



Dudás Gabriella

A vállalkozások partnerkapcsolatai



A követelménymodul megnevezése:
Általános vállalkozási feladatok

A követelménymodul száma: 0886-06 A tartalomelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-007-30



A VÁLLALKOZÁSOK PARTNERKAPCSOLATAI

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Kezdő szakemberként, Ön egy olyan vállalkozásban kap munkát, amely egy család kezében van, de sokoldalú tevékenységet folytat. A cégvezető autófényező műhelyt működtet, a sógora építési munkákkal foglalkozik, az édesapja pedig elismert borász.



1. ábra A borokkal borászati versenyeken több alkalommal díjakat is nyertek ¹

Az adminisztratív feladatokat a vezető menye látja el, de ő mostanában sokat hiányzik, mert kisbabát vár. Van néhány alkalmazottjuk, és a szakképzésben is részt vesznek, mindhárom szakmában 2-2 tanuló van náluk, tanulószereződéssel.

A vállalkozás egy régi 3 szobás kertes családi házból átalakított épületben van, melynek kertje, fedett terasza és melléképületei, tárolói, garázsa is van.

Önt azzal vették fel, hogy termelés előkészítéssel kapcsolatos szakmai munkája mellett, a marketinges feladatokat is el kell végeznie. A vezető bízik az Ön jó képességeiben és megkérte arra is, hogy vegyen részt a pályázatok előkészítésében.

¹ <http://www.elestar.hu/2009/04/03/harmadaval-kevesebb-bor-fogy/> (2010-10-17)

Az Ön feladatai a munkamegbeszélés és a munkaköri leírása alapján a következők lesznek:

1. Marketing feladatok:

- a cég arculatának és piaci megjelenésének újratervezése,
- a hatékonyabb ügyfélkezelés kidolgozása.

2. Termelés előkészítési feladatok:

- árajánlatok készítéséhez a közvetlen anyag-, munkadíj, energia- és gépköltségek meghatározása,
- anyag-, eszköz-, és gépbeszerzések,
- készletgazdálkodás.

3. Pályázatokkal kapcsolatos feladatok:

- Pályázati lehetőségek felkutatása,
- pályázati dokumentációk előkészítése

Ma reggel a cégvezető szócsatába keveredett a szomszédokkal, akik nehezményezték, hogy nagyon zajos a műhely, és mindig sok az autó a ház előtt. A céget már többször feljelentették, a hatóság minden alkalommal kijött, de a zajszintet a megengedett határérték alattinak mérte, az autók pedig a kijelölt helyen álltak, nem foglalták el a helyet az utca lakói előtt. Mégis zavaró ez az ellenséges légkör.



2. ábra Ellenséges légkörben, haragos szomszédok közt nehéz élni, még egy jó vállalkozásnak is ²

A cégvezető elhatározta, hogy **megnyeri a szomszédok, és egyúttal a többi partner együttműködését**, mindazokét, akikkel a cégnek kapcsolata van. Úgy döntött, hogy rendez egy szakmai napot, melyre meghívja összes partnerét, ügyelve arra, hogy senkit ne felejtessenek ki. Ezt az alkalmat egyúttal felhasználja arra is, hogy **új vevőket és megrendeléseket szerezzen**. A pénzügyi keretei nem túl bőségesek, úgyhogy költségtakarékosan, de nagy hatékonysággal kell megszervezni a programot.

Ezzel tehát Ön a munkaköri leírásban meghatározott állandó feladatai mellett, **nagyon fontos, azonnali feladatokat** is kapott. Ezek a következők:

- cég VIP listájának összeállítása,
- a szakmai nap megszervezése.

Álljon meg egy kicsit a feladatok végrehajtása előtt, és **gondolkodjon el, készítsen tervet a munkához**, az alábbi kérdések megválaszolásával!

1. Mi a véleménye: szívesen veszi, vagy rossznak tartja, hogy első munkahelyén ilyen szokatlan, furcsa hármaskörben kell dolgoznia, ráadásul a cég tevékenysége is nagyon összetett. Írja le az alábbi keretbe, és indokolja meg a választát!

² http://prohardver.hu/teszt/fujifilm_finepix_f70_exr_a_kompakt_mindentudo/nyomtatobarat/teljes.html (2010-10-17)

2. Milyen módon fogja megoldani, hogy az Önre váró munkából, a sokféle feladatból semmiről ne feledkezzen meg?

3. Honnan tud információkat szerezni, hogy kiket kell felvennie a meghívandók listájára, és milyen további adatokkal látja el a névsort? Mire lesz jó a későbbiekben a most megalkotott VIP lista?

4. Milyen költségkímélő megoldásokkal próbálja elérni, hogy a szakmai nap rendezvénye, anyagilag ne terhelje meg túlságosan a vállalkozást?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

1. A vállalkozás partnerei, VIP lista készítése

A cég partnerei mindazok a magánszemélyek és cégek, hivatalok és hatóságok, akik a vállalattal kapcsolatba kerülnek.

Ők a következő kapcsolatban lehetnek a vállalkozással:

- **Vevők, megrendelők, ügyfelek, építetők, vendégek, kliensek** (szakmai területenként eltérő a megnevezésük, akár betegek, páciensek, vagy tanulók, stb. is lehetnek), akiknek eladunk valamit, vagy szolgáltatást végzünk nekik.



