



Futó Ilona

Reklamációkezelési stratégiák és dilemmák



A követelménymodul megnevezése:

Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése

A követelménymodul száma: 1607-06 A tartalomelem azonosító száma és célcsoportja: SZT-001-50



A REKLAMÁCIÓ, AZ ÜGYFÉLPANASZ FOGALMA, JELLEMZŐI, TÍPIZÁLÁSA.

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Habár a válság egyre nagyobb erőkkel tombol a kereskedelemben, a cégek többsége még mindig berögzült klisékkel válaszol a felmerülő ügyfélpanaszokra – ahelyett, hogy megvizsgálnák, melyek a leggyakoribb panaszok, és az ügyfelek, vásárlók milyen igényeket fogalmaznak meg, milyen kompenzációt igényelnek.

Az ügyfelek pedig egyre inkább igyekeznek megismerni jogaikat és tájékozódnak az igénybe vett termékek/szolgáltatások tartalmát illetően. A gazdasági verseny helyzetbe hozza őket, az elvárások egyre markánsabbakká válnak. A panaszok dőlnek be minden csatornán keresztül az ügyfélszolgálatra.

A szolgáltató cégek ügyfélszolgálatihoz beérkező panaszok megválaszolója során gyakran hallunk olyan kinyilatkozásokat az ügyfélszolgálati munkatársaktól, amelyek a felelősség áthárítását tartalmazzák a szervezeten belüli másik szervezeti egységre

Gyakori hiba továbbá, hogy az ügyfelet a szervezeten belül "passzolják", panaszát nem kísérik figyelemmel, így az ügyfél és vele együtt az ügy "elveszik" a szervezet rengetegében

Milyen panaszkezelési stratégiát javasolna a vezérigazgatónak, amennyiben az Ön véleményét kérné?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

1. A reklamáció illetve az ügyfélpanasz fogalma, jellemzői, tipizálása

Az **ügyfélpanasz** a termékekről, szolgáltatásokról alkotott ügyfél visszajelzés, amelyben ügyfelünk az elégedetlenségéről ad tájékoztatást. Természetes megnyilvánulás, ezért a legfontosabb, hogy önkéntes és ingyenes segítségnek tekintsük, amellyel ügyfelünk rámutat bizonyos problémákra, és ezáltal megtudjuk, hogyan tehetnénk őt elégedetté.

- A panaszok tartalmuk vonatkozásában lehetnek **jogosak**, illetve megalapozatlanok, attól függően, hogy a szolgáltató hibás, vagy az ügyfél várakozásának nem megfelelő szolgáltatást nyújt, vagy a gyártó hibás terméket állít elő. Az is előfordul, hogy a szolgáltatás, vagy termék a szerződésnek megfelelő minőségben készült el, vagy került megvalósításra. Az ügyfél mégis elégedetlen, ez azonban jogilag nem áll meg, az ügyfélpanasz ilyenkor **megalapozatlan**.
- A panaszok kategorizálhatók továbbá aszerint is, hogy **napi működéshez kapcsolódó általános, tömeges**, az ügyfelek nagy részét érintő panaszok, vagy
- **kiemelt panasz** kategóriába tartoznak (a szervezet vezetéséhez közvetlenül érkező panaszok, a hatóságoktól továbbított panaszok, illetve a belső/külső visszaélést feltételező panaszok).

A panaszok számának csökkenésére nem szükséges törekedni, inkább arra, hogy a témájuk kevésbé legyen komoly. Minél jobb a minőség, annál lényegtelenebb dolgokra panaszkodnak az ügyfelek

2. A reklamáció elkerülő stratégia jellemzői

A reklamáció elkerülésére a szervezetek olyan intézkedéseket tesznek, amelyek úgyszólván **lehetetlenné teszik, vagy legalább is nagyon megnehezítik az ügyfél részére a panasz megtételét**. Például nem jelenik meg semmilyen elérhetőségükön sem cím, sem felhívás erre vonatkozóan. A minden napos – például telefonos csatornákon hosszadalmas menürendszeren kell végigmennie az ügyfélnek, ahol soha senki nem veszi fel elfogadható időn belül a hívást, a levelekre nem válaszolnak, vagy nagyon hosszú idő telik el a sablonos, hatóságokra jellemző, minden ügyfélközpontúságot nélkülöző válasz megérkezéséig. Az ilyen szervezet igyekszik különböző módszerekkel manipulálni a panasz statisztikákat, bizonyos típusoknál tagadja, hogy az panasz lenne, és folyamatosan elhárítja magától a felelősséget. Akkor sem fogadja el az ügyfelek álláspontját, amikor már markáns véleményt fogalmaznak meg és elutasítják a szervezet addigi gyakorlatát. Magyarországon ez a stratégia sokszor jelen van az állami hivataloknál, a monopol helyzetben lévő vállalatoknál, ahol az ügyfelek, felhasználók kénytelenek a szolgáltatást, terméket ott igénybe venni, mivel máshol nem elérhető.

Az **elkerülő stratégia** nem vezet sehová, hiszen egyrésztől

- a hatóságok és a fogyasztói érdekvédelemért felelős szervezetek rendszeres és gyakran kiterjedt vizsgálatokat és ellenőrzéseket végeznek az árukat és szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelek érdekeinek védelme érdekében
- másrészt pedig az ügyfelek meghozzák döntésüket, és a rossz tapasztalat után nem veszik igénybe a szolgáltatásokat többé, nem vásárolják a termékeket, ha tehetik, átpártolnak a konkurenciához.

