



Csordás Zsuzsanna

A reklamációkezelés folyamata lépésről lépésre



A követelménymodul megnevezése:
Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése

A követelménymodul száma: 1607-06 A tartalomelem azonosító száma és célcsoportja: SZT-003-50



A REKLAMÁCIÓ FOGADÁSA, AZ ÜGYFÉLIGÉNY (ÉRDEK) MEGISMERÉSE

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Szeretnek reklamálni az ügyfelek?

Haragudjunk rájuk, ha reklamálnak?

A reklamáció negatív hangulatú, meglepő, ezért érzelmi és védekezési reakciókat vált ki belőlünk. Azonban a reklamáló – az esetek túlnyomó részében – nem azért fordul panaszával hozzánk, hogy megbántson, megalázzon bennünket, hanem mert lelke mélyén abban bízunk, ha elmondja nekünk, mivel elégedetlen, mi törekedni fogunk hibánk kijavítására, és akkor ő megbékélhet velünk.

Hová vezet, ha ellenségnek tekintjük azt, akinek a pénze tartja el a cégünket?

Hová vezet, ha tudomást sem veszünk a segítségről, ami megbújik a reklamációkban?

A reklamálóra, a reklamációra hiba nem odafigyelni!

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM ¹

(Ez az anyagrész a reklamáció-, a panaszkezelés általános folyamatával foglalkozik, így nem tesz különbséget a "reklamáció" és a "panasz" elnevezések között.)

A REKLAMÁCIÓK FOGADÁSA

Hogyan fogadjuk a reklamációt?

Pozitívan, empátiával, ügyfélközpontúan és a problémák megoldásába vetett hittel!

¹ Forrás: Arany Ferenc: Panaszügyek hatékony megoldása; Gold Invest Tanácsadó Kft; 2000 p.25–30; 83–96

A reklamáció hasznos számunkra. Oda kell figyelniük, hogy ez ne csak egy elméletben elhangzott mondat, hanem a gyakorlatban is működő gondolat legyen. Nagyon fontos, hogyan "szolgáljuk ki" a reklamáló ügyfelet.

A **nyitvatartási időnek** a piac igényeihez kell igazodnia. Egy magára valamit is adó lakossági ügyfélszolgálat este, és hétvégén is nyitva van. Ne kelljen ügyfeleinek szabadságot kivennie egyes – bajos dolgai elintézéséhez. Egy, jobbára éjszaka internetező ügyfélkörrel rendelkező távközlési cég pl. nem célszerű, ha 22 órakor bezárja telefonos ügyfélszolgálatát. Nagy üzletközpontban működő személyes ügyfélszolgálat nyitva tartása ne térjen el a többi üzletétől, hisz a vásárlással egybekötve el lehet intézni a problémás ügyet is.

Legyünk elérhetőek! A személyes ügyfélszolgálatokat célszerű forgalmas, könnyen elérhető helyre telepíteni. Az ügyfélszolgálati iroda az épületen belül legyen könnyen megközelíthető, megtalálható. Berendezésként nem jó sem a túl szegényes, sem a túl hivalkodó. A reklamáló ügyfelet nem szabad sokáig vártni! A várakozás ideje alatt csak növekszik benne az amúgy is jelen lévő feszültség, nehezebb lesz kezelni, várakozás helyett lehet, hogy a felettes szervet választja.

A telefonos ügyfélszolgálatokon oda kell figyelni arra, hogy a panaszos ügyfelet ne kényszerítsük felesleges barangolásra az **automata ügyfél tájékoztató** rendszerben. Ő ebben az esetben úgyis mindenképpen ügyintézővel akar beszélni. Ne várakoztassuk sokáig! Egyre idegesebb lesz. Ne kapcsolgassuk másik ügyintézőhöz! Ha szakértő szükséges, egy kapcsolással találjuk meg azt, aki érdemben és azonnal tudja fogadni a hívást! Ne kérjük ügyfelünket a probléma többszöri megismétlésére, amit már hallottunk, adjuk át mi a specialistának! Ma már a legtöbb szolgáltató átvállalja a hívás költségeit ügyfeleitől, ingyenesen hívható a telefonszáma. Ott, ahol ez nem így van, a várakozás sokkal érzékenyebb kérdés reklamáció esetén.

Személyes megfelelés nélkül hozzá sem szabad kezdeni reklamáció kezeléshez. A személyes megfelelés azt jelenti, hogy a panaszkezelő rendelkezik mindazokkal a *készségekkel és képességekkel*, amelyek – *megfelelő felkészültség és intézkedési jogkör* biztosítása esetén – alkalmassá teszik a reklamációk szakszerű kezelésére.

Milyen tulajdonságokkal bírjon a jó ügyfélszolgálati munkatárs?

- jó empátiás érzék
- hajlékony intelligencia
- jó problémamegoldó készség
- türelem
- talpraesettség
- rugalmasság
- gyorsaság
- udvariasság
- jó kommunikációs készség
- szakértelem

- *lojalítás*
- *határozottság*
- *egészséges önbizalom*
- *tanulékonyosság*
- *kitartás*
- helyzetfelismerő képesség
- optimizmus
- segítőkészség
- humorérzék
- kiegyensúlyozottság
- nyitottság
- együttműködésre való hajlam
- rábeszélőképesség

Személyes ügyfélszolgálaton fontos a jó megjelenés, a belülről fakadó kedvesség, a mosoly.

Mennyi időt töltünk egy panaszos ügyféllel? A reklamáló ügyfelek egy része csak annyit vár tőlünk, hogy türelmesen, félbeszakítás nélkül hallgassuk végig. Alkalmazkodjunk az ügyfél igényéhez! Ha gyorsan szereti, intézzük gyorsan az ügyét, ha komótos, ne sürgessük. Abból kiindulva, hogy az ügyfélpanasz nem kellemetlenség, hanem értékes segítség az ügyfél részéről, biztosítsuk a megszerzéséhez szükséges időt!

AZ ÜGYFÉLIGÉNY MEGISMERÉSE

Mit vár tőlünk a reklamáló ügyfél?

A legtöbben azt gondolják: „panasza megoldását várja”. Végző soron, fő célként valóban ezt akarja, de hogy valóban értékelje a neki nyújtott megoldást, és elégedett legyen, szükség van némi előkészítésre is.

- megértésre, empátiára
- őszinte bocsánatkérésre, vagy legalább együttérzésünk kifejezésére
- megnyugtatóra, hogy ez az eset nem fordulhat elő (vele) még egyszer
- termékcserére, a hiba kijavítására, árendedményre
- kompenzációra
- mérgének levezetésére

A megértés, a bocsánatkérés, a megnyugtató rögtön a beszélgetés elején, a reklamáció fogadásakor szükségesek, ezek elmaradása a legtöbb esetben nem a megnyugtató és ügyfélmegtartó reklamáció kezelés felé sodorja a beszélgetést.

Nézzük kicsit részletesebben, mit is vár tőlünk a panaszával bennünket felkereső ügyfél?

Megértést, empátiát

Elvárja, hogy tekintsük természetesnek, hogy aki elégedetlen, az reklamál. Ne érezzük vele (és ezt ne is gondoljuk), hogy összeférhetetlen, elviselhetetlen alaknak, sőt ellenségnek tartjuk. Némi együttérzésre is számít, hiszen úgy véli, mi okoztunk neki kellemetlenséget.