3. ábra, Jegyezzük meg: a vevő, a megrendelő a király, minden vállalkozásban – még ha ilyen aprócska is!³

- **Alvállalkozók, beszállítók vagy szállítók**, akik nekünk adnak el anyagot, árut, eszközöket, gépeket, villamos energiát, benzint, vagy nyújtanak valamilyen szolgáltatást, könyvelést, ügyvédi munkát, banki szolgáltatást, számítástechnikai szervizelést, gépjavítást, fuvarozást, nyomdai munkát, oktatást, egészségügyi ellátást, takarítást, stb.
- **Hivatalok, hatóságok**, akik a vállalkozással, szakmai tevékenységgel kapcsolatos engedélyeket adják, és ellenőrzik, számon kérik a cég szabályos, biztonságos működését. Ilyenek a polgármesteri hivatal, adóhivatal, munkaügyi, munkavédelmi és munkaügyi főfelügyelőség.

³ <http://alkotas.magye.fotoalbum2.hu/privatealbum> (2010-10-17)

- **Versenyársak, konkurens cégek**, akikkel nem mindig állunk közvetlen kapcsolatban, de létezésük tevékenységük és áraik a **gazdasági, termelői, szolgáltatói piacon**, befolyásolják a mi működésünket is.
- **Egyéb fontos személyek** (újságírók, TV, rádió riporterek, polgármester, kamarai képviselők, szakmai szervezetek, stb.)

A **szerepkörök nem mindig különülnek el egymástól**, bank, amelynek a szolgáltatását igénybe vesszük, a mi bankunk, a mi szolgáltatónk. De egyúttal lehet a megrendelőnk is, ha például a bank épületének falfestési munkáit a cégünktől rendeli meg. Lehet olyan céggel is kapcsolatunk, amely rendszeresen alvállalkozónk, ő szereli az általunk épített házakban a fűtést, de tőle vásároljuk az építőipari gépeket is, és ők is nálunk rendelik meg az építési munkákat, az autófestést, és nálunk vásárolják a bort.

A **VIP lista összeállításánál** fontos, hogy minél teljesebb körű legyen, ne maradjon le róla senki, mert a felhasználáskor (például az újévi jókívánságok szétküldésekor, vagy az értesítések küldésekor az akcióról) nem fog mindenki eszünkbe jutni.

A VIP listát **folyamatosan karban kell tartani**, frissíteni, aktualizálni.

Erre azért van szükség, mert a tagok köre állandóan bővül, és változhatnak az elérhetőségeik, adataik is. Ahogy tudomást szerzünk valamilyen **változásról, azonnal vezessük át** azt a listánkban.

Ezért is fontos a **számítógépes adatbázis** e célra, mert az állandó változásokat így a legkönnyebb nyomon követni. Az **Excel tábla** alkalmas a **kategóriák szerinti szűrésre** is, így célirányos lista részleteket is könnyen elő tudunk állítani. Ehhez az adatokat minél teljesebb körűen kell kitöltenünk, nyilván tartanunk. Az első felvitel elég sok munka, a karbantartás már kisebb volumenű, de folyamatos feladat. Az Excel program **széles körben jól ismert**, sok dolgozó jártas a használatában, és azok számára is **könnyen megtanulható** a kezelése, akik korábban nem ismerték.



4. ábra Kis túlzással, szinte gyerekjáték a számítógépes programok kezelése ☺⁴

A VIP lista adataiban fontos szerepeltetni a következő adatokat:

- Név
- Beosztás
- Cégnév
- Címek
- Telefonok
- E-mail címek
- Weblap címek
- Egyéb, a vállalkozás szempontjából fontos adatok

A speciális igényeknek megfelelő egyéb adatok különbözőek lehetnek. Autószerelési tevékenységnél lehet például a javításra küldött autó típusa, rendszáma, egyéb adatai, vagy borászat esetén a kedvenc borainak típusai, rendelési időpontok, stb.

Kategóriákat is érdemes beállítanunk a listánkban arról, hogy milyen jellegű kapcsolat van köztünk. Ezek lehetnek az alábbiak:

- Vevők, megrendelők, ügyfelek
- Szállítók, kereskedők, szolgáltatók
- Hivatalok, hatóságok
- Konkurens cégek
- Egyéb fontos személyek

A **kategóriák tovább bonthatók**, ha a hozzájuk tartozó lista hosszú, vagy összetett, és számunkra bármilyen okból fontos a külön listázási lehetőség.

Ez a nyilvántartás tovább fejleszthető, és más, konkrét üzleti célokra is jól felhasználható.

⁴ <http://www.hiren.info/desktop-wallpapers/babies-pictures/sweet-baby-playing-with-laptop> (2010-10-17)

2. A szakmai nap megszervezése

Sok más jó megoldás is lehetséges. **A marketingben, az üzletvitelben, az emberekkel való együttműködésben sokféle jó megoldás létezik.**

A **lehetőségek**, és az előkészítő és döntéshozó **személyisége** fogja megszabni, hogy melyik mód, eszköz kerül kiválasztásra, megvalósításra.

A jó marketinges **kreatív, eredeti, jó ötletei vannak, emellett kitartása, munkabírása, önfegyelme is**, hogy a vezetőkkel egyeztetett elgondolásait **megvalósítsa**.