3. A reklamáció feltáró stratégia és előnyei

Egyre nagyobb számú ügyfél jelzi az összes rendelkezésre álló csatornákon keresztül, hogy nincs megelégedve az adott áru/szolgáltatás tartalmával, minőségével. Például. észreveszi, ha a szolgáltatásért számlázott összeg nem felel meg a szerződésben rögzítetteknek. Előfordul az is, hogy az áruhoz, szolgáltatáshoz késedelemmel jut hozzá, amely anyagi kárt okoz neki. Ezekben az esetekben az ügyfelek jogosan reklamálhatnak, mert kártérítés illeti meg őket. Az ügyfélnek azonban akkor is joga van reklamálni, ha panasza nem jogos, a gyártó/szolgáltató ilyenkor is köteles a panaszt kivizsgálni, az ügyfélnek válaszolni.

A reklamáció feltáró stratégia előnye, hogy a szervezet képes

- megtartani és elégedetté tenni jövedelmező ügyfeleit, ezáltal eléri célját, növeli népszerűségét és ily módon sikeressé válik tevékenységében.
- megszerezni, megtartani, illetve adott esetben visszaszerezni bizalmukat, amelynek érdekében képes elnézést kérni a bekövetkező probléma miatt. Megköszöni az észrevételt, folyamatosan követi a hibafeltárás folyamatát, rendszeresen visszajelez ügyfelének a megtett lépésekről,
- természetes megnyilvánulásként kezelni a beáramló panaszokat, megvizsgálja azok okát, megkeresi a felelősöket, és elrendeli a hibák maradéktalan kijavítását, követi a jobb minőség irányába mutató feladatok végrehajtását.
- nem törekszik a panaszok megszüntetésére, hiszen az egyszerűen lehetetlen, az ember nem képes hibátlant alkotni, legfeljebb törekedhet rá. Társasjáték ez, szüksége van a visszajelzésekre ahhoz, hogy elérje a tökéleteshez közeli állapotot, ahol az elégedett ügyfél visszajelzésével fog találkozni.
- partnerként kezelni ügyfeleit, segítségnek és kihívásnak tekinti a panaszokat, strukturálja azokat továbbfejleszti a termékeket, szolgáltatásokat. Folyamatosan deklarálja nyitottságát, feltárja problémáit és ügyfelei segítségét kéri nyilvánosan, a fejlődés irányának meghatározásában, a problémák megoldásában, visszajelzést ad.
- az ügyfelek reklamálását megkönnyíteni, és minél előbb kijavítani az ügyfeleket nagy tömegekben érintő hibákat. Képes elnézést kérni a hibáinkat elszenvedő ügyfelektől. Ennek a gyakorlatnak az egységes elterjesztésében nélkülözhetetlen szerepet játszanak mind a szervezet felsővezetői, mind az ügyfélszolgálatos kollégák.

A kulturált reklamáció kezelés működtetése, abból a tanulságok levonása és ezen keresztül a termék/szolgáltatás minőségének javítása hozzájárul a cég célkitűzéseinek maradéktalan teljesítéséhez is. Ezt a hozzáállást a szervezet és az ügyfélszolgálat küldetéseként nyilvánosságra kell hozni az ügyfelek részére.

Összefoglalásként válasz a felvetett kérdésre:

A szervezetek életében az ügyfélkezelés legfontosabb eleme a **reklamáció feltáró stratégia** elterjesztése és a panaszok természetes módon – minden létező csatornán keresztül lehetséges – beáramoltatása. A gyorsan és hatékonyan **MEGOLDOTT** reklamációk jót tesznek a cég hírnevének, ezáltal a cég számíthat ügyfeleire, mint saját ügynökeire is.

4. A reklamáló ügyfél lelkiállapot változásai

- **A becsapott ügyfél:** Az ügyfél alapérzése ez, e nélkül az ügyfél soha nem reklamál. Nem kell senkit becsapni ahhoz, hogy becsapottnak érezze magát. Lehet, hogy téved, de ezt nem szívesen ismeri be. Még az is előfordul, hogy máshol szerzett rossz tapasztalatait és előítéleteit vetíti az általunk képviselt szervezetre, pedig ahhoz az előző élményhez nekünk semmi közünk. Az ilyen ügyféllel a követendő magatartás a **szolgáltatékészség**. Sokszor egy bátorító mosoly is elég, (még a telefonban is, mert hallatszik!) vagy egy őszinte udvarias kérdés: Segíthetek Önnek?
- **A riadt, bizonytalan ügyfél:** Bátorítás nélkül teljesen tanácstalanná válhat az ügyfél. Ilyenkor vagy elmegy, lecsapja a telefont, vagy ordítózni kezd tehetetlenségében. Az ilyen ügyfelet **bátorítani kell**, hogy mondja el a panaszát. Alkalmat kell biztosítani számára a problémával kapcsolatos kérdések feltevésére. Addig kell vele beszélni, amíg teljesen meg nem nyugszik, és ki nem mozdul ebből a lelki állapotból.
- **A szerencsétlen ügyfél** úgy érzi, hogy peches, vele csak kellemetlenségek történnek, és valóban azt hiszi, hogy ez csak az ő esetében fordul elő. Ezek az események az önbecsülését rombolják, és rendkívüli módon sajnálja magát ezért. A kezelés módja az **együttérzés**. Nem nagyon könnyű az ilyen ügyfél megvigasztalása, hiszen sérelem érte. A meghallgatás és a sérelem megértése megnyugtatják, de tettek is kell, hogy kövessék a megértést az ígéreteknek megfelelően.
- Az **elkeseredett ügyfél** azt mondja, hogy már elege van az egészből, nem az a fontos, hogy megkapja, amit elvárt, hanem hogy megbüntesse azt, aki a helyzet előidézéséért felelős szerinte. Könnyen támadhatja a szolgáltatót, ahol csak tud, árt neki, például rossz hírért terjeszti. Az ügyfél ebbe a lelki állapotba az ismételt elkövetett hiba, a halogatás, a küldözgetés, ígélet be nem tartása, jogos ügyfélpanasz elutasítása következményeként kerülhet. A követendő magatartás a **megértés**. Ilyenkor az ügyfél már nagyon nehezen kezelhető, hiszen nem lát kiutat a probléma megoldására. Az elkeseredett ügyfelet nem szabad félbeszakítani, ne próbáljuk bagatellizálni a problémáját. Inkább köszönjük meg a türelmét, amellyel a helyzetet elviseli. Nagyon figyeljünk rá, fejezzük ki együttérzésünket, tegyünk fel konkrét, a probléma megértésére irányuló kérdéseket és foglaljuk össze az ő szavaival, amit mondott. Próbáljuk meg megelőzni az ilyen eseteket, mivel az könnyebb, mint az ilyen ügyfelet kezelni.
- **A megalázott ügyfél** azt gondolja magáról, hogy tehetetlen, mivel megalázták, és ő ezt hagyta. Szégyen érte, amit nagyon rosszul visel. Úgy érzi, mindenki őt nézi, lesajnálják, megvetik, amiért nem tudja kiharcolni az igazát. Képes arra, hogy ebben a lelki állapotban bármikor kitörjön, és támadásba lendüljön a szolgáltató ellen. A követendő magatartás a **tiszteletteljes viselkedés**. Ne hagyjuk szó nélkül elmenni, mert nem fog visszajönni. Mondjuk el, hogy számunkra megtiszteltetés hogy segíthetünk neki, és feltett szándékunk, hogy tisztázzuk a helyzetet, megoldjuk a problémát, és kérjünk tőle ehhez segítséget, együttműködést.