Őszinte bocsánatkérést, vagy legalább együttérzésünk kifejezését

Tekintet nélkül arra, hogy jogos-e a panasa vagy megalapozatlan! Bocsánatot kérni nehéz, mivel személy szerint szinte soha nem az követte el a hibát, akitől az ügyfél a bocsánatkérést elvárja, ráadásul attól is tarthatunk, hogy „a bocsánatkéréssel elismerjük a hibát, még mielőtt meggyőződünk volna a tényekről”. Ezért használjuk például a „Sajnálom, hogy Önt ilyen kellemetlenség érte...”, „Őszintén sajnálom, hogy bosszúsággal kezdődött a napja” mondatkezdeteket. Ez még nem a hiba elismerése, ugyanakkor az ügyfél számára már megfelel.

Megnyugtatóst, hogy ez az eset nem fordulhat elő (vele) még egyszer

Sajnos, ismétlődő hiba esetén ezt elég nehéz lesz elhítenni, de az ügyfél számára nélkülözhetetlen a bizalom, és hinni akar nekünk. Abban az esetben, ha az ügyfélszolgálat munkatársa tudja, hogy ezt az ígéretet nem tudják betartani, használja a „Törekszünk rá, hogy...” fordulatot.

Termékcsere, a hiba kijavítását, árengedményt

Bár a reklamáció alapcélja ez, de mégsem térhetünk rá azonnal, mert a reklamáló nincs rá felkészülve. Amennyiben vita nélkül megkapja, amit akar, viszont a megértést, együttérzést és megnyugtatóst nem, elégedetlen marad és rossz érzésekkel gondol ránk.

Kompenzációt

Amennyiben az ügyfélnek kellemetlenséget, kárt okoztunk, nem éri be azzal, amit már eredetileg is meg kellett volna kapnia, hanem további kárenyhítést vár tőlünk – ez a kompenzáció. (A kompenzációval a 1607_004 SZT elem foglalkozik részletesen.)

Levezetést

Gyakran csak annyit akar, hogy levezethesse mérgét. Sajnos, néhányan valóban csak arra használják az ügyfélszolgálatot, hogy valakin büntetlenül levezethessék dühüket. Az ilyen ügyfelek ellen valamennyien tehetetlenek vagyunk.

Az ügyféllel való kapcsolatfelvétel kezdeti szakaszában meg kell nyugtatni ügyfelünket, világosan értésére kell adnunk, hogy érte vagyunk, meg akarjuk és meg is fogjuk oldani problémáját.

- befolyásolta-e a probléma megoldását

a negatív körülmény!

2. *Ügyfeleink reklamáció esetén alapvetően annak megoldását várják tőlünk. Végző soron, fő célként valóban ezt akarják, de hogy valóban értékeljük a nekik nyújtott megoldást, és elégedettek legyenek, több – a megoldást kísérő – elvárásuknak is teljesülnie kell.*

Keressen példákat saját tapasztalatából, amikor reklamációs helyzet kapcsán Önben, mint ügyfélben fogalmazódtak meg ilyen elvárások szolgáltatói felé. Minden elváráshoz keressen példát!

- megértés, empátia
- őszinte bocsánatkérés, vagy legalább együttérzés kifejezése
- megnyugtatás, hogy ez az eset nem fordulhat elő Önnel még egyszer
- termékcseré, a hiba kijavítása, árengedmény
- kompenzáció
- mérgének levezetése

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Sorolja fel, milyen körülményekre kell figyelniük a reklamáció fogadásakor annak érdekében, hogy ne fokozzuk a reklamáló ügyfél indulatait!

2. feladat

Határozza meg, mit vár tőlünk az ügyfél, amikor reklamál valamit!

MEGOLDÁSOK

1. feladat

- nyitva tartás
- elérhetőség
- automata ügyfél tájékoztató rendszer
- ügyintézői alkalmasság
- a reklamáció kezelésre szánt idő

2. feladat

A legtöbben azt gondolják: „panasza megoldását várja”. Végző soron, fő célként valóban ezt akarja, de hogy valóban értékelje a neki nyújtott megoldást, és elégedett legyen, szükség van némi előkészítésre is:

- megértésre, empátiára
- őszinte bocsánatkérésre, vagy legalább együttérzésünk kifejezésére
- megnyugtatóra, hogy ez az eset nem fordulhat elő (vele) még egyszer
- termékcsere, a hiba kijavítására, árendedményre
- kompenzációra
- mérgének levezetésére.

A megértés, a bocsánatkérés, a megnyugtató rögtön a beszélgetés elején, a reklamáció fogadásakor szükségesek, ezek elmaradása a legtöbb esetben nem a megnyugtató és ügyfélmegtartó reklamáció kezelés felé sodorja a beszélgetést.

A PROBLÉMA AZONOSÍTÁSA, ÉRTÉKELÉSE. AZ ÜGYFÉL SZÁMÁRA ELFOGADHATÓ MEGOLDÁS KIDOLGOZÁSA, ÜGYINTÉZÉS, LEZÁRÁS

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Vasárnap délelőtt az orvosi ügyeleten. Sok ember, köztük türelmetlenebb gyermekek is, sorban állás, ideges recepció. Fiatal anyuka a páciens, két kicsi gyerekkel jött, a férj dolgozik, a nagymama kísérte el őket.

- *Mit óhajt? – kérdezi köszönés nélkül a betegfelvevő olyan hangon, mintha azt kérdezné: "Nem volt jobb dolga vasárnap, minthogy idejőjön, és engem idegesítsen?"*
- *Jó napot kívánok, csúnyán begyulladt a szemem, a szemészeti ügyeletre jöttem.*
- *A szemészetre? Gyönyörű! Nem látja, mennyien várnak már most is?*

Bizonyára Ön is "részesült" már ilyen, vagy ehhez hasonló fogadtatásban, miközben megértésre, és leginkább segítségre vágyott.

Ugye, kellemetlenül érezné magát annak a munkatársnak a helyében, akihez esetleg ez a panasz később beérkezik, és válaszolnia kell rá?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM ²

REKLAMÁCIÓ KEZELÉS

Nem véletlen, hogy a gyakorlatban a „reklamációkezelés” szót használjuk, hiszen a kezelés egy folyamat, amelynek nehéz megmondani, mikor értünk a végére, milyen eredménnyel lehetünk elégedettek.

A reklamációkezelés folyamatának főbb lépései:

- A reklamáló ügyfél megnyugtatósa
- A panasz mögött rejtőzködő valódi probléma megértése, azonosítása
- A reklamáció értékelése (jogos vagy megalapozatlan)

² Forrás: Arany Ferenc: Panaszügyek hatékony megoldása; Gold Invest Tanácsadó Kft; 2000 p. 61–65;105–155

- A megoldás, döntéshozás, majd ügyintézés, a szükséges intézkedések megtétele
- A hiba kijavítása
- Lezárás, kommunikáció, a döntés közlése a panaszossal,
- Ügyfél elégedettség ellenőrzése³

A PROBLÉMA AZONOSÍTÁSA

("A reklamáló ügyfél megnyugtatása" témakörrel részletesen foglalkozik a 1607_003 SZT elem.)

Amikor az ügyfélszolgálat munkatársa meghallgatja a reklamáló ügyfelet, vagy elolvassa a panaszos levelet, elsősorban a probléma pontos megértésére kell törekednie. Fel kell tárnia, mivel lenne elégedett az ügyfél.

A panaszkezelőnek hozzá kell jutnia minden, az ügyféltől megszerezhető **tényadathoz**. Elengedhetetlen ehhez, hogy az ügyfélszolgálati munkatárs jól tudjon kérdezni, legyen türelme nemcsak hallgatni, de meghallgatni a panaszost, és képes legyen a sok teljesen felesleges adat, tény, vélemény tömegéből kiválogatni és megérteni minden odatartozót. (Itt érdemes megjegyezni, hogy felesleges ügyfél irritáció, ha nem csak a tényleg szükséges adatokat kérjük az ügyféltől.)