A **meghívókat** a szakmai napra, személy szerint küldik meg a VIP listára összeírt személyeknek. A meghívás az internet igénybevételével a legolcsóbb, de a nagyon fontos ügyfeleknek telefonon, esetleg személyesen is tolmácsolhatják a meghívást. Ha net-en küldik a meghívókat, jól megszerkesztett, színes, képes, figyelemfelkeltő legyen! A meghívók kiküldésének idejét gondosan kell kiválasztani, elfoglalt partnerekkel esetleg 3–4 héttel az esemény előtt már célszerű előzetesen egyeztetni, a végleges meghívó kiküldése pedig a rendezvény előtt 10–14 nappal előbb történjen. A túl korán kiküldött meghívó gyakran a szemetesben végzi, az eseményről pedig elfelejtkeznek. A székhely épületére, kerítésére is ki lehet tenni a program előtt két héttel nagy, színes meghívó plakátokat.

A **meglévő partnerek otthon kinyomtatható VIP belépőket** kapnak, a szakmai napra érkező **új vendégeket pedig regisztrálják, kérdőívet** töltenek ki velük, hogy megtudják, **mi érdekli őket** a cég tevékenységéből, és nyilatkoztatják őket, hogy **küldhetnek-e nekik ingyenes hírlevelet, szórólapot**. Ők érdeklődnek a program, a cég iránt, talán később ügyfelek lesznek.

A szakmai nap **helyszíne** a cég székhelye lehetne. A programot a következők szerint tudja javasolni a főnökének, aki majd dönt a megvalósításról. A programot **délután 3–4 óra körül** lehet kezdeni.

A vezető a délután és este folyamán több alkalommal **érdekes, színes, képes PowerPointos beszámolót, vállalati bemutatkozást** tarthatna a cégről, melyből kiderülne, milyen egyszerűen, kevés tőkével indult a családi vállalkozás. A vetítésen bemutatnák a folyamatot, ahogy apró lépésekben sok jó döntés és kitartó munka hatására felfejlődött a cég a mai szintjére. Láthatóak volnának a sikerek, de az elérésükhöz vezető nem könnyű út is. A **vezető szerény, meggyerő, kulturált lény**e valószínűleg átsugározna a bemutatón, és ez **jót tenne a cég megítélésének**.

A délutáni, kora esti programot 2 alkalommal **fellépések is színesítenék**. A szponzorált, közeli általános iskola tanulói, **aerobic és karate** bemutatót tartanának, a szakiskola pedig, ahonnan a tanulók gyakorlatra járnak a céghez, **latin tánc** csoportját és **próزامondó** versenyt nyert tanulókat küldené el egy könnyed, csattanós, **vidám történettel**.



5. ábra Tűzes latin tánc a program színesítésére ⁵

A bemutatók és fellépések között a vendégek megtekinthetnék az előtérben, az irodákban, a ház udvarán és fedett teraszán berendezett **kiállítást**, az elkészített munkákból, jól sikerült, különleges **autó dizájnjai**kából, a megvalósult, **szép építkezések** fényképeiből, **borászati versenyeken nyert díj**aikból, a cégről megjelent **cikkekből**.

Közben halk zene szólna a fedett teraszon elhelyezett hifi berendezésből és hangszórókból. A kivetítőn automatikus vetítéssel folyamatosan mehetnének a céget bemutató életképek, fényképek. A megjelent vendégek és vendéglátók **szabadon beszélgethetnének egymással**. Így a partnerek és új vendégek átfogóbb képet kaphatnak a vállalatról. Megismerhetik a **cég sokoldalú tevékenységi körét, sikereit, szponzorálási tevékenységét és jótékonyági célú felajánlásait**. Közben állófogadászerűen, **szendviccsel, teával és forralt borral** kínálhatnák a vendégeket. A szendvicset a szomszéd utcában lévő gyorsbüféből rendelhetnék, a teát saját teakonyhájukban is elkészíthetnék.

⁵ <http://picasaweb.google.com/lh/photo/WYow6x5eTGR6AOUE1kPh4Q> (2010-10-17)

Majd **este** folytatódna a program az udvaron és az irodákban **zenével, tánccal, borkóstolással, tombolával**, értékes nyereményekkel, borászati különlegességekkel, névre szóló építési bónusz kártyákkal, melyek árkedvezményre jogosítják fel a szerencsés tulajdonost, akinek sorszámát kihúzták – ha 1 éven belül építési munkát rendel a cégtől. A **fődíj** pedig egy ajándék **autó-dizájnfestés** az ügyfél által választott mintával, vállalati reklámcélra, vagy magáncélra.



6. ábra Autó dizájn festés ⁶

Vacsorára két alternatívát kínálhatna a cégvezetőnek. Egyik változat szerint a kertben rakott **tábortűznél főtt csülökpörkölt** lenne a vacsora kenyérral és káposztasalátával, a másik variációban önkiszolgáló módon, tűzön **grillezett virsli, és saláta** volna kenyérral. Ezek a közvetlen ételkészítési és étkezési módok, segítenek elmosni a rang-, vagyon- és korbeli különbségeket, és összehozzák az embereket.

A programot 22, 24 óráig tarthatnák, mert a szomszédokat előzetesen írásban értesítik róla, sőt, meghívót is kapnak, hiszen az ő meggyőzésükért indult a program ötlete, bár aztán ennél sokkal több lett.