- A **sértődött ügyfél** hajlamos a kiszámíthatatlan viselkedésre, nagyon nehéz belőle kihúzni, hogy mi a problémája. Ha a panasz jogos, akkor könnyebben tudjuk az ilyen ügyfelet kezelni, hiszen van megoldás, esetleg kompenzáció is adható, amivel kiengesztelhetjük őt. Az ilyen ügyfél gyakran agresszív, biztosan támadásba lendül, nehezen követhető. A követendő magatartás a **bocsánatkérés**, amely ingyen van, és biztosíthatja az ügyfelet arról, hogy elismerjük a hibát. Ajánljuk fel segítségünket a probléma megoldására, valamint az eset megismétlődését előzzük meg, és erről győzzük meg. Helyezzük kilátásba a kártérítést, sőt a kompenzációt is, amitől kezelhetővé válik.
- A **haragos ügyfél** kezelhető a legnehezebben, kiabál, fenyegetőzik, mert úgy véli, hogy valóban becsapták, és ezt az érzést nem hajlandó szó nélkül túrni. Sokszor a munkatársat személyesen is megbántja, annyira nem tud úrrá lenni az érzésein. Gyakran más ügyfelek jelenlétében teszi mindezt, ezzel az ő lojalitásukat is megingatják. Az ilyen ügyféllel a követendő magatartás az elfogadó. Őrizzük meg türelmünket, hallgassuk meg, legyünk nyugodtak és tárgyyszerűek. Próbáljuk beleérezni magunkat a helyébe, vajon mi hogy éreznénk magunkat, ha velünk történt volna meg mindez? Amint hagyja hogy megszólaljunk, kérjünk elnézést, jelezzük a megoldás iránti elkötelezettségünket!

5. A panaszok megoldásának szabályai

Az alábbi táblázat a legfontosabb játékszabályokat tartalmazza a reklamáció kezelés kulturált ellátásához. Nyomtassa ki és függessze ki asztalánál!

Panasz irányelvek

MIT NE TEGYÜNK?	MIT TEGYÜNK?
Ne utasítsuk el a jogos panaszt	Figyelmesen hallgassuk végig az ügyfelet, próbáljuk meg leszerelni indulatait
Ne legyünk kicsinyesek	Ismerjük meg álláspontját részletesen és jegyzeteljünk
Ne harcoljunk az ügyféllel és ne keressük túlzottan az igazunkat	Koncentráljunk a probléma megismerésére és megoldására
Ne magyarázzuk félre a problémát	Kérjünk tőle elnézést és megértést
Ne tévesszük szem elől, hogy ki az ügyfél, akivel beszélünk	Érezzük át az ügyfél helyzetét, érezzük magunkat a helyzetébe
Ne beszéljünk udvariatlanul és sértő módon	Legyünk tényszerűek és konkrétak az ügyintézés során
Ne vitatkozzunk és ne oktassuk ki az ügyfelet	Készüljünk fel javaslatokkal és kompenzálatási lehetőséggel

REKLAMÁCIÓKEZELÉSI STRATÉGIÁK ÉS DILEMMÁK

Ne vonjunk kétségbe az ügyfél által mondottakat	Legyünk felkészültek és kompetensek a probléma megoldásában
Ne hárítsuk el a felelősséget és főleg ne hárítsuk át az ügyfélre	Legyünk segítőkészek és felelősségteljesek
Ne hivatkozzunk nehézségekre	Törekedjünk kompromisszumra
Ne hivatkozzunk arra, hogy a konkurencia is így teszi	Foglaljuk össze, hogy mit tettünk és tartsuk be ígéreteinket
Ne kérjünk be felesleges adatokat az ügyféltől	Tájékoztassuk a további lépésekről
Ne tűntessük fel jelentéktelennek az ügyet	Adjuk meg válaszunkat minél előbb
Ne passzolgassuk az ügyfelet, hanem tartsuk az ügyet a kezünkben, koordináljuk az esetleges további résztvevőket és törekedjünk a megoldásra	Adjuk tovább a tanulságot, amit levontunk az esetből, hogy ne fordulhasson elő újra Használjuk fel az ügyfelektől származó ötleteket, amennyiben nem kerülnek túl sokba és tájékoztassuk őket erről Kérjük be tőle elérhetőségét, hogy szükség esetén visszahívassuk
Ne bizonytalanítsuk el és ne hagyjuk magára az ügyfelet	Eszkaláljunk, kérjünk segítséget, ha nem tudjuk megoldani az ügyet
	Tájékoztassuk mihamarabb az ügyfelet, hogy panasza jogos e vagy nem, számíthat e kártérítésre, illetve kompenzációra

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. feladat

Csoportos feladatmegoldás

Egy ügyfél betelefonál és kiabálva panaszkodik, hogy az egyik bankfiókban nagyon sokat kellett várakoznia a pénztárnál és amikor sorra került, akkor is minősíthetetlenül bántak vele. El akarta ott a helyszínen intézni a dolgot, a fiókvezető azonban nem tartózkodott a helyén, ezért felhívja az ügyfélszolgálatot. Mit tud tenni egy telefonos munkatárs ebben a helyzetben? Adjanak neki ötleteket, milyen mondatok hangozzanak el!

