



Tóth Éva Mária

Beszédművelés – beszédtechnika



A követelménymodul megnevezése:

Üzleti kommunikáció

A követelménymodul száma: 2567-06 A tartalomelem azonosító száma és célcsoportja: SZT-003-50



BESZÉDMŰVELÉS – BESZÉDTECHNIKA

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

"Az embereket a hivatali kommunikációban leginkább a személytelenség aggasztja. Az állami, szervezeti, hivatali élet nyelvében is mindig megkülönbözteti magát a mindennapitól. A hivatali nyelv jelenségei szó-, mondat- és szövegszinten egyaránt megjelennek. Rendszerint azonnal fölismerhetők száraz, személytelen, túlbonyolított s olykor meglehetősen "elidegenedett" stílusáról. A hivatali zsargon jellemző, nagy tömegben előforduló szövegműfajai: a különféle határozatok, szabályok, törvények, szerződések, számlák, értesítések, használati utasítások.

A hivatali nyelv "belső" kommunikációjában természetesen lehet a kelleténél bonyolultabb, hiszen a szakmai-jogi nyelvhasználat valóban bonyolult, összetett, ám a lakossággal, megrendelőkkel szemben kötelező a világosság még akkor is, ha ez leegyszerűsítéssel jár."¹

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

1. Miről árulkodik a beszéd?

A beszéd – a hangadással történő kommunikáció – az ember kizárólagos tulajdonsága, a nyelvi kifejezés legáltalánosabb és legtermészetesebb formája.

A beszéd produkciójának és feldolgozásának képességével mindannyian rendelkezünk: A beszédet nem tudjuk nem beszédenek hallani, és a beszédhangok összetettsége és fizikai tulajdonságainak változatossága ellenére nyelvi jelekre tudjuk bontani és megértjük.²

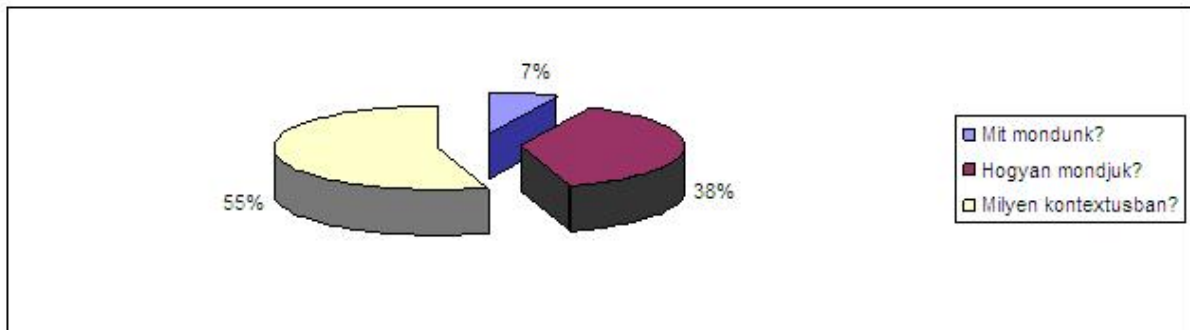
Érzelmeiket, akaratukat, sőt talán bizonyos gondolataikat az állatok is képesek kifejezni, de ezt biológiai ösztön alapján teszik. Mi emberek, ennél lényegesen többre vagyunk képesek: Érzelmeink és akaratunk kifejezésén túl a világ leírására, bemutatására, viszonyainak megváltoztatására, gondolkodásra, cselekvésre, térben és időben való kalandozásra.³

¹ Forrás: Telefonos ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003. p. 36.

² Forrás: Lukács Ágnes szócikke = Magyar Virtuális Akadémia. http://www.enc.hu/1enciklopedia/fogalmi/pszich_kog/beszed.htm (mentés: 2010.08.06.)

³ Forrás: Telefonos ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003. p. 20–22.

Az ember rendelkezésére többféle kommunikációs eszköz áll. Beszélhetünk verbális (szóbeli, nyelv segítségével történő) és nem verbális (nem szóbeli) kommunikációról. A nem-verbális kommunikáció nem elhanyagolható. Különböző számítások szerint az emberi közléseknek csak a kisebb részét adja a nyelv, nagyobb része – különösen az érzelmi kommunikáció – nem verbális csatornákon folyik.



