, fejlődőképes, a változásokra gyorsan reagáló munkavállalóknak ajánlanám.