A kezünkben kell tartani a **beszélgetés irányítását** anélkül, hogy állandóan ügyfelünk szavába vágunk, félbeszakítjuk őt. Úgyesen kell kérdeznünk. Az irányító mindig az, aki kérdez. Ő jut információhoz, mert ha jól teszi fel a kérdéseit, a másik arról beszél, amire kíváncsi, ami közelebb viszi a megoldáshoz.

Használjunk **nyitott kérdéseket!** Az igen-nem válaszadásra készítő, ún. eldöntendő kérdések információtartalma nagyon szerény. Nekünk pedig a probléma teljes megismeréséhez minden fontos információra szükségünk van. Nagyon kellemetlen pl. ha egy ott a kapcsolatfelvételnél nem intézhető reklamáció későbbi feldolgozása során derül ki, hogy nincs meg minden adat a megoldáshoz.

Panaszosunk fordulhat hozzánk **írásban**, e-mail, fax vagy postai levelezés útján is. Ezek a levelek is lehetnek hiányosak, nem biztos, hogy tartalmazznak minden, a panasz kezeléséhez szükséges információt. Ezekben az esetekben is célszerű telefonon megkeresni az ügyfelet. Az írásos kommunikáció nem tanácsos ilyenkor, félreérthető, az ügyfél könnyen azt hiheti, le akarjuk rázni.

³ Forrás: Call Center ismeretek (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány. 2003. p 76-78

Ma már a legtöbb telefonos ügyfélszolgálaton minden beszélgetésről **hangfelvétel** készül. A napi munkához ezeket viszont meglehetősen nehézkes lenne mindig meghallgatni. Ezért a reklamáció lényeges információiról készítsünk – célszerűen az ügyfélnyilvántartó rendszerben – írásos feljegyzést. Nagyban segítjük a háttérben dolgozó panaszkezelők munkáját, és a reklamáció pontos megoldását, ezzel pedig az ügyfél elégedettségét.

Próbáljuk meg **összefoglalni** a hallottakat, lehetőleg használjuk a panaszos szavait. Segíti a megértést, és pl. ha később szükséges meghallgatni a hangfelvételt, sokkal kisebb a félreértés lehetősége.

Nézzük, mire kell figyelnünk a probléma azonosítása közben!

- **Minden észrevételt köszönjük meg!**

Köszönjük meg, hogy panaszát nekünk mondja el, nem a nyilvánosságnak, vagy a főhatóságoknak, köszönjük meg, ad esélyt hibánk kijavítására. Köszönjük meg, hogy észrevételével javíthatja munkánk színvonalát, és ezzel megelőzhetjük, hogy másoknak is kellemetlenséget okozzunk.

- **Kérjük elnézést a hibáért, az ügyfelünknek okozott kellemetlenségért!**

Az ügyfél szemében az a személy testesíti meg a céget, akivel éppen beszél, nem fogadja el, ha másra akarjuk hárítani a felelősséget. Ha sajátunknak ismerjük el munkatársaink, a társosztályok, alvállalkozók hibáit, a reklamáló ügyfél ezt megértőbben fogadja.

Mindegy, ki követte el, kritikus helyzetben még az is mindegy, volt-e valamilyen hiba egyáltalán. Az nem mindegy, lesz-e holnap is ügyfelünk, aki megrendeléseivel, vásárlásaival eltartja cégünket. Ha elnézést kérünk a panaszost ért kellemetlenségért, nyugodtan gondoljunk arra, ezzel hosszabb távon munkahelyünk biztosítása érdekében tettünk erőfeszítést.

- **Tájékoztassuk az ügyfelet arról, hogy észrevétele miben segített bennünket!**

Ezzel a kommunikációval nagyon könnyen elérhetjük panaszos ügyfelünk együttműködését. Köszönjük meg, hogy segítségével sikerült rávilágítani egy olyan hibára, amit addig mi nem vettünk észre.

- **Tegyük ígéretet a panasz elintézésére és a visszajelzésre!**

Ezt a kommunikációt minden olyan esetben meg kell tennünk, amikor az ügyet nem tudjuk azonnal, az ügyfél kontaktus alatt megnyugtatóan elintézni, lezárni.

Becsüljük meg az ügy elintézési idejét, és mondjuk meg, mennyi időre van ahhoz szükségünk. Előfordulhat, hogy az ügyintézés hosszabbra nyúlik, mint előzetes becslésünk. Akkor maradunk hitelesek, ha ilyenkor időben értesítjük ügyfeleinket a csúszásról. Az ügy teljes elintézésével soha ne várjuk meg, míg ügyfelünk elveszíti a türelmét!

Amennyiben a panaszt kiváltó hiba eredete azonosítható, azonnal keressük meg az érintett munkatársakat!

Fontos, hogy ezeket az alapelveket ne csak gondoljuk, hanem tettekkel valóra is váltsuk! Emellett az is fontos, hogy ne tartsuk magunkban, kommunikáljuk, tudassuk is az ügyféllel!

A REKLAMÁCIÓ ÉRTÉKELÉSE

A reklamáció kezeléséhez megszereztünk tehát minden szükséges információt, elemezzük, értékeljük a reklamációt. Megválaszolandó kérdések tömkelege áll előttünk.

- Mi váltotta ki a panaszt?
- Követtünk-e el hibát?
- Ha igen, rendszerbeli hiba vagy emberi mulasztás volt-e?
- Milyen következményekkel kell számolnunk?
- Mit szeretne az ügyfél, akar-e kompenzációt?
- Mennyit ér meg nekünk az ügyfél megtartása?
- Milyen jogkövetkezményei lehetnek az esetleges elutasításnak?
- Milyen lelkiállapotban volt a panaszos, mit okozhat nekünk?

Meg kell vizsgálnunk, hogy a reklamáció jogos, vagy megalapozatlan.

Jogosnak tekintünk egy reklamációt akkor, ha az ügyféllel kötött szerződésben foglaltaknak nem megfelelően jártunk el. Ez lehet akár egy ráutaló magatartással létrejött szerződés, pl. egy bolti eladás. A vevő vásárol, otthon pedig szomorúan tapasztalja, hogy a készülék nem működik. A szerződés így is létezik, mi viszont nem az abban elvártaknak megfelelően jártunk el, működőképes készüléket árusítottunk, nem működik, nagyon is jogos a reklamáció.

Jogos lehet a reklamáció akkor is, ha nem az általában elvárható magatartásnak megfelelően viselkedik a szolgáltató egy adott helyzetben. Pl. nem engedi be a boltba a vevőt már zárás előtt fél órával, vagy egy személyes ügyfélszolgálaton egymással beszélgetnek az ügyintézők, ahelyett, hogy kiszolgálnák a sorban állót. Előfordulhat, hogy ügyintézés közben visszahívást ígér a munkatárs az ügyfélnek, a visszahívás pedig elmarad, teljesen jogos a reklamáció.

Ezeknél az eseteknél gyakran előfordul, hogy ügyfelünknek igazából nincs "bizonyítéka", amivel igazolhatná az őt ért sérelmet. Ne vitatkozzunk vele, higgyünk neki, kérjünk elnézést, korrigáljuk a hibát. Induljunk ki abból az egyszerű kérdésből: miért mondaná, ha nem igaz? Miért kerülne konfliktushelyzetbe, ha nem muszáj? Az esetek nagy többségében az emberek nem reklamálnak, ha megkapják azt, ami elvárható.