1. ábra. A közlésnek csak 7%-át adja a nyelv

A legfontosabb nem verbális csatornák: mimika, tekintet, gesztus, testhelyzet, mozgás, érintés, térbeli viselkedés, kinézet, valamint a kommunikáció időviszonyai és környezete (pl. tárgyak).

Ha a verbális és a nem verbális viselkedés között ellentét van (pl. azt mondom nem, de a fejemmel igent bólintok), akkor mindig a nem verbális szférából érkező információnak adunk hitelt. Ennek oka az lehet, hogy a szavakkal inkább tudunk hazudni (manipulálni), mint a gesztusainkkal, mozdulatainkkal.

Az igazi hatékony kommunikációban a szavaknak és a gesztusoknak együttműködve, egymást kiegészítve kell szerepelniük.

2. Mi befolyásolja a beszédet?

A hangzás, az orgánium

Vizsgálatok tanúsága szerint a magyar kulturális környezet előnybe részesíti – vagyis fülünk jobban kedveli – a bariton férfihangot és a mezoszoprán női vagy gyermekhangot.

Beszédünk egyedi hangzását hangunk magassága, terjedelme, színezete és ereje együttesen határozza meg. Ránk jellemző orgániumunk kialakulását, átmeneti vagy maradandó változását befolyásolja hangképző szerveink állapota (pl. hangszálaink hossza), személyiségünk (pl. extrovertált vagy introvertált) és a szociokulturális környezet, amiben nevelkedtünk, élünk (pl. bizonyos kultúrákban megszokott a nagyobb hangerő, lendületes gesztikuláció).

- A hangmagasság a hangnak a rezgés számával jelzett tulajdonsága, az abszolút hangmagasság felnőttkorban alakul ki. A nők általában magasabb (alt – mezoszoprán – szoprán), a férfiak mélyebb (basszus – bariton – tenor) hangon beszélnek.

- A hangterjedelem a legmagasabb és a legmélyebb hangok közti távolság.
- A hangszín (más szóval: hangfekvés) a hangunknak a kiejtésben megnyilvánuló egyéni színezete, tónusa. Hangszalagjaink hosszától, rezgésének szaporaságától és a rezonáló üregektől függ. A hangváltozatok skálája: lágy – kemény, világos – sötét.
- A hangerő a hang hangosságai foka, ereje.

A légzés

A túl gyakori levegővétel széttördeli a beszédet, nehezíti a szöveg megértését. Ideges, feszült lelkiállapotként érzékeljük, ha valaki hangosan, kapkodva veszi a levegőt.

A helyes légzés a jó hangképzés alapvető feltétele. Az alapot az élettani légzés adja, és ettől csak némiképpen különbözik a beszédlégzés. A beszédlégzés tudatosan is szabályozható. A beszédlégzés gyorsabb és mélyebb beléggzéssel és hosszabb kiléggzéssel jár.

Gyakran előforduló hiba, hogy a "beszélőnek elfogy a levegője", azaz a rosszul beosztott levegőmennyiség pótlására hirtelen sok levegőt szív be, melynek hangját (pl. a telefonban) a mikrofon fölerősíti. A hallgató egy idő után már csak a "légszomjra" figyel, s nem a kommunikációs üzenetre.

Levegőt venni mindig mondat- vagy szövegegység végén kell. A fő- vagy mellékmondat közepén, különösen szó közepén nem szerencsés dolog a levegővétel. Előre föl kell mérni a szövegterjedelmet, hosszabb fölolvasságkor meg lehet jelölni a levegővételre alkalmas helyeket (szüneteket).⁴

3. Beszédtechnikai alapok

A jól érthető, kellemes hangzású beszédhez egészséges beszédszervekre, megfelelő légzéstechnikára és rendszeres hangkarbantartásra van szükség. Beszédhangunk minőségét befolyásoló tényezők még: egészségi és lelkiállapotunk, a belélegzett levegő tisztasága, páratartalma, a dohányzás, a megerőltetés.