Csoporttársaival együtt egyéni feladatmegoldás keretében fogalmazzanak meg olyan mondatokat, amelyek Önök szerint megnyugtatók az ügyfelet!

Olvassák fel egymásnak az egyénileg összeállított mondatokat!

A csoport egyik felkért tagja jegyzetelje az elmondottakat és olvassa fel a végén!
Véleményezzenek minden egyes elhangzott mondatot tartalom és stílus szempontjából!
Beszéljék meg a mondatgyűjtemény tanulságait?

Mindenki mondja el saját véleményét, hogy megnyugodna e ezektől a mondatoktól?

2. feladat

Csoportos gyakorlat

- Tanulótársaival együtt osszák el az alábbi ügyfél típusokat egymás között! Mindenki fogalmazza meg az ügyfél mondatait az adott lelkiállapotának megfelelően!
- Fogalmazzák meg továbbá, hogy a konkrét helyzetben milyen mondatokat mondanak neki válaszul, hogy kezelik, illetve nyugtatják meg az ügyfelet!
- Mondjanak véleményt és 1–5-ös skálán osztályozzák egymás megoldásait!

Az alábbi jogos és jogtalan panasz esetet dolgozzák fel (szabadon választhatnak):

1. **Jogtalan panasz:** Egy ügyfél betelefonál és felháborodottan panaszkodik, hogy az előző nap beküldött átutalási megbízása ellenére sem kapta meg a pénzt a partnere. Ön leellenőrzi a számlavezető rendszerben, hogy előző nap a meghirdetett beadási határidő (16 óra) után 10 perccel érkezett a megbízás, és ez az oka a teljesítés elmaradásának. Lehetőség van aznapi teljesítésre, 5.000 Ft-ért.

2. **Jogos panasz:** Egy ügyfél betelefonál és felháborodottan panaszkodik, hogy az előző nap beküldött átutalási megbízása ellenére sem kapta meg a pénzt a partnere. Ön leellenőrzi a számlavezető rendszerben, hogy előző nap a meghirdetett beadási határidő (16 óra) előtt 10 perccel érkezett a megbízás, és a teljesítés elmaradásáért a bank felelős. Lehetőség van aznapi teljesítésre, 5.000 Ft-ért.

A kezelendő ügyfél típusok:

A becsapott ügyfél	szolgálatkészséggel kezelje!
A riadt, bizonytalan ügyfél	bátorítsa!
A szerencsétlen ügyfél	együttérzéssel kezelje!
Az elkeseredett	megértően kezelje!
A megalázott ügyfél	tiszteletteljesen kezelje!
A sértődött ügyfél	kérjen bocsánatot!
A haragos ügyfél	fogadja el indulatait, adjon kompenzációt!

3. feladat

Ön a banki ügyfélszolgálat munkatársa. Egy ügyfél betelefonál, és panaszkodik, hogy nem tudja használni az elektronikus terminálját, pedig sürgős átutalást kellene indítania az adóhatóság részére. Ön tisztában van azzal, hogy a hiba oka a bank számítástechnikai rendszerének meghibásodása. A hiba elhárításán kollégái dolgoznak, de hamarosan nem várható, hogy a rendszer megjavul. A legkompetensebb kolléga, aki profin elháríthatná a hibát, szabadságon van, és a többiek nem értenek kellő szinten a rendszerhez. Abban azonban majdnem biztos, hogy másnap reggelre megjavul a rendszer. Rendelkezésre áll egy olyan átutalási lehetőség, amely biztosítja a pénz aznapi eljuttatását a kedvezményezett részére (ez fizetős szolgáltatás normál esetben). Önnek joga van a díj elengedésére.

Írja le, hogy melyek azok a mondatok, amelyeket szabad, illetve tilos az ügyfélnek mondani ebben a helyzetben! Indokolja is meg, hogy miért!

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Minta mondatok, amelyek elhangozhatnak:

Nagyon sajnálom, hogy kollégám csalódást okozott Önnek viselkedésével

Továbbítom az Ön panaszát a fiókvezetőhöz kérem adja meg telefonszámát és hamarosan jelentkeznek Önnél!

Kérem, mondja el részletesen, hogy mivel bántották meg!

Megértem a felháborodását, ezt valóban nem szabadott volna tennie.....