Megalapozatlan a reklamáció, ha a szolgáltató betartotta szerződését, általában elvárható magatartást tanúsított. Az ügyfél ilyenkor mást várt, mást gondolt a szerződés mögé, félreértett valamit, az is lehet, hogy tévedett. Részánta viszont magát panaszra megtételére, tehát úgy érzi, sérelem érte, nem azt kapta, amit elvárt tőlünk. Emellett nem mehetünk el észrevétlenül, nem hagyhatjuk figyelmen kívül.

Akár jogos, akár megalapozatlan a reklamáció, kezelni kell. Jogos panasz esetén nincs mérlegelés, azonnal helyre kell hozni a hibát. Megalapozatlan reklamáció esetén is előfordulhat azonban, hogy a panaszkezelés eredménye ugyanaz lesz, mintha jogos lett volna. Árendményt, kompenzációt, kedvezményt adunk.

Annak eldöntése, hogy mit kezdünk egy reklamáló ügyfél igényével, üzleti megfontolás alapján történik. Megéri-e nekünk az anyagi áldozat a megtartásáért, vagy sem. Az is a kérdés része lehet, mekkora kárt, illetve kellemetlenséget okozhat nekünk, ha nem kapja meg az ügyfél, amit kér. Biztos, hogy másként kell bánnunk pl. egy törzsvevővel, egy közéleti emberrel, egy bármilyen okból kiemelt ügyféllel.

Térjünk itt vissza egy gondolat erejéig az információkra. A reklamáció értékeléséhez elengedhetetlen, hogy tudjuk, ki az ügyfél, be tudjuk őt azonosítani, és besorolni az értékeléshez szükséges kategóriába.

Az elemzés, értékelés során zárjuk ki előítéleteinket, gondolkodjunk hideg fejjel, és elsősorban a cég hosszú távú gazdasági érdekeit vegyük figyelembe!

Összefoglalás

A reklamálóra, a reklamációra hiba nem odafigyelni!

A reklamáció fogadása, felvétele, a probléma megismerése döntő jelentőségű a panaszkezelés folyamatában. Itt nagyon könnyen "elérhetjük" ügyfelünk végzetes elégedetlenségét. Az értékelés a következő kritikus pont, tudnunk kell, mi mit ér meg nekünk!

MEGOLDÁS, ÜGYINTÉZÉS

A megoldás

A probléma megismerése és a szükséges információk beszerzése, majd a reklamáció értékelése után megoldást kell találnunk a panaszra, és el is kell intéznünk azt.

Semmiképpen ne feledkezzünk meg arról, hogy a panaszt okozó hibát ki kell javítani!

Az eredmény valamilyen döntés a panaszkezelésben arra jogosultak részéről, amelyet valamilyen intézkedés követ a cégen belül.

A megoldás megtalálása a reklamáció természetétől függően megtörténhet már a panasz felvételekor akár személyesen, akár telefonon. Elegendő információ és megfelelő ügyintézői jogosultságok kelljenek hozzá.

Gyakori, hogy a reklamáció kezeléséhez több idő, több belső információ, esetleg több szervezet közreműködése, vagy magasabb jogosultság is kell. Ebbe az elintézési kategóriába tartoznak az írásban érkező reklamációk is.

Tisztázni kell, kinek mi a feladata, azzal mikorra készül el, kinek továbbítja az eredményt. Fontos, hogy ne csak terv maradjon, hanem a probléma megoldása érdekében tett szükséges konkrét intézkedések sorozata.

Az a jól szabályozott panaszkezelési folyamat, ha a panasz felvevője végigkövetheti elintézésének útját – a vállalaton belül vagy akár azon kívül is –, és annak visszaigazolásakor meggyőződhet arról, hogy a panasz lezárása az ügyfél megalégedésére történt.

Ideális panasz kezelés

A reklamáció kezelésének leghatékonyabb módszere az együttes problémamegoldás. A reklamáló ügyféllel folytatott beszélgetés különböző, jól elkülönített szakaszain keresztül juthatunk el a mindkét fél számára előnyös megoldásig.

Az ügyfelek a reklamációk során többnyire nem a hibást, hanem a számukra kedvező megoldást keresik.

Az alábbiakban leírt, úgynevezett MOBIUS-modell egy több lépésből álló, irányított beszélgetés váza. Olyan helyzetekben, ahol ahhoz is további vizsgálódás kell, hogy a panasz megalapozottságát kiderítsük – pl. egy bonyolultabb számla elleni reklamációnál –, a visszahívás alkalmával használhatjuk ezt a módszert.

A kölcsönös megértés kialakítása

Figyelnünk kell arra, hogy a másik fél hogy van, és hogyan lát minket. A reklamáló ügyfél nyilvánvalóan nem érzi jól magát a bőrében, nincs túl jó véleménnyel cégünkről, és ezt a mi személyünkre is kivetíti. A beszélgetésnek ez a szakasza nemcsak nagyon fontos, de összetett és időigényes folyamat is, ne sajnáljuk a ráfordított időt!

Nehéz megállni a közbeszólást, az ügyfél általunk tévesnek, pontatlannak ítélt állításai megcáfolását, de csakis akkor alakítható ki a kölcsönös megértés – amely a további sikeres tárgyalás alapköve –, ha felfogjuk, megértjük a másik szempontjait is. Természetesen ez nem azt jelenti, hogy maradéktalanul el is fogadjuk azokat. A hangsúlyt oda helyezzük, amiben teljesen egyetértünk, a különbözőségeket pedig tiszteletben tartjuk. Amennyiben ezt a lépést jól alkalmazzuk, kölcsönös nagybecsülés, bizalom lesz az eredménye.

Azzal, hogy jobban megértjük ügyfelünk problémájának lényegét, és mivel hajlandó lesz együttműködni, könnyebben találunk mindkét fél számára elfogadható megoldást.

Összpontosítás a lehetőségekre

Ha megértettük, hogy saját nézőpontunk nem az egyetlen helyes és létező, hanem egy a lehetségesek közül, nyitottak leszünk megtalálni azokat a lehetőségeket, amelyekkel az adott probléma megoldható. Ez a közös problémamegoldás ösvényén az első állomás, elkötelezettséget és nagy energiát ad a további tárgyaláshoz.

Az elkötelezettség megteremtése

Miután már ismerjük a panaszos nézőpontját és kialakítottunk legalább egy közös, egyeztetett elképzelést, következhet a megoldás iránti elkötelezettség megteremtése.

Részünkről egyoldalú a kötelezettségvállalás akkor, ha komoly hibát, mulasztást követett el cégünk, tehát azonnali javítást, cserét, árengedményt, kompenzációt ajánlunk. De ha nem egyértelmű a helyzet, törekedjünk kölcsönös kötelezettségvállalásra. Kiemelt óvatosság célszerű ezen a ponton, ugyanis amennyiben partnerünk úgy érzi, nem vállaltunk elkötelezettséget problémája iránt, elvesz a kölcsönös megértés, és kezdhethetjük előlről az "építkezést" egy dühös ügyféllel. Jól vezetett eljárásakor viszont a reklamáló megnyugszik.

Képességek és kapacitások meghatározása

Nem elég elhatározni valamit, mindkét félre vár a megállapodásból rá háruló teendő. Ez a dolgok *hogyan* része. Mondjuk el az ügyfélnek konkrétan a probléma megoldásának menetét, fontos, hogy megismertessük és megértessük az ügyféllel a folyamatot, amely számára a megbeszélte és elfogadott eredményt hozza.