Beszédhiba

A beszédmódban nagyon sok egyéni vonás van, a megszokottól nagyon eltérő, kirívó eseteket beszédhibának – a beszédmagatartás zavarának – nevezzük. A beszédhiba alkati, nevelési, pszichológiai okokra vezethető vissza, kb. 20–25 éves korig jó eredménnyel javítható, gyógyítható (l. logopédiai vagy foniátriai szakrendelés).

Leggyakoribb típusai:

- Pöszeség: Az anyanyelv egyes beszédhangjainak következetesen helytelen kiejtése. Leggyakrabban előforduló esete a selypítés (sz, z, s, zs, c, dz, cs, dzs – hiba).

⁴ Forrás: Telefonos ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003. p. 22–23.

- Raccsolás: az r, illetve l hangok hiányos vagy hibás ejtése, mely gyakran szervi okkal (lenőtt, túl rövid nyelvfék) magyarázható.
- Hadarás: Gyors, nehezen érthető beszéd, a kiejtés gyakran elmosódik, az egyes szótagok, szavak egymásba torlódnak, összemosódnak, esetleg kimaradnak.
- Dadogás: Görcsös megakadások nehezítik a folyamatos beszédet, különösen ismeretlenekkel szemben.

Kommunikációs zavarok

Sokféle oka (pl. technikai, természeti és társadalmi változások) és megnyilvánulási formája lehet, például:

- Gyengén szerkesztett, érzelmekkel túlfűtött mondatok.
- Akadályos szavak, kiejtési csapdák és hibák.
- Beszédtöltelékek.
- Bőbeszédűség, közlési kényszer.
- Felnagyítás vagy épp ellenkezőleg, túl óvatos fogalmazás, eltitkolás, elzárkózás.
- Dinamikai – beszédsebességi – problémák: pl. turbónyelv (a közlés felgyorsulása)
- A nem-verbális kódok zavaró használata.
- Panaszkodó kommunikáció.
- Nyelvi lepusztulás stb.

A hangsúly jellemzői, hangsúlyozási hibák

A hangsúly a szavak valamely szótagjára eső erőtöbblet, nyomaték. Hangsúlyos az a szó vagy szótag, amit a beszélő nagyobb nyomatékkal ejt, hangsúlytalan pedig az, amire átlagos nyomatékot tesz vagy nyomaték nélkül ejt. A hangsúlyozás célja az értelmi kiemelés.

- A magyar nyelvben hangsúlyozáskor emelkedik a hangmagasság.
- Alapszabály, hogy a szónak mindig az első szótagja hangsúlyozandó.
- Több szótagú szóban a további páratlan szótagok ún. mellékhangsúlyt kapnak (pl. 3. 5. szótagok).
- Szakaszhangsúly: a hangsúlyos szótól a következő hangsúlyos szói tartó egység, ennek első szótagjára esik a szakaszhangsúly.
- A szakaszhangsúlyt megelőzheti a kevésbé nyomatékos szakaszelőző (pl. névelő).
- A mondatok egy része nyomatékmentes.
- Nyomatékos mondat az, ami új, lényeges közléselemet tartalmaz.
- Azt emeljük ki, amit előtérbe akarunk helyezni.
- A szöveghangsúly az adott szövegrészlet legfontosabb mondatának egy vagy több szakaszára esik.

A leggyakoribb hibák:

- Túlhangsúlyozás: pl. a mondat minden szavát hangsúlyozzuk.
- Hangsúlyeltolódás: pl. kérdőszó helyett a második szót hangsúlyozzuk.
- A tagadószó hangsúlyozásának elmaradása.
- Nevek helytelen hangsúlyozása: pl. vezetéknev helyett a keresztnév hangsúlyozása.