3. feladat

Az alábbi mondatokat tilos mondani:

- Sajnos a számítástechnikával foglalkozó kollégák nem kellően felkészültek, ők okozták a problémát, melynek megoldására fogalmam sincs mikor fog sor kerülni – **felelősség áthárítása, az ügyfél elbizonytalanítása**
- Mi nem tehetünk a dologról, a számítás technikusok a hibásak – **felelősség áthárítása, semmilyen alternatívát nem adtunk**
- Állandóan ez a hiba jön elő, senki nem törődik vele, és nem is tudják megoldani – **az ügyfél bizalmának teljes megrendítése, egyedül hagyása**
- Nem tudok segíteni, hívja a számítástechnikát és kérdezze meg tőlük, hol tartanak – **még a minimális együttérzés sincs meg az ügyfél iránt, az ügy passzolgatása, a megoldás leghalványabb reménye nélkül**
- Próbálja meg beküldeni az átutalását holnap, hátha sikerül, de ezt sem tudom ígérni – **a felelősség teljes elhárítása, az ügyfél teljes elbizonytalanítása**

Inkább az alábbi mondatokat mondjuk:


- A probléma elhárításán kollégáink nagy erővel dolgoznak. Pontos időpontot nem tudok mondani, amikor a rendszer megjavul. Sajnálom, hogy kellemetlenséget okoztunk Önnek. Most felírom az Ön nevét és telefonszámát és amikor már pontosabban látjuk a megoldást, akkor visszahívom Önt. – **Együttérzés, ígéret a visszahívásra**
- Komoly intézkedések vannak folyamatban, hogy legközelebb ne forduljanak elő ilyen problémák– **biztatás a jobb minőség lehetőségével**
- Mindenképpen megoldjuk a problémát, van egy olyan átutalási mód, amivel akár holnap is el tudjuk indítani az Ön pénzét és néhány perc alatt a kedvezményezettnél lesz. Ez Önnek nem kerül semmibe. – **a megoldás leírása, a kompenzáció felajánlása**

MUNKANYELV

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Ön a SZÁMTEL kft ügyvezető igazgatója, a kft digitális telefonok gyártásával foglalkozik. A kft vezetősége az ön irányításával úgy döntött, hogy figyelembe veszik ügyfelek panaszokon keresztül beáramló ötleteit és felhasználják a termék továbbfejlesztésénél. Írjon levelet munkatársainak erről a döntésről, indokolja azt meg és igazítsa el őket, hogy hogyan kezeljék az ügyfeleket!



MUNKANYELVANYAG

2. feladat

Válassza ki a helyes megoldást!

A reklamáció elkerülő stratégiával a cég képes megtartani és elégedetté tenni jövedelmező ügyfeleit, ezáltal eléri célját, növeli népszerűségét és ily módon sikeressé válik tevékenységében.

Igaz

hamis

MUNKANYELVI

MEGOLDÁSOK

2. feladat

hamis

MUNKANYELV

MINDEN ÜGYFÉL EGYFORMA? AZ ÜGYFÉLPANASZ ÖSSZEFÜGGÉSE AZ ÜGYFÉLÉRTÉKKEL

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

A cég legnagyobb és legjövedelmezőbb ügyfelének panasza mellett nagy számban gyűlnek asztalán kisebb ügyfelek panaszai is. Hogyan sorolja be a feladatokat és miért?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

1. Az ügyfelek csoportosítása – minden ügyfél egyforma?

Attól függően, hogy milyen kapcsolata fűződik a cégnek az ügyfélhez a következő ügyféltípusokat határozzuk meg:

- **Potenciális** ügyfél, akinek szüksége van, vagy lehet a cég termékére, vagy szolgáltatására, meg is engedheti magának, hogy azt megfizesse, ennek ellenére még nem vette igénybe termékét/szolgáltatását. A vállalkozások legfontosabb törekvése, hogy ezen ügyfelek közül lehetőség szerint még többet aktív ügyfelei körében tudhasson.
- **Aktív** ügyfél aki megvásárolja, illetve igénybe veszi a terméket/szolgáltatást. Tágabb értelemben ügyfél a beszállító, alvállalkozó, és a hatóság is, mivel hatást gyakorol(hat)nak a gazdálkodó szervezet működésének eredményességére. Ebben a körben a legfontosabb szempont a megtartás, mely érdekében a vállalatnak meg kell tennie mindent az ügyfelek elégedettségének növelése, de legalább is az elégedettség szintjének fenntartása érdekében. Az aktív ügyfelek a legjobb értékesítőink, ők kelthetik jó hírünket a piacon és általuk lehetséges újabb potenciális ügyfelek megszerzése is.
- Az ügyfelekkel való bánásmódot leginkább a **függőség mértéke** határozza meg. A **hivatal** például alig veszítheti el ügyfelét, nem függ tőlük, az ügyfelek azonban ki vannak neki szolgáltatva, mivel az ügyeket csak náluk intézhetik. Ugyanilyenek a **közszolgáltatók**, akiknek bevételei szintén nem az ügyfelek elégedettségén múlnak. A **monopolhelyzetben lévő cégek** gyenge függőségben vannak, szintén inkább az ügyfelek kénytelenek hozzájuk ragaszkodni. A legerősebb függés az ügyfelektől a **versenyszférában** van, az elveszett ügyfél gyengíti a céget, és ugyanakkor a konkurenciát erősíti majd.

- **Elveszett ügyfél** az, aki elégedetlen volt az áruval/szolgáltatással, és elhagyta a vállalatot. Nagy ritkán előfordul, hogy ezek az ügyfelek visszatérnek a vállalathoz, de ez nem feltétlenül a megbocsátást jelenti, hanem inkább a kényszert (rá van utalva a termékre, vagy a szolgáltatásra) és kénytelen ismét vásárolni. Becsüljük meg a **visszatérő ügyfeleket**, hiszen nem kellett sok pénzt költeni új ügyfél megszerzésére.
- **Belső ügyfél** minden kollégánk, akivel rendszeresen kapcsolatba kerülünk. Az ügyfelek is megérik, ha ez a belső rendszer nem jól működik, hiszen a munkakörök egymáshoz kapcsolódnak, és az ügyfélkérelmek teljesítése sem működik zökkenőmentesen, amennyiben nincs belső együttműködés.

2. Ügyfélérték (jelen-érték, jövő-érték).