A szponzori megállapodások még nem élnek. A marketinges csak az előkészítő tárgyalásokat folytatta le az iskolákkal, és csak akkor jön létre az egyezség, ha a cégvezető jóváhagyja.

A megállapodásban egyébként az állna, hogy évente két tanterem, vagy 2 terem berendezésének felújítását végeznék el az iskolának díjmentesen a tavaszi, vagy az őszi szünetben, előzetesen egyeztetett időpontban.

⁶ http://www.sg.hu/cikkek/37733/szaguldozas_volkswagenekkel (2010–10–17)

Cserébe a cég saját mobil, reklám kiállító paravánjával szerepel az iskola rendezvényein, és felkerül az iskola honlapjára a szponzoráló cégek közé, ahonnan a céges weblapra is át lehet majd lépni. Továbbá az iskola évente kétszer fellépésre biztosít egy színvonalas tanulói produkciót a cég nyílt programján, vagy a dolgozóknak tartott családi napján. Ön azt is megígérte az iskolákban, hogy ha létrejön az egyezség, és megvalósul a fellépés, akkor a fellépő gyerekek is kapnak a szendvicsből és teából.

3. Egyéb marketing feladatok

A cégvezető elégedett volt eddigi munkájával, és megkérte, hogy gondolja újra a cég arculatát, piaci megjelenését. Nem akar új logót, vagy más nevet, egyszerűen csak azt szeretné, hogy ismertebbek legyenek, több megrendelésük érkezzen.

Általában a web-es megjelenés és a székhelyen illetve cégautókon lévő helyi reklám a legolcsóbb és leghatékonyabb formája a cégreklámnak. A cég profiljából adódóan az utóbbi kettőt még olcsóbban tudják előállítani, hiszen saját maguk tudják kivitelezni azokat. Fontos szempont, hogy feltűnő legyen, de ízléses. A túlzásokat, a komplementer színek harsányságát kerülni kell. Az elérhetőség mindegyik esetben fontos, bár a házon lévő cégtáblánál egyértelmű a hely, de még ott is hasznos lehet egy telefon, e-mail cím, weblap cím, és nyitvatartási idő.

A jó weblap sokféle keresőszóval könnyen előhívható, elérhető, érdekes, sokféle fontos információt tartalmaz, áttekinthető módon, képes, színes, esztétikus, "átjárható". Fontos, hogy a tevékenységek gyorsan beazonosíthatóak legyenek, az elérhetőségek könnyen megtalálhatók legyenek. A gyakorlati megvalósítás az Ön feladata.

A főnökkel megbeszélték, hogy az új trend az, hogy a cégek, vagy megállító táblák mára már érdekes, meghökkentő kispasztikákká, sőt gyakran nagy szobrokká változtak. Az egyik kárpitos üzlet előtt egy nagy, fotel van a ház homlokzatára az ajtó fölé szerelve cégérnek, egy autókereskedésben pedig egy bogár VW van kitéve egy erős rúdra a magasba, míg a közelben nemrég nyílt cukrászda előtt egy ember nagyságú színes, tölcséres fagyí "olvadozik".

4. Termelés előkészítési feladatok

Önköltségszámítás, elő és utókalkuláció

A cégvezető Öntől várja, hogy előre kiszámolja, hogy milyen összegű **közvetlen költségei** lesznek az egyes munkákkal kapcsolatban. Mennyi lesz az

- anyagköltsége
- bérköltsége (bérjárulékokkal együtt)
- gépköltsége
- egyéb költségei (szállítás, energia, egyéb díjak)

Szeretné előre megtervezni, hogy **milyen arányban terhelheti közvetett, általános vállalászási költségeit, rezsijét az adott munkára, és mennyi haszonra tehet szert ezzel a munkával, előreláthatólag.**

A **haszon** szó nem negatív tartalmú. Természetes, hogy a vállalkozó haszonnal akar dolgozni. Ha nem tud hasznot, nyereséget elérni, hosszú távon nem érdemes dolgoznia, sőt, ha rosszul vállalkozik, mindenét elveszítheti. Sok vállalkozás szűnik meg nap, mint nap veszteséges működés miatt.

Minden vállalkozás célja a **nyereséges működés, a haszonszerzés**, mert ez a vállalkozó jövedelme a munkájáért, fizetsége a kockázat vállalásáért.

Nagyobb cégeknél régebben, főképp az építőiparban gyakran külön főösszesítő készült, melyben önálló sorokban tüntették fel a közvetett költségeket, a **haszonkulcsot**, és egyéb külön kimutatott költségeket. Ez felesleges információ a megrendelő számára, néha sokkolóan is hathat rá a kiemelt haszonkulcs %-a, talán nem is érdemes terhelni a megrendelőket ezzel, ezek inkább a **vállalat belső működtetésében fontos információk**.

Nyereség = bevétel - kiadás

Haszonkulcs = $\text{Bevétel} / \text{kiadás} \times 100 - 100$ (%-ban)

Az árajánlatok készítésénél közvetlen anyag-, munkadíj, energia- és gépköltségeket használunk. Ezek kiszámításához tudnunk kell, hogy mennyi kell belőle az adott munkához, és abból mennyibe kerül egy egységnyi rész.

Szükséges anyagmennyiség = munkamennyiség x anyagnorma

Anyagköltség = szükséges anyagmennyiség x anyag egységára

A munka mennyiségét terv, vagy felmérés alapján tudjuk kiszámítani.