A felelősség meghatározása

Már tudjuk, hogy mit és hogyan fogunk megtenni a panasz rendezése érdekében, de még el kell döntenünk, hogy ki, mit és mikorra csinál meg ebből. A konkrét határidők, a mérhető eredmények erősítik az ügyfélben már visszatérően lévő, de még meg-megingó bizalmát. Az ügyek elintézésének határidejét jogszabályi előírások is szabályozzák. Az ezekhez igazodó vállalati szabályozások általában ennél szigorúbb határidőket szabnak meg munkavégzésünkhöz. Ha az ügyfél közreműködése elengedhetetlen, azt az időpontot határozzuk meg, amennyire nekünk szükségünk van lehetőségeinken belül a feladat elvégzésére. Határidőket csak magunknak szabjunk, az ügyfélnek ne!

Az elismerés

Végül, de nem utolsó sorban köszönjük meg a partner megértését, közreműködését. Mutassunk rá a beszélgetésünkben azokra a pontokra, amikor az ő javaslatai lendítettek túl bennünket a holtpontra. Ez megadja a folytatáshoz szükséges pozitív visszajelzéseket.

A panaszos ügyféllel folytatott tárgyalás során két dologra figyeljünk fokozottan. Először is a reklamáló általános lelkiállapotának felismerésére, beazonosítására, másodsor, hogy az általunk irányított beszélgetésnek éppen melyik szakaszában vagyunk.

Ez a kétsíkú koncentráció csak kezdetben nehéz. Némi gyakorlás után megtapasztalhatjuk, hogy a tudatosság az éppen odaillő ösztönös cselekvést váltja ki belőlünk, odafigyelésünk eredményeként sikeresek, hatékonyak, eredményesek leszünk munkánkban.

Természetesen sokszor kénytelenek leszünk az ügyfél – esetleg megalapozatlan – kívánságait is teljesíteni. Ne tekintsük ezt vereségnek! Az a dögünk, hogy az ügyfél elégedettségét elérjük és kitartson cégünk mellett a jövőben is.

LEZÁRÁS, KOMMUNIKÁCIÓ

Mikor jó a reklamációra adott válasz?

Minél előbb történik – annál jobb.

Minél magasabb helyről jön – annál hatásosabb.

Minél udvariasabb és nagyvonalúbb – annál elfogadhatóbb.

A reklamációra adott válasz, legyen az személyes, telefonos, vagy írásos kommunikáció, legyen **egyedi, szakszerű és megalapozott**.

Az **egyediség** azért fontos, mert ügyfelünknek érthető módon a saját problémája a legfontosabb. Ha formalevelet kap, nem hiszi el, hogy ügyét egyedileg, konkrétan, tényleg megvizsgáltuk.

A **szakszerűség** ügyfélpanasz kezelési szempontból már fontos a reklamáció fogadásánál is, de meg kell mutatkoznia a válaszban is.

- megköszönjük, hogy ügyfelünk hozzánk fordult, nem a konkurenciához ment, nem csinált botrányt, nem fordult a hatóságokhoz
- mindenképpen elnézést kérünk (a hibáért, ha hibáztunk, vagy azért, mert ügyfelünk kellemetlen helyzetbe került)
- tájékoztatjuk panaszosunkat arról, hogy észrevétele miben segített bennünket
- értesítjük panasz érdemi elintézéséről
- biztosítjuk róla (amennyiben hibát követtünk el), hogy az eset nem fog megismétlődni
- kifejezzük, hogy ragaszkodunk hozzá

Válaszunk **megalapozottsága** nagyon fontos. Nem fordulhat elő az a helyzet, ha ügyfelünk – általa nem elfogadható megoldás esetén – felettesünkhöz, szakmai felügyelethez, hatóságához fordul, más választ kapjon.

Ellenőrizzük, hogy az ügyfél **elégedett**-e a megoldással! Panaszosunkat sérelem érte, de az is elég, ha úgy érezte, sérelem érte. Hálás, hűséges lesz, ha panaszja megoldása mellett kíváncsiak vagyunk arra, elégedett-e a megoldással. Valószínűleg jó pár embernek el is meséli a vele történetet. Tudjuk, a leghitelesebb reklám az, amit az elégedett, elkötelezett ügyfelek mesélnek.

A legegyszerűbb ügyfél elégedettségi felmérési mód, ha az ügy visszajelzése után telefonon kérdezzük meg őket. Ezt megtehetjük akkor is, ha panaszát írásban vagy személyesen tette, és akkor is felhívhatjuk, ha válaszunkat írásban adtuk meg.

Összefoglalás

A reklamálóra, a reklamációra hiba nem odafigyelni!

A reklamáció kezelés jól megtervezett és jól működtetett folyamata kiemelten fontos egy ügyfélszolgálat működésében. Az elégedetten távozó panaszos ügyfél lényegesen lojálisabb, és kevésbé lesz érzékeny a konkurencia támadásaira, mint egy "csendes", nem panaszkozó ügyfél.

Összefoglalásként a felvetett kérdésre

"Ugye, kellemetlenül érezné magát annak a munkatársnak a helyében, akihez esetleg ez a panasz később beérkezik, és válaszolnia kell rá?"

A tanultakból láthatjuk, hogy a megfelelő technikákkal, módszerekkel eredményesen tudjuk kezelni ügyfeleink reklamációit, tevékenységünkkel nagy hasznára lehetünk vállalatunknak.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Fogalmazzon panaszlevelet valós, vagy képzeletbeli szolgáltatójának! Használja fel saját, vagy környezete tapasztalatait! Reklamációja legyen konkrét, sérelmét írja le részletesen! Emlékezzen vissza az eset kapcsán akkori lelkiállapotára, levele legyen életszerű!

(Ez a feladat akkor eredményes, ha a feladat elvégzése előtt nem olvassa el a következő feladatot.)

MUNKANYAG

2. Ön az előző feladat szolgáltatójának munkatársa. Válaszolja meg szakszerűen az önökhöz intézett panaszlevelet!

Gyakorolja válaszában a reklamáció kezelés lépéseit!

- *A reklamáló ügyfél megnyugtatósa*
- *A panasz mögött rejtőzködő valódi probléma megértése, azonosítása*
- *A reklamáció értékelése (jogos vagy megalapozatlan)*
- *A megoldás, döntéshozás, majd ügyintézés, a szükséges intézkedések megtétele*
- *A hiba kijavítása*
- *Lezárás, kommunikáció, a döntés közlése a panaszossal,*
- *Ügyfél elégedettség ellenőrzése*

Iránymutatás a válaszlevél szakszerű megválaszolásához:

A szakszerű válaszadás ügyfélpanasz kezelési szempontból:

- *megköszönjük, hogy ügyfelünk hozzánk fordult, nem a konkurenciához ment, nem csinált botrányt, nem fordult a hatóságokhoz*
- *mindenképpen elnézést kérünk (a hibáért, ha hibáztunk, vagy azért, mert ügyfelünk kellemetlen helyzetbe került)*
- *tájékoztatjuk panaszosunkat arról, hogy észrevétele miben segített bennünket*
- *értesítjük panaszja érdemi elintézéséről*
- *biztosítjuk róla (amennyiben hibát követtünk el), hogy az eset nem fog megisméltődni*
- *kifejezzük, hogy ragaszkodunk hozzá*

Kérje el tanulóársaitól az általuk az előző feladatban megfogalmazott leveleket, majd válaszolja meg azokat is!

MUNKANYAG

3. Ön egy távközlési vállalat kábel- és műholdas televízió szolgáltatással foglalkozó ügyfélszolgálatának reklamációkezelésén dolgozik. Az a feladata, hogy az alábbi két, különböző ügyféltől e-mail-en beérkezett reklamációt értékelje, és hozzon döntést a megoldásokra. Döntését indokolja meg!

"A" levél:

"Tisztelt Szolgáltató!