Egy adott ügyfél által egy adott, lezárt időszakban realizált nyereséget nevezzük ügyfélértéknek, szaknyelvi rövidítéssel customer value-nak, CV-nek. Előrelátó elemző azonban ismeri az ügyfél-életciklus érték (customer lifetime value, CLV) fogalmát is, amely már figyelembe veszi a jövőbeli potenciált. Ezt a szintén forintosított értéket ugyancsak egy adott időpillanatban állapítják meg, de az addig termelt nyereséghez hozzáadják az ügyfélkapcsolat hátralévő részében várható profitot.

3. Értékalapú ügyfélkezelés

Minden ügyfelünk egyforma értéket képvisel számunkra? A költői kérdésre egyszerű NEM a válasz, ámde arra, hogy melyik ügyfél mennyire értékes már nehezebb választ adni. Hiába tűnik kézenfekvőnek, hogy a **vevő annyit ér, amennyivel a nyereséghez hozzájárul**, ezt a hozzájárulást egyáltalán nem könnyű pontosan kiszámolni. Márpedig ha tévedünk, akkor előfordulhat, hogy a jó vevőt a konkurenciához engedjük és a "rossz" vevő megtartásáért küzdünk. Ilyen hibákat a mai verseny azonnal megtorol.

A nyereség-hozzájárulást, azaz az ügyfél-fedezet egyik tényezőjét, az árbevételt mindig pontosan tudjuk. Az igazi kérdés tehát, hogy mit költünk a vevőre. Nyilván nemcsak a nekik értékesített termék/szolgáltatás közvetlen költségeit, hanem a marketing kommunikáció kiadásait, az ügyfélkapcsolati menedzser bérét, prémiumát, mobiltelefon- és autóköltségeit, a call-center kisasszony bérét, telefonköltségét, és lehet a sort szinte vég nélkül folytatni. Meg kell válaszolnunk, – mégpedig pontosan – hogy melyik ügyfél mennyit okoz ezekből a költségekből. Az is nyilvánvaló, hogy ebből a szempontból nemcsak a múlt, hanem sokkal inkább a jövő érdekes, tehát az, hogy terveink szerint mennyit akarunk költeni, és mennyi bevételt várunk a vevőnkől. Az ügyfelek értékelését gazdagíthatjuk egyéb mutatókkal, mint például az ügyfél referenciaértéke és közös (általában pénzbeli) nevezőre is hozhatjuk a fedezet-alapú és természetes mutatószámokat. A felelősség azonban nagy: a helyesen számított ügyfélérték alapján kell kialakítanunk a vevővel való bánásmódot.

Ha rosszul számoltunk, az értékes vevő elvándorol, és mérget vehetünk rá, hogy a veszteséges, az marad.

Ha ügyfeleink **különböző értéket jelentenek** a vállalat számára, akkor tehát eltérő módon kell bánni velük. A legfontosabb ügyfeleinknek nyújtott megkülönböztetett bánásmód kiszolgálásuk színvonalában jelent változást, ez pedig költségnövekedéssel jár. Ennek forrását nem tudjuk máshol megtalálni, mint az alacsonyabb ügyfélértékűek tömeges kiszolgálásának olcsóbbá tételében. Még a legnyereségesebb cég sem tud olyan jól bánni valamennyi ügyfelével, mint amennyire azt a legértékesebbek – teljes joggal – elvárják. A nagyjövedelmezőségű ügyfelek általában rendkívül jól felkészültek, nagy elvárásokkal rendelkeznek, tudatában vannak saját értéküknek. Megtartásuk érdekében rendkívül fontos a zökkenőmentes, professzionális probléma megoldás. Ez vonatkozik a legegyszerűbb ügy gyors megoldására is, nem is gondolnánk, hogy sokszor a számunkra végzetes döntést – a cég elhagyását – ma már milyen bagatell ügyek miatt is könnyen meglépik az ügyfelek.

Összefoglalva a válasz a felvetett kérdésre: Az **ügyek intézésének sorrendisége** nagyon fontos, ha meg akarjuk tartani ügyfeleinket, akkor minden esetben legfeljebb annyi pénzt szabad fordítani az ügyfél megtartására, amennyibe egy hasonló ügyfél megszerzése kerülne. Ez persze nem azt jelenti, hogy a kis ügyfelek jogos igényeit ne teljesítsük, éppen ellenkezőleg, valamennyi partnerünk számára igyekezzünk a legjobb szolgáltatást, terméket biztosítani, a kiemelt ügyfeleknek pedig ennél jóval többet. Az ügyfél érték szerinti kezeléshez komoly adminisztráció és a vállalaton belüli következetes ügyfélkezelési koncepció kialakítása szükséges (melyik ügyfélkörnek mi jár), és nyilvántartó rendszert kell kialakítani a teljes ügyfélkép követhetősége érdekében (CRM)

4. Az ügyfélpanasz összefüggése az ügyfélértékkel

Minden szervezet kategorizálja ügyfeleit **fontosságuk** szerint. Ezen belül kerül meghatározásra a kiszolgálási szint is, amely bizonyos típusú ügyfeleknek jár. Az ügyfelek értékét a jövedelmezőség, a kialakult kapcsolatai "holdudvara", a termékösszetétele, a jövőbeli fejlődési potenciálja és hatalmi pozíciója határozza meg. Minden ügyfél problémáját igyekeznünk kell professzionálisan megoldani, de szem előtt kell tartanunk, hogy minél magasabb az ügyfélérték, annál jobban oda kell figyelniük ügyfelünkre, és annál nagyobb erőfeszítést szükséges tennünk elégedettsége – és ennél fogva megtartása érdekében. A gazdasági szervezetek az ügyfél érték szerint szegmentálják ügyfeleiket.

Összefoglalva a felvetett kérdésre a válasz: Amennyiben választanunk kell, hogy mely panaszt(okat) vesszük előre, akkor vizsgáljuk meg ügyfelünk **szegmentációját azaz válasszuk ki az ügyfél érték szerinti legmagasabb kategóriában lévő ügyfelek ügyeit**, és kezdjük ezek megoldásával. Itt kell a legtöbb méltányosságot gyakorolni, rövid átfutási idővel válaszolni.