Az anyag és munkaidő normákat mások megmérték, megalkották az átlagos felhasználásból, és normagyűjteményekben kinyomtatták. Az 1990-es évektől elterjedtek a számítógépes költségvetés készítő programok, ezek a normaadatokat is tartalmazzák.

Az anyagköltséghez hasonlóan számoljuk ki a közvetlen díjköltséget is.

Szükséges munkaidő = munkamennyiség x munkaidő norma

Munkadíj = szükséges munkaidő x rezsiradíj

A megrendelőknek adott árajánlatunknak azonban már a **közvetett költségeket és a hasznot is** tartalmaznia kell, vagy az anyag és díjköltségekbe beépítve, vagy külön kimutatva a főösszesítőben, fedezeti mutatóként kell tartalmaznia, hiszen ezeknek is meg kell térülniük minden munkában, arányosan a többi munkába fektetett energiához, költségekhez képest.

Az **utókalkuláció** utólagos önellenőrzés mellyel megvizsgáljuk, számításokkal leellenőrizzük, hogy a költségek a tervezetthez képest hogyan alakultak, minden közvetett költség is megtérült-e, és jó-e a megállapított haszonkulcs.

5. Készletgazdálkodás

A vezető panaszkodott, hogy az előző anyagbeszerző túl sok anyagot vett meg előre, az ő elődje pedig túl keveset.

	Túl sok készlet	Túl kevés készlet
előnye	Nem jellemző az anyagihiány	Nem köt le a nagy anyagkészlet sok tőkét
	Valószínűleg van elég fajtájú és mennyiségű anyag	A készletezés miatt nem kerülünk fizetési nehézségekbe
	Ritkábban kell utánrendelni,	Több le nem kötött pénzeszközből talán jobban gazdálkodhatunk
	Nagyobb mennyiségeket kell egyszerre szállítani, ritkábban, ez olcsóbb	Nem kell túl nagy raktározási terület
hátránya	Túl sok pénz (lekötött tőke) áll az anyagban	Könnyen lehet anyagihiány
	Az anyagban álló, lekötött pénzt nem lehet közben haszonnal forgatni	Előfordulhat, hogy csak nem megfelelő minőségű és mennyiségű anyag van készleten
	Az anyagban álló, lekötött pénz hiányozhat a működési költségek fizetésére	Gyakran kell utánrendelni
	Túl nagy raktározási terület kell	Több a szállítási költség

A jó készletgazdálkodás jelmondata a következő:

Mindig annyi és olyanfajta anyag legyen kéznél ott, amennyi, amilyen és ahol szükséges.

Persze ez egy szép igaz jelszó, de nagyon nehéz betartani. Törekedni kell a **helyes egyensúly**, a zökkenőmentes gyártást, tartalékot is magában rejtő készlet, és párhuzamosan a nem túl nagy tőkebefektetés elérésére.

Amikor a **készletünk fogy, fel kell tölteni**. Az is okos döntést igényel, hogy mikorra kell ütemezni a feltöltést. A raktári tároló területek behatárolják a lehetőségeinket, de nagyok a szállítási költségek is, racionálisan kell mérlegelni.



7. ábra Raktározás, készletezés ⁷

6. Pályázatokkal kapcsolatos feladatok

Ha egy cég beruházáshoz, fejlesztéshez **pályázati támogatást** is igénybe vehet, nagyon kedvező visszafizetési feltételekkel juthat külső pénzeszközökhöz, vagy akár **vissza nem térítendő** ("ajándék pénzt") is kaphat. Ilyen esetekben viszont a pályázat kiírója is ellenőrzi a projekt, a beruházás megvalósulását, és **ha mégsem jön létre**, nem készül el, vagy nem a céloknak megfelelően használható a pályázattal létrejövő ingatlan, gép, eszköz, akkor **kamatostól vissza kell fizetni** a támogatásként kapott összeget, vagy annak egy részét.

A pályázati lehetőségek nagyon kedvezőek, ezért sokan szeretnék elnyerni a kiírt támogatásokat. Nem mindenkinek sikerül. Nagyon kell vigyázni, hogy formai hiba, vagy hiányosság miatt ne essünk el a támogatási lehetőségektől, és tartsuk be pontosan a beadási határidőket! Az elbírálók természetesen még formailag hibátlan és minden beadandó iratot tartalmazó, határidőre benyújtott pályázatot is elutasíthatnak. A támogatás odaítélhető, ha megfelelőnek látják a pályázati célt, és elegendőnek a saját forrást, de nem kötelező odaítélniük.

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre, és kérdésekre

1. Mi a véleménye: szívesen veszi, vagy rossznak tartja, hogy első munkahelyén ilyen szokatlan, furcsa hármas munkakörben kell dolgoznia, ráadásul a cég tevékenysége is nagyon összetett. Írja le az alábbi keretbe, és indokolja meg a választát!

⁷ <http://www.vonatmagazin.hu/2008/10/vasutmodellek-tarolasa-maskeppen/> (2010-10-18)

Mivel többféle területen kell dolgoznom, sokoldalúbb gyakorlati tudásra fogok szert tenni. A három szakterületből kettő kifejezetten érdekel, talán ezeken még továbbképezem magam. Most azonban az önképzés, a gyakorlati fejlődés időszaka következik. A cég háromféle egészen különböző szakmai tevékenységet folytat, ez is jó, mert olyan, mintha három vállalkozásban dolgoznék. A munka biztosan nem lesz unalmas, a vezetők jó vállalkozók és érdekes emberek, sokat lehet tőlük tanulni. Örülök, hogy itt sikerült munkát találnom.