Hétfő reggel óta nincs televízió szolgáltatás a lakásomban. A hibát azonnal bejelentettem, azt mondták, tudnak a hibáról, több előfizetőt érint, igyekeznek a javítással. Két nap elteltével az egész házban megjavult az adás, csak nálam nem. Reklamáltam, azt mondták, 72 óra a javítás, legyen türelemmel.

Ma már péntek van, nálam adás még mindig nincs. Holnap este adják a kedvenc filmemet, vendégség lesz nálam, együtt akarjuk nézni a filmet.

Kérem, legyenek szívesek lehetővé tenni ezt, és állítsák helyre a szolgáltatást.

Üdvözlettel: Szabó Egon"

"B" levél:

"Tisztelt Szolgáltató!

Nem is értem, hogy merik magukat szolgáltatónak nevezni. Tegnap este nézem a tévét, éppen egy nagyon jó krimi ment, és az utolsó 20 percben elment az adás. A reklámra jött vissza.

Hát mit képzelnek maguk, szórakoznak az előfizetőikkel? Gondolják, hogy azért néztem végig a filmet, hogy pont a végéről maradjak le? Felháborító ez a magatartás!

Követelem, hogy kárpótoljanak! Ezt nem hagyom annyiban!

Nagy Gedeon"

Az ügyfélnyilvántartó rendszer ügyféltörténetében az alábbiakat találjuk:

"A" ügyfél:

Név: Szabó Egon

Cím: Orosháza Ló utca 1.

Előfizetés kezdete: 2000.12.01.

Egyenleg: 0, minden hónapban határidőre fizetve

Foglalkozás: pék

A REKLAMÁCIÓKEZELÉS FOLYAMATA LÉPÉSRŐL LÉPÉSRE

"B" ügyfél:

Név: Nagy Gedeon

Cím: Budapest, Nagykörút 101.

Előfizetés kezdete: 2008.02.01.

Egyenleg: 8.000 Ft, minden hónapban fizetve, határidő után

Foglalkozás: újságíró

Az Üzletszabályzat szerint a vállalt hibaelhárítási határidő 72 óra, ezen az időn belül kötbér, kártérítés nem kérhető. Szerződéskötéskor minden ügyfél elfogadja az Üzletszabályzatot.

"A" döntés _____ _____ _____
"B" döntés _____ _____ _____
Indoklás _____ _____ _____ _____

4. A Tanulásiirányító 1. feladatában Ön írt egy reklamáló levelet, majd adott rá egy választ is. Játsszák el tanuló társával azt a szituációt, mintha a levélben, és az arra adott válaszban lezajló reklamációkezelési folyamat egy személyes ügyfélszolgálaton történne. A szituációt játsszák el telefonos ügyfélszolgálati környezetben is!

Fogalmazzák meg a három reklamáció kezelési forma közötti különbségeket! Osszák meg élményeiket tanuló társaikkal!

Iránymutatás a szituációs játékhoz:

Az írásos panaszkezelés könnyebb mind a személyesnél, mind a telefonosnál.

- Az indulatok tompítva jelentkeznek

- Nem lehet, így nem is kell azonnal reagálni
- Van idő az alapos vizsgálatra, a válasz megfontolására
- Módunk van segítség bevonására, konzultációra

Nehézsége az egyoldalú kommunikációban van, nehezebb az adatszerzés, adott esetben a probléma azonosítása.

A *telefonos ügyfélpanaszok* kezelésénél azonnal kell reagálnunk, fel kell ismernünk ügyfelünk lelkiállapotát, annak megfelelően kell irányítanunk a kommunikációt anélkül, hogy látnánk őt, érzékelnénk non-verbális jelzéseit.

A *személyesen megjelenő reklamáló* esetében is azonnal kell reagálnunk, miközben a többi jelen lévő ügyfél részéről erős nyomás nehezedhet ránk, másfelől az ügyfél még lát is bennünket. Ez a non-verbális jelek miatt előny is, de nagyon kell figyelni saját non-verbális jelzéseinkre is, nehogy félre értse azokat az ügyfél.

A large rectangular area with a yellow border, containing several horizontal lines for writing or drawing. A large, semi-transparent watermark reading 'MUNKANYELVI' is overlaid diagonally across the page.

5. A következő gyakorló feladatot az egész csoporttal közösen végezzék. A csoportból egy szituációs játékban mindig legyen egy "ügyfél", egy "ügyintéző", a többiek pedig a megfigyelő szerepkörét kapják, hogy minden szituáció végén közösen ki tudják elemezni a tanulságokat.

Az alábbi "ügyfél" szerepekből és az "ügyintézői" szerepekből készítsenek feladatkártyákat és képezzenek két halmazt, ezekből húzzák ki az adott szituációt a szereplők.

Az "ügyfél" szerep egy reklamációt, az "ügyintézői" pedig egy ügyféltörténetet tartalmaz. Az ügyféltörténetből annyi információt kell felhasználni, amennyi az adott szituációhoz szükséges. A feladat érdekességét az adja, hogy a véletlenszerű párosítás során ugyanaz a reklamáció is kerülhet más típusú ügyfélhez.

Tanulmányozzák a kihúzott feladatkártyát, készüljenek fel, és folytassák le a reklamációs beszélgetést! Ezt követően pedig vitassák meg tanuló társaikkal élményeiket!

"A" ügyfél: Nem került bélyegző az Ön által befizetett csekk feladó szelvényére a postán a kötelező biztosítás befizetésekor, így megbüntette a rendőr. Reklamál a postán, követeli, hogy fizessék ki a büntetést.

"B" ügyfél: Ön háromhavi számla összegével tartozott az áramszolgáltatónak, ezért kikapcsolták az áramszolgáltatást. Reklamál, mert a futásból hazatérve nem volt meleg víz, nem tudott lezuhanyozni, így nem ment el egy randevúra, a barátnője szakított vele. Kártérítést követel.

"C" ügyfél: Kb. egy hónapja egy telesales ügynök kereste meg Önt távközlési szolgáltatója megbízásából. Egy kedvezőbb árképzésű díjcsomagot ajánlott. Nem volt kedve odafigyelni, nem volt kedve a díjcsomag váltáshoz sem, de nem akarta megsérteni a telefonálót, így végighallgatta. A beszélgetés végén elmondta neki, hogy nem tér át másik díjcsomagra, köszöni szépen. A következő számlán – ami mellékesen több a szokásosnál – megdöbbenve látja, hogy lecserélték díjcsomagját. Reklamál.

"D" ügyfél: Leértékelt cipőt vásárolt. Ön azt gondolta akciós leárazás volt, így az áru I. osztályú. A cipő nagyon kényelmes volt, ám egy kiadós esős nap után levált a talpa. Visszavitte a boltba, ahol közölték Önnel, nem akció volt, hanem II. osztályú árukat kínáltak olcsóbban, nem bírja a cipő a vizet, nem rendeltetésszerűen használta, nem tudnak mit tenni. Ön úgy érzi, megtévesztették, és az üzletlánc reklamációs osztályán tesz panaszt.

"E" ügyfél: Meglehetősen drága növényt vásárol. Fényre teszi, minden nap megöntözi, ennek ellenére a növény 2 hét múlva elpusztul. Ekkor veszi észre a cserép oldalán a tájékoztató címkét, amelyen ez áll: "két öntözés között a földet hagyni kell kiszáradni". Rettenetesen felháborodik, hogy erre a vásárláskor miért nem hívták fel a figyelmét. Visszamegy az üzletbe és reklamál.

"F" ügyfél: Szmogriadót rendelnek el a városban, este a Híradóból értesül róla. Az autók egy része nem közlekedhet, az Öné is a korlátozott csoportba tartozik. Környezettudatos állampolgárként másnap reggel tömegközlekedéssel megy dolgozni. Az egyik buszon azonban jön az ellenőr, és Ön hiába mutatja fel autója Forgalmi Engedélyét, megbüntetik. Éktelen haragra gerjed, és reklamál a Közlekedési Vállalatnál.

"G" ügyfél: Fél éves kiküldetésre külföldre utazik. Megkéri egy rokonát, rendezze itthoni számla kötelezettségeit., ez azonban nem történik meg maradéktalanul. Kikapcsolják az internet szolgáltatást. Hazaérkezése napján egy nagyon fontos levelet vár, és felháborodva tapasztalja, hogy nincs internet. Telefonos reklamációjára azt a választ kapja, hogy 48 órán belül kapcsolják vissza, azt is csak akkor, ha személyes ügyfélszolgálati irodájukban befizeti a visszakapcsolási díjat. Dühében felhívja internet szolgáltatója igazgatóját, és reklamációjában arra hivatkozik, hogy nem Ön a hibás, hisz mindent megtett a számlák befizetése érdekében azzal, hogy megkérte erre rokonát. Kártérítést követel a levél nem olvasása miatti elmaradt üzletért.

"H" ügyfél: GPS-t vásárol, meg van vele elégedve, még az ismert helyekre is annak segítségével megy. A tizedik napon elromlik az akkumulátor, a készülék csak akkor működik, ha az autóban van. Visszaviszi, közlik Önnel, hogy elnézést kérnek, típushiba az akkumulátor és a készülék közötti csatlakozóban, egy nap alatt kijavítják. Ön nem akarja elfogadni a javítási ajánlatot, elvesztette bizalmát, azt szeretné, ha kicserélnék egy következő szériából újra az egész készüléket akkumulátorostól. – Nem cserélik, ha javítható. – hangzik a válasz. Ön hajthatatlan, nem szeretné, ha egy kiránduláson, az erdő közepén mondaná fel a szerkezet a szolgálatot. Nem tudnak megegyezni, kijön a csoportvezető, Ön nála folytatja a reklamációt.

"I" ügyfél: Ősszel vásárol egy pár nagyon csinos, nem is olcsó csizmát. Leesik az első hó, venné fel a csizmát, ám ekkor veszi csak észre, hogy két ballábas csizmát vásárolt. Nem tudja, sírjon-e vagy nevéssen. Visszaviszi két hónap elteltével a lábbelit. Az eladó azon kívül, hogy megjegyzi, a leltárnál tényleg volt két jobblábas csizma, nem tud adni, a csizmákat már leselejteztek. Az üzletben az a fazon már nem kapható. Felajánlják Önnek a csere lehetőségét, Önnek viszont egyik sem tetszik, ragaszkodik hozzá, hogy kerítsenek egy jobblábast. Veszekedés lesz a vége, még ki is nevetik, elmegy a központba reklamálni, követeli ballábas csizmája párját.

"J" ügyfél: Van egy nagyon régi Casco biztosítása, nagyon kedvező feltételekkel. Ma már újonnan nem tudná megkötni, csak a még benne lévő ügyfelek részére létezik. Ön, többi rezsi számlájához hasonlóan, ezt a biztosítást is csoportos beszedési megbízáson keresztül rendezi bankjánál vezetett lakossági folyószámlájáról. Az egyik hónapban az egyik szolgáltató magasabb számlát küld, nincs limit beállítva a megbízáson, elfogy a pénz a folyószámláról. A casco biztosítás összegét már nem fizeti ki róla a pénzügyintézet. A biztosító felmondja a casco biztosítást. Ön reklamál a banknál, tőlük követeli, hogy köthessen a régi feltételekkel biztosítást.

"I." ügyintéző; ügyféltörténet: Alacsony forgalmat bonyolító ügyfél, három éve ismerjük, tanár, számláit rendszeresen, pontosan fizeti, elmaradása általában nincs.

"II." ügyintéző; ügyféltörténet: Közepes forgalmú ügyfél, 15 éve rendszeres vevőnk. Szobafestő, pontosan fizet, néhányszor volt elmaradása. Minden évben több ügyfelet hoz hozzánk.

"III." ügyintéző; ügyféltörténet: Közepes forgalmú ügyfél, két éve jött át a konkurenciától. Újságíró, egy közkedvelt bulvárlap újságírója. Számláit rendszeresen a határidő lejárta után rendezi, de nagyobb elmaradása nem volt.

"IV." ügyintéző; ügyféltörténet: Magas forgalmat bonyolító ügyfél, egy éve ismerjük. A város polgármestere, számláit időben rendezi, tartozása általában nincs.

"V." ügyintéző; ügyféltörténet: Magas forgalmú ügyfél, három éve ügyfelünk. Asztalos, számlái rendben vannak, tartozása általában nincs.

"VI." ügyintéző; ügyféltörténet: Közepes forgalmú ügyfél, két éve ügyfelünk. Informatikus, nem fizet rendszeresen, minden második hónapban ki-, majd visszakapcsoljuk a szolgáltatását.

Iránymutatás a megoldásra:

Az "ügyfelek" figyeljenek a szituáció életszerűségére! Képzeljék bele magukat a reklamáló szerepébe, adják elő úgy az esetet, mintha valóban megtörtént volna velük!

Az "ügyintézők" a reklamáció kezelés során figyeljenek a *folyamat lépéseire*:

1. A reklamáló ügyfél megnyugtatása
2. A panasz mögött rejtőzködő valódi probléma megértése, azonosítása
3. A reklamáció értékelése (jogos vagy megalapozatlan)
4. A megoldás, döntéshozás, majd ügyintézés, a szükséges intézkedések megtétele
5. A hiba kijavítása
6. Lezárás, kommunikáció, a döntés közlése a panaszossal,
7. Ügyfél elégedettség ellenőrzése

a reklamáció értékelésére:

Annak eldöntése, hogy mit kezdünk egy reklamáló ügyfél igényével, üzleti megfontolás alapján történik. Megéri-e nekünk az anyagi áldozat a megtartásáért, vagy sem. Az is a kérdés része lehet, mekkora kárt, illetve kellemetlenséget okozhat nekünk, ha nem kapja meg az ügyfél, amit kér. Biztos, hogy másként kell bánnunk pl. egy törzsvevővel, egy közéleti emberrel, egy bármilyen okból kiemelt ügyféllel.

és a szakszerű válaszadásra:

- megköszönjük, hogy ügyfelünk hozzánk fordult, nem a konkurenciához ment, nem csinált botrányt, nem fordult a hatóságokhoz
- mindenképpen elnézést kérünk (a hibáért, ha hibáztunk, vagy azért, mert ügyfelünk kellemetlen helyzetbe került)
- tájékoztatjuk panaszosunkat arról, hogy észrevétele miben segített bennünket
- értesítjük panasza érdemi elintézéséről

- biztosítjuk róla (amennyiben hibát követtünk el), hogy az eset nem fog megisméltódni
- kifejezzük, hogy ragaszkodunk hozzá

MEGOLDÁS

3. feladat

"A" ügyfélpanasz értékelése: jogos

Hibát követtünk el, a szolgáltatás kiesése meghaladta a 72 órát, ráadásul valószínűleg 2 nap után, a többi lakóval megegyezően a panaszos ügyfélnél is működnie kellett volna a szolgáltatásnak, valószínűleg a helyszíni szerelő a szerelésnél nem aktiválta ügyfelünk szolgáltatását, de semmiképpen nem ellenőrizte annak jó működését.

Döntés: A hibát azonnal, még a mai napon el kell hárítani, munkalapot kell küldeni a szerelőknek. Az ügyfél aktuális havi díjából el kell engedni a 72 órán felüli kiesést, és kompenzációként fel kell ajánlani a következő hónap ingyenes előfizetését.

"B" ügyfélpanasz értékelése: megalapozatlan

Hibát itt is követtünk el, hiszen egy rövid idejű, az adót érintő áramkimaradás miatt kimaradt a szolgáltatás 20 percre. Üzletszabályzatunk 72 órás hibaelhárításába viszont ez a 20 perc magasan belefér, tehát kötbér, kártérítés nem jár.

Döntés: Az ügyfélnek kompenzációként fel kell ajánlani a következő hónap ingyenes előfizetését.

A döntések közlésének a bocsánatkérés, az odafigyelés a hasonló esetek elkerülésére tett ígéret kötelező összetevői, ezek általában nem szerepelnek a reklamáció megoldására hozott döntésben.

Indoklás:

A két, tartalmában és stílusában is nagyon eltérő reklamáció megoldásaként szinte ugyanaz a döntés született. A jogos panasz esetében nincs szükség magyarázatra, hibáztunk, helyt kell állni. A "B" esetben ügyfelünk újságíró, így még ha értékelési kategóriaként megalapozatlan is a panasza, a döntésnél mérlegelnünk kell, hogy mekkora kárt tud okozni nekünk, ha nem kapja meg, amit szeretne. Látványosan átmegy a konkurenciához, vagy elég, ha megírja valamelyik lapban indulatait.

A reklamáció értékeléséhez elengedhetetlen, hogy tudjuk, ki az ügyfél, be tudjuk őt azonosítani, és besorolni az értékeléshez szükséges kategóriába.

Az értékelés során zárjuk ki előítéleteinket, gondolkodjunk hideg fejjel, és elsősorban a cég hosszú távú gazdasági érdekeit vegyük figyelembe!

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

a./ Határozza meg, hogy a reklamáció értékelésének folyamata során milyen kérdéseket kell számba vennünk, mire keressük a válaszokat!

MUNKANYAG

b./ Ismertesse, mit jelent a jogos, mit a megalapozatlan panasz, és fejtse ki, mi a teendő jogos, és mi megalapozatlan panasz esetén!

MUNKANYAG

2. feladat

Ismertesse a reklamációkezelés folyamatának legfontosabb lépéseit!

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____

3. feladat

Ön egy áruház vevőszolgálatán dolgozik, önhöz fordulhatnak a vevők reklamációjukkal. Egy vevő visszahozza a tegnapelőtt vásárolt LCD televíziót eredeti csomagolásában. Ismerős Önnek a vevő, az elmúlt negyedévben háromszor is vásárolt műszaki cikket, mindig Ön érvényesítette a garancia levelet. Azt panaszolja, hogy szinte kizárólag sportközvetítéseket szeretne nézni az új televízión, de azok nem élvezhetőek, ún. "szellemes" a kép. Ön elmagyarázza neki, hogy ez az LCD televíziók jellemző tulajdonsága, a sport közvetítéseket plazma tv-n jobban lehet élvezni. A vevő erre szeretné kicseréltetni a tv-t.

Oldja meg a reklamációs helyzetet! Írja le, mit tenne ebben a szituációban!

MEGOLDÁSOK

1. feladat

a./

- Mi váltotta ki a panaszt?
- Követtünk-e el hibát?
- Ha igen, rendszerbeli hiba vagy emberi mulasztás volt-e?
- Milyen következményekkel kell számolnunk?
- Mit szeretne az ügyfél, akar-e kompenzációt?
- Mennyit ér meg nekünk az ügyfél megtartása?
- Milyen jogkövetkezményei lehetnek az esetleges elutasításnak?
- Milyen lelkiállapotban volt a panaszos, mit okozhat nekünk?

b./ **Jogosnak** tekintünk egy reklamációt akkor, ha az ügyféllel kötött szerződésben foglaltaknak nem megfelelően jártunk el. Ez lehet akár egy ráutaló magatartással létrejött szerződés, pl. egy bolti eladás. A vevő vásárol, otthon pedig szomorúan tapasztalja, hogy a készülék nem működik. A szerződés így is létezik, mi viszont nem az abban elvártaknak megfelelően jártunk el, működőképes készüléket árusítottunk, nem működik, nem megfelelően jártunk el, nagyon is jogos a reklamáció.

Jogos lehet a reklamáció akkor is, ha nem az általában elvárható magatartásnak megfelelően viselkedik a szolgáltató egy adott helyzetben. Pl. nem engedi be a boltba a vevőt már zárás előtt fél órával, vagy egy személyes ügyfélszolgálaton egymással beszélgetnek az ügyintézők, ahelyett, hogy kiszolgálnák a sorban állót. Előfordulhat, hogy ügyintézés közben visszahívást ígér a munkatárs az ügyfélnek, a visszahívás pedig elmarad, teljesen jogos a reklamáció.

Megalapozatlan a reklamáció, ha a szolgáltató betartotta szerződését, általában elvárható magatartást tanúsított. Az ügyfél ilyenkor mást várt, mást gondolt a szerződés mögé, félreértett valamit, az is lehet, hogy tévedett. Részánta viszont magát panaszja megtételére, tehát úgy érzi, sérelem érte, nem azt kapta, amit elvárt tőlünk. Emellett nem mehetünk el észrevétlenül, nem hagyhatjuk figyelmen kívül.

Akár jogos, akár megalapozatlan a reklamáció, kezelni kell. Jogos panasz esetén nincs mérlegelés, azonnal helyre kell hozni a hibát. Megalapozatlan reklamáció esetén is előfordulhat azonban, hogy a panaszkezelés eredménye ugyanaz lesz, mintha jogos lett volna. Árengedményt, kompenzációt, kedvezményt adunk.

Annak eldöntése, hogy mit kezdünk egy reklamáló ügyfél igényével, üzleti megfontolás alapján történik. Megéri-e nekünk az anyagi áldozat a megtartásáért, vagy sem. Az is a kérdés része lehet, mekkora kárt, illetve kellemetlenséget okozhat nekünk, ha nem kapja meg az ügyfél, amit kér.

2. feladat

A reklamációkezelés folyamatának főbb lépcsői, fontos elemei:

1. A reklamáló ügyfél megnyugtatása
2. A panasz mögött rejtőzködő valódi probléma megértése, azonosítása
3. A reklamáció értékelése (jogos vagy megalapozatlan)
4. A megoldás, döntéshozás, majd ügyintézés, a szükséges intézkedések megtétele
5. A hiba kijavítása
6. Lezárás, kommunikáció, a döntés közlése a panaszossal
7. Ügyfél elégedettség ellenőrzése

3. feladat

Példa a megoldásra:

Tudja, hogy törzsvevőről van szó, így azt gondolja, ki kellene cserélni a készüléket. Ez valószínűleg meghaladja hatáskörét, ezért kis türelmet kér az ügyféltől, és az irodában arra tesz javaslatot vezetőjének, hogy ajánljanak fel a vevőnek egy plazma tévét, és cseréljék ki a visszahozott LCD televíziót annak ellenére, hogy nem hibás.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Arany Ferenc: Panaszügyek hatékony megoldása. Gold Invest Tanácsadó Kft., 2000.
- Call Center Ismeretek (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003.

AJÁNLOTT IRODALOM

- Arany Ferenc: Panaszügyek hatékony megoldása. Gold Invest Tanácsadó Kft., 2000.
- Bohonné Keleti Katalin: Elégedett az ügyfél? PublicPress Kft., 2005.
- Call Center Ismeretek (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003.
- Telefonos ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003.

A(z) 1607-06 modul 003-as 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:

12 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