Ez azonban nem jelenti azt, hogy a kisebb ügyfélértékkel rendelkező ügyfelek ügyeit végtelenségig varakoztassuk és mindig hátrasoroljuk. Ezeknél az ügyfeleknél a beérkezési idő alapján dolgozzuk fel az ügyeket, illetve a probléma súlyossága szerint. Hatékonyságot érhetünk el, amennyiben típus problémákra udvarias típus válaszokat fogalmazunk, és kiküldjük az érintett panaszkodó ügyfeleknek válaszul.

Az elektronikus levelezőládák működése megkönnyíti a rövid automatikus válaszok kiküldését, azonban nagyon fontos, hogy ezeket az ügyfelek nem tekintik válasznak!

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. feladat

Csoportos gyakorlat

Tanulótársaival együtt idézzék fel a közelmúltban valamelyik szolgáltatóval szerzett saját tapasztalataikat, említsék meg a legkellemesebb és a legkellemetlenebb élményüket. Egyik kiválasztott társuk jegyzeteljen a táblára. Közös elemezzék a jó és rossz gyakorlatot, és annak önökre gyakorolt hatását!

2. feladat:

Írjon két válasz levelet, a következő beérkező levélre ügyfél típus szerint:

Tudnivalók a válaszhoz: az elektronikus terminálon keresztül be lehet jelölni a költségviselés típusát, amelyet az ügyfelek nem tettek meg. Ennek következtében a külföldi bankköltség került terhelésre az ügyfél számláján, jogosan.

- **Az egyik egy nagy jövedelmezőségű ügyfél, Gránit kft részére, aki a bank több szolgáltatását használja, megbízható hitelezett ügyfél, aki megbízhatóan törleszti tartozásait is. Ettől az ügyféltől elfogadja a reklamációt és a költségeket magára vállalja**
- **A másik egy alacsony jövedelmezőségű ügyfél a Kepes kft, aki az utóbbi időben csökkentette forgalmát, alig használja a bank szolgáltatásait. Ezt az ügyfelet tájékoztassa arról, hogy reklamációja megalapozatlan, ezért a bank nem vállalja át a költségeket!**

"Tisztelt Bank!

A múlt héten kedden az elektronikus terminálon keresztül (Electra) átutaltunk 295 USD partnerünknek Amerikába. Pár nap múlva véletlenül vettem észre, hogy az átutalásért jelentős jutalék összeget – 8500 Ft-ot emeltek le a számlánkról, ami előző átutalásaink esetében nem így történt, ezért nem értem, mi változott meg?.

A dollár aznapi 178,16 Ft-os árfolyama alapján kiszámoltam, hogy az 52557 Ft-átutalásáért 16%-os (8500 Ft) bankköltséget számoltak fel. Az Önök hirdeteménye 1,5 ezrelékes kezelési költséget tartalmaz, és fogalmam sincs mennyit vonnának le, amennyiben nagyobb összeget akarna cégünk átutalni.

Nem vagyok hajlandó azt hagyni, hogy ezért a csekély összegért ezt a horribilis összeget terheljék számlánkon, ezért elvárom, hogy hibájukat kijavítsák és a tévesen felszámított összeget vezessék vissza számlánkra.

Válaszkat várom

XY

Tulajdonos, ügyvezető

Dátum....."

MUNKANYAG

The form consists of a large rectangular area enclosed by a thin yellow border. Inside this area, there are approximately 20 horizontal lines, evenly spaced, intended for handwritten input. A large, light gray watermark with the word 'MUNKANYAG' is oriented diagonally across the entire page, including the writing area.

3. feladat

Tanulótársaival közösen elemezzék, hogy a két ügyfélszegmensbe tartozó ügyfél részére írt két levél között (2. feladat) mi a különbség, és röviden foglalják össze annak indokoltságát!

MEGOLDÁSOK

2. feladat

1. típusú ügyfél levél

Tisztelt ügyfelünk (XY),

Sajnáljuk, hogy rossz tapasztalatokat szerzett a dollárátutalás során, és köszönjük, hogy ezt megosztotta velünk, mert ezzel lehetővé tette, hogy tisztázzunk egy félreértést.

Noha a többletköltség nem bankunk hibájából merült fel, az Önökkel fennálló sokéves jó kapcsolatunkra való tekintettel kivételesen átvállaljuk a külföldi bankköltséget és levelünkkel egyidejűleg jóváírjuk az összeget az Önök bankszámláján.

Az Önök munkatársa a rendszerben a megbízó terhére szóló költségvállalási módozatot jelölte be, ezek szerint tévesen, melyet a bank nem írhat felül, de ez a mód további költségekkel jár. Az előző átutalások azért kerültek kevesebbe, mivel ez a módozat nem volt bejelölve azokban az esetekben.

Amennyiben a jövőben az átutalások kezdeményezése során bármilyen kérdés, vagy probléma merülne fel, kérjük vegye igénybe bankunk kiemelt ügyfélszolgálatát, (dedikált ügyintéző neve, telefonszáma), ahol az Ön cégéhez rendelt munkatársunk, gyors, és magas színvonalú kiszolgálásban részesíti Önt és kollégáit minden megkeresés esetén.

Bízunk benne, hogy levelünkkel sikerült eloszlatni a félreértést és elégedett az általunk felajánlott megoldással.

Bank, céges aláírás, dátum"

2 típusú ügyfél levél:

Tisztelt ügyfelünk (XY)

Köszönjük , hogy megosztotta velünk a dollárátutalás során szerzett tapasztalatait, és ezzel lehetővé tette, hogy tisztázzunk egy félreértést.

Az átutalás költségviselésének módját Önök választották, bankunk a Hirdetményben közzé tett díjat számította fel, ezért a levelében követelt költségei megtérítését nem vállaljuk.

Cégük munkatársa az elektronikus átutalási rendszeren keresztül beküldött megbízásban a Helyi bankköltségek mezőben és a Külföldi bankköltségek mezőben is a Megbízó terhére vonatkozó költségvállalási módot választotta. Ebben az esetben a tranzakciós költség 0,15% plusz 5000 Ft, de minimum 8500 Ft. Régebben beadott dollár átutalásai azért voltak sokkal olcsóbbak, mert nem vállalták át a külföldi bankköltséget, azt az eddigi esetekben mindig a kedvezményezett fizette.

Az elektronikus rendszeren keresztül kezdeményezett átutalások során felmerülő bármely probléma, illetve kérdés esetén kérjük, hogy a jövőben szíveskedjék igénybe venni ingyenes ügyfélszolgálatunkat (telefonszám), ahol kollégáink mind banki, mind technikai kérdésekben reggel 7-től este 7-ig állnak rendelkezésükre.

Bízunk benne, hogy levelünkkel sikerült eloszlatni a félreértést. Amennyiben válaszukkal nem elégedett, panaszával természetesen felügyelő hatóságunkhoz fordulhat (hatóság megnevezése, címe)

Arra törekszünk, hogy szolgáltatásaink színvonalának folyamatos fejlesztésével elnyerjük és a jövőben is biztosítsuk az Önök elégedettségét.

Üdvözlettel

Cégszerű aláírás

Dátum

3. feladat:

Az **első levél** esetén a bank nem utasítja el a megalapozatlan panaszt, mivel felmérte, hogy a panasz elutasításával – melynek anyagi vonzata elenyésző – esetleg elveszítheti értékes ügyfelét, de legalábbis megromolhat vele a kapcsolata.

Ezért elutasítás helyett gesztust gyakorol, és visszafizeti a számlán – egyébként jogosan – terhelt jutalékot. Egyben felhívja az ügyfél figyelmét a kiemelt – az ügyfél anyagi helyzetének megfelelően járó és a bank számára rendkívül magas jövedelmezőségű – ügyfelek esetén biztosított szolgáltatásra

A nagyvonalúsággal és a kiemelt szolgáltatás felajánlásával "kényezteti" ügyfelét, és számít a jövőbeni hasonló, illetve még nagyobb árbevételekre, az ügyfél teljes lojalitására.

Ugyanakkor tisztázza, hogy a panasz nem jogos, és nem természetes, hogy a bank jóváírja a költséget, hiszen a rendelkezés hibás volt. Ezzel érzékelteti, hogy szívességet tett, de nem mulasztja el tájékoztatni az ügyfelet, hogy legközelebb mi a módja a hibátlan megbízás beadásának.

A **második levél** nem kiemelt ügyfelünknek íródott, az udvarias, együtt érző kezdés után egyértelmű, de nem durva elutasítást fogalmaztunk meg.

Az elutasítást magyarázat követi, amely lehetővé teszi, hogy az ügyfél megértse az elkövetett hibát, és legközelebb ne fordulhasson elő ugyanez a helyzet.

Neki is felajánljuk az ingyenes ügyfélszolgálat igénybe vételét, de neki nem áll rendelkezésére kiemelt, névre szóló ügyintéző, illetve kiemelt telefonszám.

A levél végén az elutasítás miatt korrektül tájékoztatjuk az ügyfelet, hogy amennyiben úgy látja, hogy nincs megelégedve válaszukkal, milyen módon fordulhat jogorvoslatért a hatósághoz.

Ebben az esetben nem tartunk attól, hogy elveszítjük ügyfelünket, de megragadjuk az alkalmat, hogy világosan elmagyarázzuk neki az általa elkövetett hibát és annak következményeit.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK**1. feladat**

Jelölje meg, hogy az alábbi megállapítás igaz, vagy hamis!

Ha ügyfeleink **különböző értéket jelentenek** a vállalat számára, akkor is ugyanolyan módon kell bánni velük.

Igaz

hamis

2. feladat

Állapítsa meg, hogy az alábbi állítás igaz, vagy hamis!

Az elektronikus levelezőládák működése megkönnyíti a rövid automatikus válaszok kiküldését, azonban nagyon fontos, hogy ezeket az ügyfelek nem tekintik válasznak!

Igaz

Hamis

3. feladat

Egészítse ki az alábbi mondatot!

Ha rosszul számoltunk, az értékes vevő elvándorol, és mérget vehetünk rá, hogy.....

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Hamis

2. feladat

Igaz

3. feladat

Ha rosszul számoltunk, az értékes vevő elvándorol, és mérget vehetünk rá, hogy a veszteséges, az marad.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Arany Ferenc: Panaszügyek hatékony megoldása, Goldinvest Tanácsadó kft, 2003

Telefonos ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzetek). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003. p. 42–49.

http://www.controlligent.com/hu/Solutions/SolByBCont/cw_cvc.htm

AJÁNLOTT IRODALOM

Kovács Tünde: Az ügyfélszolgálat művészete, Gasztrotop kft. 2000.

John Wellemin: Az ügyfél szolgálatában. SHL Hungary, 1998

Peggy Carlaw & Vasudha Kathleen Deming: Ügyfélszolgálati tréning gyakorlatok könyve. Zpress Kiadó kft 2005

A(z) 1607-06 modul 001-es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
54 347 01 0010 54 01	Emberi erőforrás ügyfélkapcsolati szakügyintéző
54 347 01 0010 54 02	IT helpdesk ügyfélkapcsolati szakügyintéző
54 347 01 0010 54 03	Távközlési ügyfélkapcsolati szakügyintéző
54 347 01 0010 54 04	Üzleti kommunikációs szakügyintéző
52 347 02 0000 00 00	Személyes ügyfélszolgálati asszisztens
52 347 03 0000 00 00	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

14 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