2. Milyen módon fogja megoldani, hogy az Önre váró munkából, a sokféle feladatból semmiről ne feledkezzen meg?

Egy nagy füzetbe elkezdem felírni az első oldalra a főbb feladataimat. Ezt gyakran nézegetem, hogy észben tartsam, és legyen rálátásom a teljes munkakörömről. A második lapon minden aktuális információt, feladatot írok, vízszintes vonallal elválasztom, hogy jól elkülönüljenek egymástól, és amikor valamit teljesítettem, azt nagy örömmel áthúzom. Ezen kívül, egy nagy, jól áttekinthető falinaptárt is használok, hogy a havi, vagy éves fontos eseményekre figyelmeztessen. Emellett az asztalomon egy heti naptárba beírok minden fontos eseményt, programot, határidőt, feladatot. A nagy áttekintés és a kis részletek is fontosak a jó munkaszervezéshez. Ezt édesapám is így csinálta, és mindazok az emberek, akik sikeresen birkóznak meg sok nehéz, felelősségteljes feladattal. Korszerű módszerek is vannak, például a telefon, személyi számítógép is figyelmeztethet bennünket, de sok esetben hasznosabb a vizuális, látható információ, mert ezeket az agyunk könnyebben tudja tárolni.

3. Honnan tud információkat szerezni, hogy kiket kell felvennie a meghívandók listájára, és milyen további adatokkal látja el a névsort? Mire lesz jó a későbbiekben a most megalkotott VIP lista?

Végignézem, hogy kiknek állítottunk ki a múltban számlákat, kiknek van még nem teljesített megrendelésük nálunk, és kik kértek korábban árajánlatot tőlünk. Ezeknek nyoma kell, hogy legyen az iratok között. Előveszem a költség számlákat, abból kiderül, hogy kinek és mire fizettünk ki pénzt. Ők az alvállalkozóink, beszállítóink, szolgáltatóink. Megnézem a hivatalos levelezést, és kikeresem a hivatalok, hatóságok ügyintézőit. Végül megkérem tapasztaltabb munkatársaimat, hogy nézzék át, és ha eszükbe jut még valaki, egészítsék ki a listát. A név, cím, telefonok, e-mailek, weblap adatokat felvenném a listára, és a kapcsolat okát is: pl. vevő, fuvaros, könyvelő, stb. Később minden meghívás, üdvözlő küldésekor hasznos, és ABC sorrendben vállalati telefonkönyvként és címjegyzékként is.

4. Milyen költségkímélő megoldásokkal próbálja elérni, hogy a szakmai nap rendezvénye anyagilag ne terhelje meg túlságosan a vállalkozást?

A helyszín a cég székhelyén legyen, olcsó ételeket, italokat kell kínálni, amit lehet, házilagosan kell elkészíteni, jó, de olcsó programokról kell gondoskodni, nem nyomtatott meghívót kell kiküldeni, hanem e-mailt, céges dolgozók legyenek a program vendéglátói, kiszolgálói, ne kelljen más szolgáltatóknak fizetni ezért. Meg kell hívni a média képviselőit is, hogy ne reklámra költjük a pénzeket, hanem hírként jelenjen meg, hogy egy vállalkozás szomszéd-partyt szervezett.

5. Hasznos Ön szerint, ha kölcsönös ügyfél–kapcsolatban állnak a cégek? Írja le a véleményét, és válaszát indokolja meg!

Igen, hasznos, ha kölcsönösen meg akarunk egymásnak felelni. Jobban függünk egymástól, várhatóan igényesebb munkát fogunk végezni, komolyan vesszük a határidőket. Ha én számíthatok munkára a cégtől, akkor ha szükségem van olyanfajta szolgáltatásra, amelyet ő tud nyújtani, kedves gesztus, ha tőle rendelem meg.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

A szakmai program tervezetét úgy kellett összeállítani, hogy ne legyen nagyon költséges.

1. feladat: Ön szerint sikerült jól megoldani a feladatot? Írja le, milyen költségtakarékos megoldásokat talál a fenti program megvalósító tervezetében! Volna még valami ötlete a költségek további csökkentésére?

2. feladat: Nézzen meg 5 különböző, Önt érdeklő céges honlapot, bármilyen szakmában, gyűjtsön ötleteket, majd részletesen írjon arról a következő keretbe, hogy milyen tanácsot adna főnökének a cég honlapjának fejlesztésére!

3. feladat: Miért hasznosak a meghökkentő dolgok, a jó ötletek, az erős színek a marketingben? Milyen ötlete van az utcán elhelyezett megálló táblára az esetfelvetésben lévő céget illetően?

4. feladat: Egyik ügyfelük, feldúltan érkezett, és a vezetőt kereste, aki éppen házon kívül tartózkodott. A férfiből kiszakadt a panasz áradat, melyből kiderült, hogy a frissen lerakott padlóburkolat laponként válik fel a padlóról. Már visszaköltözött, most kezdheti az egész tortúrát előlről. Borzasztóan mérges a cégre. Írja le, mit tenne, hogyan járna el ebben az esetben? Hogyan kezelné az ügyfél panaszát?