- Dallamlebegtetés (éneklő beszéd): A mondatvég felkapása.
- Összetett szavak széthangsúlyozása (az első tag helyett mindkét tag hangsúlyt kap).⁵

4. Mi határozza meg a beszéd stílusát?

A beszédstílust alapvetően a kommunikációs helyzet határozza meg, milyen célt szolgál a kapcsolatfelvétel és milyen csatornán keresztül bonyolódik. A cél révén kialakulnak bizonyos beszélgetési szokások és panelek, melyek betartása révén sikeres lesz a kommunikáció:

- Határozzuk meg az udvariassági alapszintet (pl. köszönés, bemutatkozás)!
- Készüljünk a kommunikációs partnerhez történő igazodásra (pl. ismerőssel vagy idegennel történik-e a kapcsolatfelvétel, hogyan tudjuk érdeklődését felkelteni)!
- Alkalmazkodjunk a partner jellemzőihez (pl. lelkiállapot, kommunikációs képesség).
- Kerüljük a hivatali zsargont (pl. ritka szakkifejezéseket, belső kommunikációban használt rövidítéseket)!
- Kerüljük a személytelenséget (pl. megszólítás, általános megfogalmazás helyett konkretizálás)!⁶

5. Hogyan fogalmazzuk meg mondatainkat?

Mondatszerkesztés

Mivel gondolataink összetettek, és egymásból következnek, hajlamosak vagyunk arra, hogy mondatainkat túlbonyolítsuk.

Ügyeljünk rá, hogy az élőbeszédben (személyes és telefonos kommunikációban) egyszerű bővített mondatokat, valamint mellérendelő összetett mondatokat használjunk. Érdemes a mellérendeléshez egyszerű kötőszavakat választani (pl. és, de, vagy, tehát).

Írásban – indokolt esetben – több alárendelő mondatot használunk, illetve bonyolultabb nyelvtani szerkezeteket is (pl. gondolatjelek közé történő beszúrás) alkalmazhatunk.

Csak a lényeget mondjuk?

Talán a legnehezebb kérdés az "arany középút" megtalálása. Előfordulhat, hogy ami nekünk szakmai szempontból korrekt, kielégítő, minden részletre kitérő tájékoztatásnak, magyarázatnak tűnik, az partnerünk számára nem vagy csak részleteiben dekódolható.

⁵ Forrás: Telefonos ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003. p. 24–34.

⁶ Forrás: Telefonos ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003. p. 35–36.

Számoljunk azzal, hogy a megértést néha racionális (értelmi), máskor emocionális (érzelmi) okok gátolják (pl. előítélet, félelem). Párbeszéd esetén van mód az azonnali visszacsatolásra (pl. a partner nem-verbális üzeneteinek dekódolása), ellenőrzésre (pl. ellenőrző kérdések), éljünk vele! Írásbeli kommunikációnál formai megoldásokkal támogassuk a megértést: pl. mondandónkat tagoljuk rövid bekezdésekre, a lényegyet emeljük ki (pl. szedjük vastagon), adjunk kiegészítő információkat (pl. szómagyarázatot), részletes tájékozódáshoz, kapcsolatfelvételhez forrásmegjelölést (pl. weblap címe, ügyfélszolgálat telefonszáma).⁷

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Beszédünk tisztaságát, érthetőségét, hangunk bársonyosságát, csengését nagyon sok minden befolyásolja.

Feladat: Tanulótársaival közösen végezzenek hangképzési gyakorlatokat! Egymásnak háttal elhelyezkedve, felváltva mondják ki többször egymás után ugyanazt a mondatot, de közben változtassák:

a) **testtartásukat** (pl. álljanak, üljenek egyenes derékkal, üljenek meggörnyedve, hajoljanak előre)

a) **mimikájukat, érzelmi állapotukat** (pl. mosolyogjanak vidáman, bosszúsan ráncolják össze homlokukat, vágjanak töprengő arcot, majd nagyon szomorút)

c) **artikulációjukat** (legyen nagyon erőteljes, legyen nagyon gyenge, vagyis alig nyissák ki szájukat)!

Figyeljék meg, hogy mely esetekben lesz tisztább, érthetőbb a beszéd, kellemesebb a hang? A gyakorlat tanulságait összegezzék közösen, tanáruk irányításával!

2. A jól artikulált beszédhez szükség van rendszeres gyakorlásra. Gyermekkorunkból bizonyára mi magunk is számtalan olyan mondókára, nyelvtörőre emlékszünk, mely kimondása, próbára teszi, edzi hangképző szerveinket, javítja artikulációnkat!

Feladat: Gyűjtsön legalább 10 nyelvtörő mondatot vagy versikét! Gyűjtése eredményét ossza meg tanulótársaival, egyenként mondják ki előbb lassan, majd gyorsabban az egyes nyelvtörőket! Figyeljék meg, kinek mely hangok, szavak kimondása okoz a legtöbb gondot!

Közösen állítsanak össze egy 7X7 nyelvtörőből álló feladatsort, amit 7 héten át, minden nap egyénileg, hangosan kimondva gyakoroljanak (első héten az első hetet, alkalmanként 7-szer hangoztatva, második héten a második hetet...).

⁷ Forrás: Telefonos ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003. p. 37–39.

3. A "szép szó varázsa"

Feladat: Rendszeres és módszeres odafigyeléssel, heti napi 10–15 perces önálló végzett gyakorlással javítsa hangját, artikulációját, beszédstílusát! Fogjon egy érdekes könyvet vagy újságot, s ebből hangosan olvasson kb. öt percig nap mint nap ismeretlen szöveget. Majd ugyanezt a szöveget olvassa fel újra, gondosan ügyelve az artikulációra, a helyes hangsúlyozásra!

Tanácsok az artikuláció javításához:

- A beszédhangokat határozottan, ne elmosódottan képezzük!
- Ügyeljünk a magánhangzók szájüregi ejtésére!
- Különböztessük meg a zöngés és zöngétlen mássalhangzókat!
- Tartsuk be a hangok hangoztatásának szabályos időtartamát (hosszú és rövid)!
- Ügyeljünk a hasonulás, igazodás és összeolvadás törvényének betartására!
- A szótagokat tisztán ejtsük!
- Ügyeljünk a mássalhangzó- és magánhangzó-torlódásokra!
- Ne hadarjunk!

A felolvasás során folyamatos beszédre törekedjen, az egyes hangok összefüggő hangzásokká, jól érthető szótagokká, szavakká, mondatokká, a fülnek kellemes dallammá álljanak össze!

Gazdálkodjon a 38%-kal, azaz a verbális közlés szavakon túlmutató elemeivel:

- Hanglejtése fejezze ki a tartalomnak megfelelő érzelmi, értelmi töltetét!
- Tartsa be a hanglejtésre vonatkozó nyelvi szabályokat:
 - Az egyszerű közlés enyhén ereszkedő jellegű,
 - a mondat végén lévő pontot érzékeltesse (vigye le a hangsúlyt).
 - a vessző érzékeltetése emelkedő (pl. Levélben értesíteni fogjuk, hogy...)
 - alkalmazza a lebegő jelleget, pl.: Többször felhívtuk a figyelmét, de ...
 - mellérendelésnél helyes az enyhén ereszkedő: Három nap múlva újra hívom, és megbeszéljük...
 - Kérdésnél az enyhén emelkedő jelleg betartása
 - kérdő névmással történő kérdésnél: pl. Miért késett a befizetéssel?
 - e kérdőszócskával: pl. Késve fizette-e be a díjat?
 - se kérdő névmás, se kérdőszócska nincs benne: Befizette a díjat?
- Ügyeljen hangmagassága változásaira, követendő:
 - természetesség és monotónia
 - emeljen vagy vegyen vissza szükség szerint
- Bánjon, játsszon tudatosan hangerejével!
 - alkalmazkodjunk az elképzelt vagy valóságos partner igényeihez
- Gyakorlással hangszínét is a kapcsolatteremtés szolgálatába állíthatja:
 - tartalomnak megfelelően alkalmazott érzelmi színezettel
 - ellensúlyozza esetleges megkopottságát (kerülje a dohányzást, a túlerőltetést)

- Beszédtempóját a mondanivalóhoz igazítsa, a fontosabb részt mondja lassabban, tagoltabban, a kevésbé fontosat tempósabban, hangsúlytalanabban!
- Ismerje fel és használja ki a beszéd közbeni szünetek adta lehetőségét!

4. Beszédünkben nagyon sok idegen szót használunk. Néha bizonytalanok vagyunk ezek helyes ejtésében, mivel hol így, hol úgy halljuk kiejteni.

Feladat: Tanulótársával közösen nézzék át a következő gyakran használt idegen szavakat!

Egyenként mondják ki hangosan, majd vitassák meg, hogy mi lehet az igényes (helyes) kiejtés! Ha megegyeztek, írják le fonetikusán a helyesnek tartott kiejtést!

Megoldásukat vessék össze a 7. oldalon közölt kiejtéssel!

call center _____

injekció _____

konszenzus _____

country (zene) _____

szimpózium _____

szupervizor _____

Boeing _____

contact center _____

IVR _____

script _____

5. Ügyfélszolgálati munkánk során gyakran kényszerülünk hosszabb szövegek ismertetésére. Mondandónkat úgy kell tagolnunk, hangsúlyoznunk, hogy ébren tartsuk az ügyfél érdeklődését, és figyelmét a lényegre irányítsuk.

Feladat: Többször egymást követően olvassa el a következő szövegeket, s jelölje bennük függőleges vonallal (|) a levegővétel helyét, illetve aláhúzással (_) a magyar nyelv hangsúlyozási szabályai szerint hangsúlyozandó szótagokat!

a) "A beszéd – mint azt már korábban jeleztük – nemcsak gondolatközlés, tájékoztatás, hanem az emberi kapcsolatokat befolyásoló, karbantartó eszköz. Éppen ezért nem lehet teljesen racionálissá, jelzésszerűvé tenni. A telefonos ügyfélszolgálatban a hallgatás elsősorban meghallgatás. A kezdeti mondatokból a szolgálat munkatársa "kiveszi" (megfejt, "beleérti"), hogy a fölmerülő problémahalmazból most éppen melyikről lehet szó. A munkatárs rendszerint könnyebb helyzetben van, mert ő naponta, sőt percenként találkozik azokkal a problémákkal, amelyekkel az ügyfél talán még soha."⁸

b) "Sokan úgy gondolják, hogy azok az ügyfeleink, akik nem reklamálnak, biztosan elégedettek. Ez azonban téves feltételezés. Az Amerikai Egyesült Államokban végzett kutatások azt bizonyítják, hogy az elégedetlen ügyfelek kis töredéke, csak minden 27. fordul észrevételeivel közvetlenül a probléma okozójához. Ezért olyan értékes minden visszajelzés ügyfeleinktől, hiszen a többség véleményéről semmit sem tudunk. Mások feltételezik, hogy minél jobb szolgáltatást nyújtunk, annál kevesebb ügyfélpanaszt kapunk. Kényelmes és motiváló volna, de sajnos, nem igaz."⁹

c) "A reklamáló ügyfél először is becsapottnak érzi magát, mert nem azt kapta, amit várt. „Már megint becsaptak!” – gondolja. E nélkül az alapézés nélkül egyetlen ügyfél sem reklamál! Nem kell senkit becsapni ahhoz, hogy becsapottnak érezze magát. Lehet, hogy ő értett félre valamit, ő tévedett, de ezt nem szívesen ismerné be. Akkor is azt gondolja az ügyfél, hogy „már megint becsaptak”, ha először találkozunk vele, és ennél fogva még sosem csaphattuk be, de a másokkal, máskor, máshol történetekkel kapcsolatos rossz érzéseit most ránk vetíti."¹⁰

6. Nehezen követhetővé teszi beszédünket, ha mondataink túl hosszúra nyúlnak, s bonyolult alárendelő szerkezeteket használunk.

Feladat: Elemezze a következő mondatokat, külön mondatokra bontással vagy mellérendeléssel egyszerűsítse szerkezetüket!

a) Amíg az ügyintéző az adatbázisból kikeresi a kért információkat, addig az ügyfélnek várakoznia kell, ami néha több percig is eltarthat.

⁸ Forrás: Személyes ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003. p. 34.

⁹ Forrás: Személyes ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003. p. 45.

¹⁰ Forrás: Személyes ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003. p. 47.

b) A kárfelmérő kolléga holnap fel fogja keresni önt, lesz otthon valaki, aki fogadni tudja őt?

c) A telefonon megrendelt belépőjegyeket átvehetik előadás előtt fél órával a helyszínen, ami összesen 3000 forint lesz.

Megoldások:

2. feladat megoldásához példák:

- Répa, retek, mogyoró, korán reggel ritkán rikkant a rigó.
- Ádám bátyám pávát látván, száját tátván, pávává vált.
- Az ipafai papnak fapipája van, de nem minden papi fapipa ipafai papi fapipa.
- Mit sütsz kis szűcs? Tán sós húst sütsz ki szűcs?
- Jégcsap, csepegő, füstifecske csevegő, csiga–biga csoszogó, kicsi–kacsa tocsogó.
(Tótfalusi István: Soroló)

4. feladat:

'kólszenter'

'innyekció'

'konszenzus'

"kantri'

'szimpoziium'

'szupervizor'

'bóing'

'kontaktszenter'

'ájviár'

'szkript'

5. feladat:

a) | "A beszéd – mint azt már korábban jeleztük – | nemcsak gondolatközlés, tájékoztatás, hanem az emberi kapcsolatokat befolyásoló, karbantartó eszköz. | Éppen ezért nem lehet teljesen racionálissá, jelzésszerűvé tenni. | A telefonos ügyfélszolgálatban a hallgatás elsősorban meghallgatás. | A kezdeti mondatokból a szolgálat munkatársa "kiveszi" (megfejt, 'beleérti'), | hogy a fölmerülő problémahalmazból most éppen melyikről lehet szó. | A munkatárs rendszerint könnyebb helyzetben van, mert ő naponta, | sőt percenként találkozik azokkal a problémákkal, amelyekkel az ügyfél talán még soha."

b) | "Sokan úgy gondolják, hogy azok az ügyfeleink, | akik nem reklamálnak, biztosan elégedettek. | Ez azonban téves feltételezés. | Az Amerikai Egyesült Államokban végzett kutatások azt bizonyítják, | hogy az elégedetlen ügyfelek kis töredéke, csak minden 27-dik fordul észrevételeivel közvetlenül a probléma okozójához. | Ezért olyan értékes minden viSSZAJELZÉS ügyfeleinktől, | hiszen a többség véleményéről semmit sem tudunk. | Mások feltételezik, hogy minél jobb szolgáltatást nyújtunk, | annál kevesebb ügyfélpanaszt kapunk. | Kényelmes és motiváló volna, de sajnos, nem igaz."

c) | "A reklamáló ügyfél először is becsapottnak érzi magát, | mert nem azt kapta, amit várt. | 'Már megint becsaptak!' – gondolja. | E nélkül az alapézés nélkül egyetlen ügyfél sem reklamál! | Nem kell senkit becsapni ahhoz, hogy becsapottnak érezze magát. | Lehet, hogy ő értett félre valamit, ő tévedett, | de ezt nem szívesen ismerné be. | Akkor is azt gondolja az ügyfél, hogy 'már megint becsaptak', | ha először találkozunk vele, és ennél fogva még sosem csaphattuk be, | de a másokkal, máskor, máshol törtétekkel kapcsolatos rossz érzéseit most ránk vetíti."

6. feladat:

- a) Amíg az ügyintéző kikeresi az adatbázisból a kért információkat, addig az ügyfélnek várakoznia kell, és ez akár több percig is eltarthat.
- b) A kárfelmérő kolléga holnap ki tudna menni az ön otthonába. Be tudják engedni?
- c) A telefonon megrendelt belépőket előadás előtt fél órával a helyszínen tudják átvenni. A jegyek ára: 3000 forint.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Írja le, mikor lehet és mikor nem szerencsés beszéd közben lélegzetet venni!

2. feladat

Jelölje X-szel, hogy a definíció melyik fogalomra vonatkozik!

a) A hangnak a rezgés számával jelzett tulajdonsága, felnőttkorra alakul ki.

- hangsúly hangmagasság hangterjedelem

b) Az r, illetve l hangok hiányos vagy hibás ejtése, mely gyakran szervi okkal (lenőtt, túl rövid nyelvfék) magyarázható.

- pöszesség selypítés raccsolás

b) A szavak valamely szótagjára eső erőttöbblet, nyomaték.

- hangsúly hangszín hangerő

d) Görcsös megakadások nehezítik a folyamatos beszédet, különösen ismeretlenekkel szemben.

- hadarás selypítés dadogás

3. feladat

Korrigálja a hangsúlyozási hibákat – az aláhúzás áthelyezésével – a következő mondatokban!

- a) Megkapta postai küldeményünket? Mit gondol ajánlatunkról?
- b) Tudom, nem volt egyszerű. Hogyan sikerült megoldani a feladatot?
- c) Azt gondolom csupán, hogy igaza lehet, de biztos azért nem vagyok benne. Call centerünk olyan komplex szolgáltatást nyújt, mint ügyfélszolgálati irodánk.

Megoldás 3. feladat:

- a) Megkapta postai küldeményünket? Mit gondol ajánlatunkról?
- b) Tudom, nem volt egyszerű. Hogyan sikerült megoldani a feladatot?
- c) Azt gondolom csupán, hogy igaza lehet, de biztos azért nem vagyok benne. Call centerünk olyan komplex szolgáltatást nyújt, mint ügyfélszolgálati irodánk.

4. feladat

Telefonos ügyfélszolgálati munkája során elég, ha csak a lényegét mondja? – A kérdést válaszolja meg írásban!

Megoldás 4. feladat:

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Levegőt venni mindig mondat- vagy szövegegység végén kell. A fő- vagy mellékmondat közepén, különösen szó közepén nem szerencsés dolog a levegővétel. Előre föl kell mérni a szövegterjedelmet, hosszabb fölolvasságkor meg lehet jelölni a levegővételre alkalmas helyeket, szüneteket.

2. feladat

- a) hangmagasság
- b) raccsolás
- c) hangsúly
- d) dadogás

3. feladat

- a) Megkapta postai küldeményünket? Mit gondol ajánlatunkról?
- b) Tudom, nem volt egyszerű. Hogyan sikerült megoldani a feladatot?
- c) Azt gondolom csupán, hogy igaza lehet, de biztos azért nem vagyok benne. Call centerünk olyan komplex szolgáltatást nyújt, mint ügyfélszolgálati irodánk.

4. feladat

Nem, mindig az ügyfélhez, annak tájékozottságához, illetve aktuális érzelmi állapotához kell igazítanunk mondandókat.

Vannak olyan ügyfelek, akik pontosan tudják, mit akarnak, nagyon tájékozottak. Ha ebben biztosak vagyunk, elég a lényeg összefoglalása.

Mások pedig azt igénylik, hogy nagyon részletes tájékoztatást, magyarázatot adjunk, akár többször, több példán végigvezetve is bemutassuk a lehetséges megoldásokat. Igen gyakran nemcsak tájékoztatást, magyarázatot, hanem megnyugtatót, biztatást, azaz érzelmeik kezelését is várják tőlünk.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Arany Ferenc: Panaszügyek hatékony megoldása. Gold Invest Tanácsadó Kft., 2000.
- Bohonné Keleti Katalin: Elégedett az ügyfél? PublicPress Kft., 2005.
- Erdei Magdolna: Őfelsége az ügyfél. Gereblye, 2001.
- Kovács Tünde: Az ügyfélszolgálat művészete. Stratégiai Kommunikációs és Tanácsadó Iroda, 2000.
- Személyes ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003.
- Telefonos ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003.
- Ügyfélszolgálat felsőfokon. Z.Press, 2005.
- Üzleti kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003.
- Wellemin, John: Az ügyfél szolgálatában. SHL, 1998.

AJÁNLOTT IRODALOM

- Személyes ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003.
- Telefonos ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003.

A(z) 2567-06 modul 003-as szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
52 347 03 0100 31 02	Telefonkezelő, ügyféltájékoztató
52 347 03 0100 52 01	Telemarketing asszisztens
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:

15 óra

MUNKANYAG

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