MEGOLDÁSOK A TANULÁSIRÁNYÍTÓ FELADATAIHOZ

1. feladat: A szakmai program tervezetét úgy kellett összeállítani, hogy ne legyen nagyon költséges. Ön szerint sikerült jól megoldani a feladatot? Írja le, milyen költségtakarékos megoldásokat talál a fenti program megvalósító tervezetében! Volna még valami ötlete a költségek további csökkentésére?

Igen, az e-mailes meghívók, a székhelyen tartott rendezvény, a saját hangosítás és vetítés technika, az olcsó ételek, a saját termékekből és szolgáltatásokból álló tombola nyeremények, a részben saját készítésű ételek, a szponzor iskolák fellépései, mind a költségtakarékosság jegyében szerveződtek. Esetleg a szendvicseket és készíthetnék házilag, és alvállalkozóik, beszállítóik közül is részt vehetne valaki a bemutatkozáson, ő nem vendég volna, hanem társházigazda, aki beszállhatna a költségekbe.

2. feladat: Nézzen meg 5 különböző, Önt érdeklő céges honlapot, bármilyen szakmában, gyűjtsön ötleteket, majd részletesen írjon arról a következő keretbe, hogy milyen tanácsot adna főnökének a cég honlapjának fejlesztésére!

Könnyen elérhető, sokféle keresőszóval megtalálható, színes, változatos, érdekes, figyelemfelkeltő legyen, könnyen megtalálható elérhetőségekkel., mutassa be a termékeit is.

3. feladat: Miért hasznosak a meghökkentő dolgok, a jó ötletek, az erős színek a marketingben? Milyen ötlete van az utcán elhelyezett megállító táblára az esetfelvetésben lévő céget illetően?

Az erős színek feltűnőek, odavonzzák a tekintetet. Ez jó, mert ki akarunk tűnni a szürke tömegből. A megállító figura lehetne például egy burkolt hokedlin keresztbetett lábbal üldögélő, borozgató szakmunkás, szórópisztollyal, karikatúrába illő arccal.

4. feladat: Egyik ügyfelük feldúltan érkezett, és a vezetőt kereste, aki éppen házon kívül tartózkodott. A férfiből kiszakadt a panasz áradat, melyből kiderült, hogy a frissen lerakott padlóburkolat laponként válik fel a padlóról. Már visszaköltözött, most kezdheti az egész tortúrát előlről. Borzasztóan mérges a cégre. Írja le, mit tenne, hogyan járna el ebben az esetben? Hogyan kezelné az ügyfél panaszát?

Meghallgatom az ügyfelet, megértem a felháborodását, megnyugtatom, hogy biztosan tudunk ajánlani valami megoldást, felveszem az adatait, elérhetőségét is, és kérem a türelmét. A vezetőnek továbbítom az ügyet, de figyelemmel kísérem a megoldást.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

A vezető nehezményezte, hogy a tavalyi évben sok volt a kártérítési kiadása. Öntől kért javaslatot ezek csökkentésére. Ön a panaszok, reklamációk dossziében 10 idei elintézetlen írásos bejelentést talált, egyre sem adtak választ. Hogyan alakítaná át a panaszkezelés rendjét, vállalati szabályait?

2. feladat

A vállalkozásban 1200 ezer Ft volt a tavalyi összes bevétel, az összes kiadás 800 ezer Ft. Mennyi volt a vállalkozás nyeresége? Hogyan alakítsa a bevételeit és a kiadásait, hogy nagyobb nyereséget érjen el?

3. feladat

Honnan, milyen módon tudja beszerezni a szükséges ár adatokat, mire ügyeljen?

4. feladat

Írja be a következő keretbe, hogy milyen fontos dolgokra ügyeljen a pályázati anyag előkészítésekor!

<hr/> <hr/>

5. feladat

Válasszon ki egy marketing témájú cikket, hírt az interneten és készítsen vele kapcsolatban esettanulmányt. Oldják meg együtt társaival! Tartsanak ötletrohamot! Mindenki mondjon egy ötletet a probléma megoldására. Nem baj, ha butaságnak tűnik, beindíthat egy jobb gondolatot, vagy kiderülhet, hogy nem is butaság. Hozzanak közös döntést! Ügyeljenek a nyugodt, elfogadó munkalégrére.

6. feladat

Készítsen PowerPoint bemutatót egy Ön által kiválasztott cég marketing tevékenységéről. Gyűjtsön össze minél több arculati elemet (logó, reklámok, szlogen, értékesítési módszerek, reklámozási felületek, hírek a cégről, megjelenés a médiában)! Mutassa be a társainak, majd közösen elemezzék ki, mi jó benne, mit csinálnának másképp! (Nemcsak jó, hanem rossz példát is lehet hozni, abból is lehet tanulni, de a jóból talán többet.)

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Az újabb panaszokra nagyon gyorsan választ kell küldeni, előzékeny, az ügyfélnek kedvező megoldást kell javasolni, a cég jó híréért. Az ügyeket alaposan meg kell vizsgálni belső okból is. Tudni kell, hogy van-e a sok hiba közt összefüggés. Megkeressük hol a hiányzó láncszem, és próbálunk javítani a működésen ott. Parancsba adom, vagy a főnök teszi, hogy a reklamációkra 2 napon belül reagálni kell, és 2 hét múlva át kell adni a javított kész munkát.

2. feladat

Nyereség = Bevétel - Kiadás = 1200 - 800 = 400 ezer Ft volt a nyereség.

A bevételeket növelni, a kiadásokat csökkenteni kell.

3. feladat

Árjegyzékekből, kereskedőktől telefonon, személyesen, interneten. Ügyelni kell, hogy ne használjunk akciós árat, mert amikor be kell szerezni az anyagokat, már valószínűleg nem lesz akciós. Vegyük figyelembe a helyszínrre szállítás díjait is.

4. feladat

Hibátlan, teljes anyagot kell beadni, a határidőt pontosan be kell tartani, a pályázati célt megfelelően alátámasztani!

5. feladat

6. feladat

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Varga Orsolya – Gázsó Anikó: Jogi, gazdasági, vállalkezási ismeretek Szega Books Kft. Pécs, 2007.

Hajós Ferenc – Eperjesi Zsuzsanna: Jogi és vállalkezási ismeretek Nemzeti Tankönyvkiadó, – Tankönyvmester Kiadó, Budapest, 2001.

Schiszler Attila: Építőipari szakmai számítások III. Szega Books Kft. Pécs, 2007.

<http://vallalkozas.lap.hu/>

<http://www.epitesvezeto.hu/>

<http://www.apoh.hu/>

www.magyarország.hu

AJÁNLOTT IRODALOM

Anyaggyártók prospektusai, alkalmazási útmutatói

Kereskedők árjegyzékei

Vállalkozással kapcsolatos folyóiratok

<http://hvg.hu/>

A(z) 0886–06 modul 007–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
31 582 12 0000 00 00	Ipari alpinista
31 582 15 0100 31 01	Építési kisgépező
31 582 20 0000 00 00	Vízaknás
31 543 05 0100 31 01	Kishajó-karbantartó
31 853 04 0100 31 01	Településtisztasági szippantógépező
33 621 01 0001 51 01	Vincellér
31 582 03 0100 21 01	Darukötöző
31 582 04 0100 31 01	Hő- és hangszigetelő
54 543 01 0000 00 00	Építőanyag-ipari technikus
31 582 07 1000 00 00	Épület- és építménybádogos
33 582 04 0100 21 01	Mázoló, lakkozó
33 582 04 0100 21 02	Plakátragasztó
31 582 14 0100 31 02	Műkőkészítő
31 582 17 0000 00 00	Tetőfedő
31 582 17 0100 31 01	Nádtetőkészítő
31 582 19 0100 21 01	Képeretező
51 525 01 0100 31 01	Autóbontó
51 525 01 0100 21 01	Autómosógép-kezelő
31 525 01 0000 00 00	Gumiabroncs-javító és kerékkiegyensúlyozó
31 841 01 0010 31 01	Autóbuszvezető
31 841 01 0010 31 02	Tehergépkocsi-vezető
31 525 02 1000 00 00	Járműfényező
33 582 01 0100 21 01	Állványozó
33 582 02 0100 31 01	Árnyékolástechnikai szerelő
33 582 03 0100 31 01	Hidegburkoló
33 582 03 0100 31 03	Parkettás
31 582 03 0000 00 00	Építményszerkezet-szerelő
31 582 04 0000 00 00	Építményszigetelő
31 582 04 0100 31 02	Vízszigetelő
33 582 04 0100 31 01	Szobafestő
33 582 04 0100 31 02	Tapétázó
31 582 13 0000 00 00	Kályhás
31 582 13 0100 31 01	Cserépkályha-készítő
31 582 13 0100 31 02	Kandallóépítő
31 582 14 0000 00 00	Kőfaragó, mőköves és épületszobrász
31 582 14 0100 31 01	Kőfaragó, épületszobrász
31 582 14 0100 31 03	Sírkőkészítő
31 582 15 0100 21 02	Építményvakoló kőműves
31 582 15 0100 21 03	Épületfalazó kőműves
31 582 15 0100 31 02	Gépi vakoló
31 582 19 0000 00 00	Üveges és képeretező
52 525 01 0100 52 01	Gépjárműriasztó-szerelő
31 543 05 0000 00 00	Kishajóépítő, -karbantartó
33 525 01 0010 33 01	Kerékpárszerelő
31 853 04 0000 00 00	Köztisztasági munkagép- és járműkezelő
33 582 02 0100 21 01	Szárázépítő
33 582 03 0100 31 02	Melegburkoló
31 582 05 0100 21 01	Zsaluzóács
31 582 15 0100 21 01	Beton- és vasbetonkészítő
54 582 04 0000 00 00	Mélyépítő technikus
52 525 01 1000 00 00	Autóelektronikai műszerész

51 525 01 0100 31 02	Autókarbantartó és -ápoló
31 525 03 1000 00 00	Karosszerialakatos
31 582 05 0000 00 00	Építményszaluzat-szerelő
33 582 04 1000 00 00	Festő, mázoló és tapétázó
33 525 01 0010 33 02	Motorkerékpár-szerelő
33 582 01 1000 00 00	Ács, állványozó
33 582 02 0000 00 00	Belsőépítési szerkezet- és burkolatszerelő
33 582 03 1000 00 00	Burkoló
51 525 01 1000 00 00	Autószerelő
31 582 15 1000 00 00	Kőműves

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

20 óra

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató