



Futó Ilona

Telefonos ügyfél-kommunikáció



A követelménymodul megnevezése:

Üzleti kommunikáció

A követelménymodul száma: 2567-06 A tartalomelem azonosító száma és célcsoportja: SZT-005-50



A TELEFONOS ÜGYFÉL-KOMMUNIKÁCIÓ JELLEMZŐI, FOLYAMATA

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

A telefonon történő érintkezés sok mindenben eltér a személyes ügyintézésétől. Vannak problémák, amelyeket könnyebb telefonon megbeszélni, és akadnak olyan bonyolult ügyek, amelyek csak személyes találkozással rendezhetők. A telefont ilyenkor időpont egyeztetés és témamegbeszélés céljából használjuk, hogy a személyes tárgyalásra előre fel tudjunk készülni.

Milyen szabályokat kell betartani, amennyiben bonyolult probléma megoldásakor mégis a kényelmesebb telefont kell választanunk?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

1. A kommunikáció definíciója:

A kommunikáció latin eredetű szó, jelentése közlés, információcsere, kapcsolatteremtés.

2. A kommunikáció típusai, jellemzői:

A különböző helyzetekben egyrészt szavakkal, másrészt szavak nélkül kommunikálunk. Ennek alapján beszélhetünk verbális (nyelvi jelekkel folyó: írásbeli, szóbeli- beszéd, illetve nem verbális (nem nyelvi jelekkel folyó) kommunikációról.

A **beszéd** segítségével könnyen érintkezésbe léphetünk a környezetünkben levőkkel, de a szó elszáll, az írás maradandó. A beszélő rögtön visszajelzést kaphat attól akihez szól, míg az írásban kommunikáló csak később kap választ a címzettől. A beszéd egyszeri, múlandó, az írás maradandó, többször elolvasható, sokszorosítható, nincs időhöz kötve a küldő és a befogadó. A beszéd **hallás** útján jut el a befogadóhoz, az írás vizuális úton. Beszédben is írásban is a nyelv fogalomkészletét (szavakat) használjuk. Az, hogy gondolatainkat, érzéseinket mennyire pontosan, árnyaltan fejezzük ki, függ nyelvi műveltségünktől, szókincsünktől. A **szókincs** egyéneknél változó nyelvi tőke, melynek nagysága függ az iskolázottságtól, szakmai szókincstől, függ attól, hogy milyen környezetben él az ember.

Sokan kutatták már, hogy milyen arányban van szerepe a verbális, illetve a nem verbális megnyilvánulásunknak. Kutatások bizonyították, hogy a nem verbális kommunikációs hatásoknak 65%-os arányban van szerepe a kommunikáció során, tehát 35% hatás marad a telefonos kommunikációra, amely csak a verbális hatással és egy kevés nem verbális eszközzel számolhat.

3. Nem verbális kommunikációs csatornák:

A nem verbális eszközök közül a telefonon is érvényesíthetők közül csak a töredéke áll rendelkezésünkre (alább található kivastagítva)

- megjelenés
- mimikai kommunikáció
- tekintet
- vokális elemek (hangerő, hangszín, beszédtempó)
- gesztusok (kifejező mozgások, testtartás)
- térközszabályozás
- fiziológiai jelenségek (elpirul, elsápad)
- megjelenés:

1. A **megjelenés** befolyásolja az „első benyomást”. A megjelenéshez tartozik az is, hogy hogyan lépek be, „hogyan vonulok”, be valahova, elvegyülök-e, vagy felhívom magamra a figyelmet. A tervezett hatás szempontjából az a fontos, hogy a külső, a megjelenés, a bevonulás az alkalomhoz illő, szándékainknak megfelelő legyen.

2. **gesztusok és a mimika:** A gesztusok figyelmet keltenek, illusztrálnak, hangsúlyoznak, jelzést adnak, vagy éppen utasítanak. A mimika, az arckifejezés tükrözi érdeklődésünket vagy érdektelenségünket, általában érzelmeinket. Az arcunkon látható érzelmek felismerése az egész világon mindenhol teljesen azonos.

3. **tekintet** A hiteles hatást akkor érzük el, ha a résztvevők mindegyikével biztosítjuk a tekintetkapcsolatot. A tekintet –az eladó részéről– ne legyen üres. A hallgatóság részéről sugározza, hogy – érti– szórakoztatja– nem érti– unja – az előadást.

4. vokális elemek:

- **hangerő** (hangos, halk, motyogás, rikácsolás)
- **hangszín** (magasan, mélyen, telten, öblösen)
- **beszédtempó** (gyors, lassú)
- **tagolás** (hanglejtés, hangsúly)

5. térközszabályozás

Zónatávolságok:

- intim zóna
- személyes zóna

- társasági zóna
- nyilvános zóna
- személyes, intim zóna – fizikai közelség

A bizalmas hangvétel

- félszavakból is megértjük egymást....”
- **halk, csak neki szóló beszéd**
- kiemelkedő szerepe van a tekintetnek, a mimikának, érintésnek
- a személyes kapcsolat foka szabályoz

A társasági-közéleti zóna- távolabbi elhelyezkedés

- hivatalos közlési módok
- gondosabb nyelvi megformálás
- **normális hangerő**
- lassabb beszédtempó
- a testtartás, gesztus jelentősége nő

4. Telefonhívás kezdeményezése- folyamata, szabályai, lebonyolítása:

A telefon fontos munkaeszköz- kommunikációs segédeszköz, használata csökkenti a távolságot, meggyorsítja a kapcsolatfelvételt, ma már nélkülözhetetlen része az üzleti életnek.

Köztudomású, hogy a telefonkészülék mindent közvetít- nemcsak azt, hogy valaki eszik, vagy iszik telefonálás közben,- még azt is, hogy a telefonáló derűs arccal beszél-e vagy mérges arckifejezéssel. Ezért aztán arra kell törekednünk, hogy arckifejezésünk lehetőleg pozitív érzelmeket közvetítsen. Hiba azt gondolni, hogy a telefonban rejtve maradunk. Nem így van. A telefon sok információt közvetít, és az így szerzett benyomások rólunk legalább olyan fontosak, mint a személyesen tett benyomások. Reggel 9 óra előtt és este 21 óra után nem illik senkit sem zavarni; hivatali időben 9- 17-ig bonyolítsuk telefonhívásainkat!

- Tervezzük meg beszélgetéseinket, írjuk fel a fontosabb „vezérszavakat”, határidőnapló, naptár, írószer legyen előttünk!

A kapcsolat létrejötte után:

- a napszaknak megfelelően köszönjön,
- mutakozzon be - név, amennyiben magánszemély, vagy cég, vállalat megnevezése, amelyet képvisel, majd a nevet és titulust adja meg,
- mielőtt a közlendőre rátérne, győződjön meg arról, hogy a keresett személy van-e a telefonnál,
- kérdezze meg, hogy nem alkalmatlan-e az időpont, ha igen, akkor célszerű egy újabb hívás időpontjában megállapodni,
- ha a vonal megszakad, a hívó félnek illik újra telefonálni
- fontos hivatali információkat csak szükség esetén továbbítson telefonon, mert könnyen előfordulhat, hogy félreértik, elhallják közlendőjét,

- az eredményes tárgyaláshoz nagyon fontos a megfelelő tárgyalási környezet kialakítása- ehhez elengedhetetlen a megfelelő tárgyalási időpont meghatározása, mindkét fél számára alkalmas időpont kijelölése,
- az időpont egyeztetésekor kompromisszumkészségre van szükség,
- a megállapodást a beszélgetés végén össze kell foglalni,
- a megbeszélés végén a hívó fél kezdeményezi a búcsút,
- szükségtelen a beszélgetés végén elnézést kérni a zavarásért,
- a beszélgetés befejeztével illedelmes elköszönéssel kell elbúcsúzni
- amennyiben telefonos ügyintézőként veszünk részt a telefon beszélgetésben, magatartásával készen kell állni a probléma megoldásra és a segítség nyújtásra a képviselt cég, intézmény nevében.

5. Bonyolult ügyek intézése telefonon

- Amennyiben kénytelenek vagyunk telefonon intézni bonyolult ügyet, előre készüljünk fel az adatokat tegyük magunk mellé, különben nem tudjuk maradéktalanul elintézni az ügyet!
- A bonyolult ügy valószínűleg hosszabb időt vesz majd igénybe, ezért kérjünk időpontot partnerünktől, hogy ő is fel tudjon készülni!
- A beszélgetés elején határozzuk meg célunkat és adjunk struktúrát a beszélgetésnek! A beszélgetés során kövessük az általunk meghatározott vázlatot és próbáljuk meg keretek között tartani a beszélgetést, hogy koncentrálhassunk a célunkra!
- Minden lényeges pontnál törekedjünk közös álláspontra! A megállapodásokat pontonként rögzítsük írásban!
- Legyünk végig türelmesek, a kapkodás és a sürgetés nem hoz megoldást!
- A beszélgetés végén foglaljuk össze a döntési pontokat és mindkét fél által vállalt további feladatokat!
- Amennyiben nem sikerült mindent egyszerre megoldani, beszéljük meg a következő beszélgetés időpontját és résztvevőit!

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre

A bonyolult ügyek telefonon történő megbeszélések sikerességének a felek alapos felkészülése és a türelem a kulcsa. A megállapodásokat a beszélgetés során rögzíteni szükséges annak érdekében, hogy a végén összefoglalhassuk az elért eredményt és a további teendőket.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. feladat

Ön a gázszolgáltatótól a napokban kapott egy csekket, amelyen olyan mértékű fogyasztást számláztak le, amellyel nem ért egyet. Annyi ideje nincs, hogy személyesen bemenjen a szolgáltatóhoz, de mindenképpen szükséges az ügy elintézése telefonon.

Társai részére foglalja össze, milyen adatokat készít elő?

A szerepjátékban ön az ügyfél. Kérje meg egyik csoporttársát, játssza el a szolgáltató szerepét!

A szerepjáték alatt Ön:

Ismertesse a hívás célját

Érveljen az igaza mellett, sorolja fel az összes adatot, amelyet előkészített!

Kérje meg az ügyintézőt, hogy intézkedjen az adatok javítása érdekében!

A beszélgetés során legyen erélyes, ragaszkodjon álláspontjához!

A beszélgetés végén búcsúzzon el és fejezze ki reményét, hogy hamarosan megérkezik a korrekciós számla.

A szerepjáték után társa

ismertesse a legfontosabb szabályokat, amelyek eszébe jutottak a telefonbeszélgetés lebonyolításával kapcsolatban!

Megoldás:

2. feladat

Saját életéből merítsen egy konkrét esetet, amikor kénytelen volt bonyolult helyzetet telefonon megoldani, mert sürgős volt, és a személyes megjelenésre nem volt módja! Társainak mesélje el az esetet és ismertesse a telefonbeszélgetés menetét!

3. feladat

TELEFONOS ÜGYFÉL-KOMMUNIKÁCIÓ

Kérje meg egyik kollégáját, hogy mesélje el egyik személyes élményét, amikor telefonon kellett információt kérnie egy sürgős ügyben szolgáltatójától! (ez a szolgáltató lehet távközlési, gáz, villany szolgáltató. Miután megfogalmazta témát, tegye fel neki az alábbi kérdéseket:

- Mi volt a hívás témája?
- Kivel beszélt a szolgáltatónál?
- Mennyire volt megelégedve a kiszolgálással?
- Mit csinált volna másként, mint az ügyintéző?
- Telefonálna máskor is ilyen ügyben, vagy személyesen intézkedne?

A csoporttal közösen fogalmazzák meg, hogy milyen véleményt és javaslatokat tennének a szolgáltató képviselőjének?

Megoldás: _____

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK**1. feladat**

Fogalmazzon meg egy konkrét helyzetet, amivel érzékeltetheti a barátságos és bizalmaskodó stílus közötti különbséget! Ha van ilyen személyes élménye, amely rossz érzést keltett önben, mesélje el a hatást, amit Önre gyakorolt ez a helyzet és tegyen ajánlásokat a tiltott fordulatokra és viselkedésre!

2. feladat

Csoport társával próbálja ki, hogy hogyan működik a térköz szabályozás! Találják meg, hogy melyek az intim zóna határai mindkettőjüknél! Beszéljék meg a gyakorlat során szerzett tapasztalataikat!

Közösen válaszoljanak az alábbi kérdésre:

Van-e intim zóna a telefonnál is? Ha igen, hogyan nyilvánul meg?

MEGOLDÁSOK

2. feladat

A telefonnál az intim zóna a bizalmaskodás, amelyet a beszélgetés során kerülni kell, mert az ügyfelek általában nagyon rosszul reagálnak rá.

MUNKANYELVI

BEJÖVŐ HÍVÁS FOGADÁSA ÉS KISZOLGÁLÁSA. VÁRAKOZTATÁS ÉS TOVÁBBÍTÁS

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Az ügyfélszolgálatok és különösen a lakossági ügyfelekkel foglalkozók óriási számú bejövő hívást kezelnek. Nem ritka a 40%-os hívás veszteség sem, ami az ügyfelek elégedetlenségét fokozza. Milyen módszerek vannak a hívások elvesztésének csökkentésére?

A nagy számú vesztett hívás elkerülésére az automatizálható szolgáltatásokat a vállalatok gyakran automata menürendszerbe irányítják, ahol az ügyfelek önkiszolgálással juthatnak az információhoz, amelyet előtte csak a telefonos ügyfélszolgálaton kaphattak meg.

Hogyan reagálnak az ügyfelek ezekre az intézkedésekre? Melyek a minimális elvárásaik?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Ügyfeleink szerencsére egyre többet hívnak bennünket, hiszen a telefonos kapcsolat a legkedvezőbb anyagilag az összes többi csatornához képest. Arról nem is beszélve, hogy a legkényelmesebb módja is az ügyintézésnek, fotelban ülve kényelmesen elnyúlva is intézhetik ügyes-bajos intéznie valójukat szolgáltatóikkal. A szolgáltatók jelentős beruházásokat kezdeményeztek az ügyfél szokások teljesítése érdekében.

1. Az ügyfélszolgálatossal kapcsolatos elvárások a bejövő hívások fogadásakor

Az ügyfelek hívásának fogadásához

- szakmai hozzáértés szükséges, nincs annál rosszabb érzés, mint amit egy gyakorló ügyfélszolgálatos érez akkor, mikor nem tud válaszolni az ügyfél kérdésére (pedig tisztában van vele, hogy tudnia kellene a választ)
- ügyfél kommunikációban való jártasság szükséges
- a kontaktus rugalmas irányításának képességére van szükség ügyfél értéknek megfelelően.

2. Mikor ragad telefont az ügyfél?

- Ha problémája van, vagy információra van szüksége, vagyis segítséget kér

- Ha reklamál, melynek során érdemi reklamáció felvételt és megoldást vár
- Ha érdeklődik egy szolgáltatás, vagy termék iránt, vagyis felvilágosításra van szüksége,
- Ha vásárolni, megrendelni szeretne, vagy hirdetésre, kampányra jelentkezik,

3. A bejövő hívás irányítása

Helyzetfeltáró kérdések

- Nyitott, konkrét kérdésekkel gyorsan és hatékonyan feltárhatjuk a bejövő hívás célját, megismerhetjük az ügyfél indítékát, és a válaszok során felkészülhetünk a válaszadásra. (Példa: Mire szeretné igénybe venni a hitelt? Mi az oka annak, hogy most keresett meg minket?)
- Ne zúdítsunk egyszerre több kérdést az ügyfélre, úgyis csak egyre fog válaszolni!
- Tegyük fel objektív kérdéseket, ne érződjön rosszalló véleményünk, vagy számonkérésnek se hasson a kérdésünk!
- Ne oktassuk ki az ügyfelet, ne éreztessük felsőbbrendűségünket, hiszen nem vagyunk azok!
- Legyünk őszinték, osszuk meg az ügyféllel, hogy mi mit tennénk, vagy mit tettünk volna akár korábban is a helyében!
- Engedjük, hogy ő válaszoljon, hagyjunk rá elég időt, ne próbáljunk meg mi helyette válaszolni (azt a hatást keltjük, mintha mi mindent tudnánk)
- Ellenőrizzük az információt, (foglaljuk össze) amit a válaszokból nyertünk!

Az értő figyelem definíciója

- az értő figyelem a fogadó dekódolási eredményeinek gyakori és folyamatos visszacsatolása, azaz visszajelzés
- mivel nem lehetünk biztosak abban, hogy pontosan értjük a másik embert, ezért kell hallgatásunk pontosságát ellenőrizni
- ezáltal csökkentjük a félreértéseket és torzításokat
- az értő figyelem egy eszköz, mellyel bizonyítjuk, hogy valóban megértettük az üzenetet

Miért fontos az értő figyelem?

- Megelőzi, hogy az ügyfél negatív gondolatai ránk ragadjanak, kedély állapotunk megértő és empátikus marad
- Segít az ügyfélnek kimondani, ami a lelkét nyomja, ami felháborítja
- Kiváló módszer a helyzet feltárásához

4. A bejövő hívások fázisai

- A hívást a 2.-3. csengés után fel kell venni!
- Az első fázis a beköszönés. A beköszönés tartalmazza a napszaknak megfelelő udvarias köszönést, és a nevünk közlése a hívó féllel.

- Tegyük fel a kérdést: miben segíthetek? (Ez a mondat ne legyen formális, hanem valóban legyen bennünk az őszinte segítő szándék, ez hallatszik a vonalban!)
- Probléma megértése: (kérdések és az értő figyelem)
- Ügyfél azonosítás (adatok bekérése formájában, vagy az ügyfél által bebillentyűzött kód formájában)
- Probléma megoldása (törekedjünk az azonnali megoldásra, amennyiben ez nem lehetséges, ígérjünk visszahívást és rövid időn belül teljesítsük ígéretünket.)
- Megoldás kommunikálása
- Beszélgetés összegzése, elköszönés

5. Várakoztatás

A fiatal ügyfelek rendkívül fogékonyak a különböző on-line szolgáltatásokra, az interneten keresztül működő portálokon keresztül szívesen veszik igénybe a szolgáltatásokat. Nem szeretnek várni a telefonos menürendszerben. Az idősebb ügyfelek többsége is elutasítja a hosszú menürendszereket, és csak kevesen használják az automata szolgáltatásokat.

Várakoztatás hívás fogadás előtt:

Mennyi időt várakoztatjuk egy-egy telefonhívás során ügyfelünket?

Amíg a személyes találkozás során az ügyfelek az 5-10 perc várakozást viszonylag türelmesen viselik, addig telefonon keresztül már két-három perc is türelmetlenséget okoz.

A cégek mindent elkövetnek a várakozás okozta feszültség oldására, például akciós ajánlataikat mondják felvételtől, vagy zenét hallgattatnak ügyfeleikkel. Tapasztalat szerint hosszú ideig egyik módszer sem csökkenti a türelmetlenséget, az ügyfél dönt és leteszi a telefont.

Amennyiben az ügyfél kivárta a szükséges időt és sorra került a hívás fogadó rendszeren keresztül, a várakozási időtől függően rossz, vagy jó hangulatban éri az ügyfélszolgálatos jelentkezése. Tanácsos a monitoron megnézni közvetlenül hívás fogadása előtt, hogy ügyfelünk mennyit várt a vonalban, hogy fel tudjunk készülni a lelkiállapotára.

Hosszabb – 3-4 perces – várakozás után bejelentkezéskor kérjünk elnézést az ügyféltől a várakoztatásért!

Várakoztatás hívás közben:

Előfordul, hogy az ügyféllel folytatott hívás közben egy-egy információ elérése hosszabb ideig tart, vagy más kollégával szükséges konzultációt folytatni az ügyfél problémájának megoldása érdekében. Az ügyfelek ezt a fajta várakozást nagyon jól tűrik, érzik, hogy az ő ügyükkel foglalkozunk,

- Hívás közbeni várakoztatás esetén is szükséges néhány megnyugtató szó, tájékoztatás arról, hogy éppen mit csinálunk és milyen eredménnyel ahhoz, hogy az ügyfél elégedett legyen a kiszolgálással.

TELEFONOS ÜGYFÉL-KOMMUNIKÁCIÓ

- Soha ne hagyjuk csendben várakozni hosszabb ideig ügyfelünket!
- Várakoztatás alatt csak az üggyel foglalkozunk, ne másokkal!
- Ügyeljünk a háttérzajokra, némítsuk le az ügyféloldali mikrofont, amíg intézkedünk!
- A várakoztatások végén köszönjük meg az ügyfél türelmét!

Összefoglalóan a kérdésfelvetésre:

Amennyiben az ügyfél kivárta a szükséges időt és sorra került a hívás fogadó rendszeren keresztül, a várakozási időtől függően rossz, vagy jó hangulatban éri az ügyfélszolgálatos jelentkezése. Amennyiben jól kezeli az automata rendszert, akkor elégedett lesz, amennyiben nem, rosszul fogja viselni a menüben való céltalan és eredménytelen barangolást. Tanácsos a monitoron megnézni közvetlenül hívás fogadása előtt, hogy ügyfelünk milyen menüpontokat próbált elérni és mennyit várt a vonalban, hogy fel tudjunk készülni a lelkiállapotára.

Hosszabb – 3–4 perces – várakozás után bejelentkezéskor mindenképpen kérjünk elnézést az ügyféltől a várakoztatásért és köszönjük meg a türelmét!

6. Átkapcsolás

Az ügyfelek nem mindig tudják pontosan, hogy szervezeten belül az ő problémájukkal kihez fordulhatnak. Hogyan kezeljük ezt a problémát?

- Ilyenkor az első teendőnk, hogy végighallgatjuk őt, és az elmondottak alapján döntünk, hogy az üggyel ki foglalkozik.
- A gyors cél megismerés eszközeként a konkrét kérdések ismét nagy segítségünkre lehetnek.
- Amennyiben mi semmiképpen nem tudunk neki segíteni, utána nézünk hogy kinek a nevét és telefonszámát adhatjuk meg a cél érdekében, és felajánljuk, hogy a cégen belül átkapcsoljuk őt.
- A hívás megfelelő kollégához történő átirányításánál nem megengedett, hogy hibázzunk, hiszen nem okozhatunk ilyen szintű kellemetlenséget ügyfelünknek, hogy még az általunk átirányított helyről is továbbkapcsolják őt.
- Ennek elkerülésére használjuk azt a technikát, hogy az ügyfél hívásának tartása mellett elmondjuk kollégánknak az ügyfél kérdését és kérjük közreműködését az ügyfél kiszolgálásában.
- A többszöri ide-oda kapcsolgatás során az ügyfelek bosszúsak lesznek, a kialakult mérgüket azon a munkatárson fogják kitölteni, aki éppen segít nekik.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. feladat

Szerepjáték

A csoport feladata, hogy gyakorolja a várakoztatás és átkapcsolás szabályait. A csoport tagjai alkossanak párokat, egyikük a hívó fél, a másik az ügyfélszolgálat képviselője. Miután eldöntötték melyikük melyik szerepet fogja játszani, fogalmazzanak meg közösen egy szituációt, és játsszák el a szerepet! Miután befejezték, cseréljenek szerepet!

2. feladat

Ön egy áramszolgáltató cég ügyfele. Mondja el társainak, melyek azok a helyzetek, amikor Ön telefont ragad, és felhívja szolgáltatóját? (legalább 3 esetet ismertessen!)

Játssza el a három említett esetet az ügyfél szerepében! Kérje meg egyik csoporttársát, hogy játssza el a szolgáltató szerepét és reagáljon az Ön problémáira! Utána cseréljenek szerepet és újra játsszák el az eseteket!

MEGOLDÁS

1. feladat

Várakoztatás:

- A feladat megoldásához az alábbi intelmeket tegyék ki maguk elé!
- Magyarázza meg, hogy miért van szükség a várakoztatásra!
- Kérje a hívó fél beleegyezését a várakoztatáshoz!
- Tegye félre a kagylót és halkítsa le az ügyfél felé a csatornát!
- Köszönje meg a türelmét!

Átkapcsolás

- Mondja meg a hívó félnek, kihez fogja kapcsolni a hívást
- Adjon magyarázatot, miért van erre szükség, és kérje beleegyezését!
- Beszélje meg a kapcsolandó kollégával a probléma lényegét, hogy ne kelljen az ügyfélnek újra elmondania kérését!
- Adja meg az ügyfélnek a kapcsolandó telefonszámot, hogy amennyiben a vonal megszakad, vissza tudja hívni kollégáját!
- Kapcsolja át a hívást
- Várja meg a vonalban, amíg elkezdenek beszélni!

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Ismertesse, hogy az Ön elvárása szerint mi szükséges ahhoz, hogy egy ügyintéző színvonalasan kiszolgálja Önt telefonon?

2. feladat

Ön egy ügyfélszolgálat munkatársa. Kérje meg csoporttársát, mondja el legutóbbi élményét, amikor nagyon nagy szüksége lett volna az értő meghallgatásra, de ezt nem kapta meg. Próbálja meg a helyzetbe beleélni magát, és szolgáltatóként fellépni a beszélgetés során! Kérjen visszajelzést csoporttársától, hogy hogyan sikerült, milyen érzések keletkeztek benne!

MEGOLDÁSOK

1. feladat

- szakmai hozzáértés
- ügyfél kommunikációban való jártasság
- empátia
- a kontaktus rugalmas irányításának képessége

MUNKANYELV

AZ ÜGYFÉLKONTAKTUS HATÉKONY VEZETÉSE, LEZÁRÁSA.

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Az ügyfélszolgálati munka elengedhetetlen eszköze a telefon. A rendelkezésre álló technikai segédeszközök közül a legelőkelőbb helyet foglalja el. Sok járkálástól kíméli meg az embert, és segítségével időt és energiát takaríthatunk meg. Már 122 év telt el ezóta, hogy Edison Puskás Tivadar ötlete nyomán elkészítette az első kézi kapcsolású telefonközpontot. A telefon azóta behálózta a világot, a mobil telefon feltalálása óta pedig sokan még függővé is váltak ettől az eszköztől. Segítségével másodpercek alatt el tudunk érni valakit akár a föld másik oldalán is. Miután a kapcsolat ilyen gyorsan létrehozható, most már csak az a kérdés, mi annak a titka, hogy a beszélgetés lefolytatása során is hatékonyak legyünk?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

1. A telefonon történő érintkezés sajátosságai

Az ügyfélszolgálati munka során gyakran érezzük úgy, hogy telefon nélkül létezni sem tudnánk. Valóságos áldás, hogy csak fel kell kapnunk a kagylót és néhány gomb lenyomása után máris tovább tudunk lépni abban az ügyben, amelyben korábban elakadtunk. Ez óriási **előnye** a telefonnak. Ugyanakkor máskor a **hátrányát** érezzük, ha minden aprósággal hozzánk fordulnak, nem tudunk arra koncentrálni, amit elkezdtünk csinálni, állandóan megszakítják tevékenységünket, ezért nem tudunk előrejutni ügyeinkkel. Helyes technikával kiküszöbölhetők a hátrányok és erősíthetők az előnyök.

Tisztában kell lennünk azzal, hogy a személyes beszélgetésekhez viszonyítva csak 45%-os hatás elérésére vagyunk képesek, ebből 38%-ot a hangszínnel, 7%-ot pedig szavaink jelentés tartalmával érhetjük el.

Sajátosságai:

- Gyakori a félreértés (rossz a vonal, valaki akadályoz az odafigyelésben, félrehallás)
- Könnyű visszautasítani a kérést (nem látjuk a partner arcát, direkttebbek vagyunk és bátrabbak)
- Korlátozott a személyes hatása (csak a hangcsatornán tudunk hatni, az összes többi érzékszervre nem)

- Nagy a kockázata a bonyolult ügyek intézésének(a jelentős empátiát és személyes jelenlétet igénylő ügyek nem intézhetők telefonon keresztül)
- Gyakran meglepetést okoz a hívott fél számára
- De gyorsabb a személyes ügyintézésnél. (ez nagyon nagy előny, használjuk ki, ha tehetjük!)

2. Az idő szerepe a hatékony telefonálásban

A telefonos beszélgetések időtartama az esetek többségében rövidebb, mintha ugyanazt a témát személyesen beszélnék meg. Mindkét fél többnyire a rövid, tömör megfogalmazásokra törekszik, úgy szocializálódtunk, hogy telefonon rövidre kell fogni a mondandót, mivel pénzbe kerül. Ez különösen akkor van így, ha mi kezdeményezzük a beszélgetést.

A telefonos ügyfélszolgálatokon gyakran elhangzik az a vezetői elvárás, hogy rövidebbre kell fogni a beszélgetési időt. Ez logikusnak hat, hiszen akkor több bejövő hívást tud venni egységnyi idő alatt az ügyintéző. De felmerül a következő kérdés

Van jogunk ügyfelünket hajtani a beszélgetés során, hogy fejezze már be? Hiszen ő fizeti a telefon költséget, és azt várja el, hogy magas színvonalú szolgáltatást kapjon. A válasz az, hogy erre nincs jogunk, nem mondhatjuk neki, hogy gyere már, siessünk.....

Arra azonban van mód, hogy a beszélgetés fonalát irányítsuk, zárt kérdésekkel rövidítsük a fontos információ begyűjtésére irányuló beszélgetés szakaszt, udvariasan megszakítsuk a hosszan tartó, számos, az ügy szempontjából lényegtelen információt tartalmazó részeket.

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre:

A telefonos kommunikáció során arra van mód, hogy a beszélgetés fonalát irányítsuk, zárt kérdésekkel rövidítsük a fontos információ begyűjtésére irányuló beszélgetés szakaszt, udvariasan megszakítsuk a hosszan tartó, számos, az ügy szempontjából lényegtelen információt tartalmazó részeket.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. feladat

A gyakorlat lényege a beszélgetés hatékony lebonyolítása, szerepjáték formájában.

Fogalmazzon meg egy olyan esetet, amely Önnel fordult elő a közelmúltban!

Az eset lényege, hogy valamely szolgáltató helytelenül számlázott, amelyet Ön telefonon megreklamál.

TELEFONOS ÜGYFÉL-KOMMUNIKÁCIÓ

Készüljön fel a telefonbeszélgetésre úgy, hogy előre fogalmazza meg a reklamáció tárgyát, számszerűsítse a számlán lévő hibás adatot és érveljen!

Csoport társa pedig játssza el a szolgáltató ügyfélszolgálatosát, aki megvizsgálja a nála lévő adatokat, azonosítja a számlázási hiba okát és elnézést kér! A beszélgetésre összesen 6 percük van, amelyet mérniük kell és be kell tartaniuk!

Megoldás:

A csoport többi tagja figyelje a szerepjátékot és jegyzeteljen! Jegyzeteik alapján mondjanak véleményt, hogyan lehetett volna hatékonyabban lebonyolítani a beszélgetést!

2. feladat

Az esettanulmány célja a félreértések kiküszöbölésének gyakorlása.

Ön egy telefonszolgáltató ügyfele. Problémája van a mobil telefonjával, ezért betelefonál az ügyfélszolgálatra.

Az ügyfélszolgálat munkatársa elmondja, hogyan kell a telefont kezelni ahhoz a funkcióhoz, amit Ön szeretne használni, de Ön félreérti a menüsört, amit a munkatárs mond, ezért nem tudja megcsinálni, amit szeretne.

Szerepjáték formájában telefonáljon újra az ügyfélszolgálatra és ismételje meg a problémáját! Kérje meg csoporttársát, hogy játssza el a telefonszolgáltató munkatársának szerepét!

A szerepjáték után mondja el csoporttársainak az eset tanulságát, mit csinálna másképp legközelebb, és miért következett be a fenti eset?

Megoldás: _____

MUNKANYAG

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Sorolja fel azokat az érveket, amelyek alátámasztják, hogy a bejövő hívás során nem sürgethetjük ügyfelünket!

Megoldás: _____

2. feladat

Sorolja fel azokat a módszereket, amelyek segítségével kézben tartható az ügyféllel folytatott beszélgetés!

Megoldás: _____

3. feladat

Esettanulmány:

Ön este 8.30-kor családja körében kedvenc műsorát nézi a TV-ben. Megszólal a városi telefon, ahol egy megfáradt női hang utazási szokásai felől érdeklődik.

Nincs kedve a kérdésekhez – amelyek ráadásul nagyon személyesek is, és már többször próbálkoztak Önnél hasonló megkeresésekkel, ezért visszautasítja a válaszadást.

Indokolja meg, hogy miért tette!

Minek kellett volna történnie, hogy mégis hajlandó legyen a válaszadásra?

Megoldás: _____

MUNKANYAG

MEGOLDÁSOK

2. feladat

Megoldás: A telefonos kommunikáció során arra van mód, hogy a beszélgetés fonalát irányítsuk, zárt kérdésekkel rövidítsük a fontos információ begyűjtésére irányuló beszélgetés szakaszt, udvariasan megszakítsuk a hosszan tartó, számos, az ügy szempontjából lényegtelen információt tartalmazó részeket.

KIMENŐ HÍVÁS KEZDEMÉNYEZÉSE, TIPIKUS CÉLOK ÉS FORGATÓKÖNYVEK MENTÉN.

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Több vállalat – elsősorban multinacionális cégek – egészítette ki értékesítési csatornáit a telefonos ügyfélszolgálati csatornával. Ezáltal jól irányítható, mérhető és hatékony eszközt találtak, melyet néha nagyon intenzív módon, már-már zavaróan agresszív módon alkalmaznak. Az utóbbi időben rendkívül gyakori, hogy az embereket otthonukban, vagy mobil telefonjukon telefonos értékesítéssel foglalkozó munkatársak hívják. A többség elutasítja az ilyen megkereséseket, különösen akkor, ha a munkatárs alkalmatlan időben hívja ügyfelét, vagy potenciális ügyfelét.

Milyen szabályok vonatkoznak a kimenő hívások lebonyolítására? Mit lehet tenni az ilyen hívások elfogadottságának javítása érdekében?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

1. A kimenő hívások jellemzői

A kimenő és bejövő hívások közötti különbség

A két típus között jelentős különbség, hogy a bejövő hívásoknál ügyfelünktől függ, hogy miről fogunk beszélgetni, míg a kimenő hívásoknál tőlünk. Ez azonban nem jelenti azt, hogy a kimenő hívások kezdeményezése könnyebb, mint a bejövő hívások fogadása. A kimenő hívásoknál kulcskérdés, hogy ügyfelünk szeretne-e velünk beszélni. Ügyfelünk érdeklődésének felkeltésének érdekében a legfontosabb a beszélgetésre való felkészülés.

A kimenő hívások típusai

- Ügyfelünk visszahívása, információ átadása, problémamegoldás folytatása, vagy lezárása céljából
- Értékesítési célból
- Marketing kutatás céljából
- Elégedettségének mérése céljából
- Ügyfélápolási céllal
- Kintlévőségeink behajtása céljából
- Adategyeztetés céljából

Kit hívunk? Milyen információkra van szükségünk ügyfelünkről?

Az ügyfél az esetek többségében jól reagál arra, ha a szolgáltató figyel rá, ismeri szokásait és proaktívan felajánlja szolgáltatásait. A felkészülés legfontosabb pontja az információ gyűjtés ügyfelünkről. Az adatok és információ összegyűjtése nem jelenti a bizalmaskodást és a személyeskedést!

Milyen technikai segédeszközök állnak rendelkezésünkre a kimenő hívások kezeléséhez?

- Belső és külső adatbázisok
- Scriptek (magyarul forgatókönyv, melynek célja, hogy a hívások lebonyolításában vezesse és támogassa a munkatársat. A forgatókönyv a beszélgetés vázlatát tartalmazza, amire az ügyfél hívás építhető. Vannak helyzetek, amikor a forgatókönyvtől eltérni tilos.

2. Kimenő hívások fázisai

A hívás lebonyolítása

- **Bemutatkozás**

A bemutatkozás a kimenő hívásoknál fokozottan fontos, mivel a beszélgetés legelején nagyon sokszor eldől, hogy sikerült-e megnyitnunk a további beszélgetés előtt a lehetőséget, meghallgatja-e partnerünk mondanivalónkat. A bemutatkozás után rögtön el kell mondanunk a hívásunk célját és tájékoztatnunk kell ügyfelünket, hogy a hívás várhatóan mennyi ideig fog tartani.

- **Beszélgetés vezetése**

A beszélgetés során tartsuk be azt, amit a cél kijelölésekor mondtunk ügyfelünknek. Figyeljünk válaszára, várjunk türelemmel, amíg nyilatkozik, ne befolyásoljuk a válaszadásban. Értékesítés alkalmával hangsúlyozzuk a termék/szolgáltatás ügyfelünk szempontjainak megfelelő előnyeit és ne hallgassuk el a hátrányokat sem. Gyakoroljuk itt is az aktív hallgatás módszerét, így ismerhetjük meg ügyfelünk igényeit és elvárásait. A kérdésekkel való irányítás itt is szükséges a beszélgetés közben tartása érdekében.

- **Hitelesség**

A hitelesség kulcs kérdés a kimenő beszélgetések esetén is. Ezt úgy tudjuk elérni, ha szakmailag felkészültek vagyunk, amihez leginkább a szervezeten belüli együttműködés, a legjobb gyakorlatok megosztása és a folyamatos tanulás segít hozzá. Tudásunkat nem kell azonnal ráönteni az ügyfélre, hanem igényeinek megfelelően a helyzettől függően szükség esetén osszuk meg vele az odailő információt.

- **Kifogás kezelés:**
- **A vevőt rá kell beszélni az árura, vagy szolgáltatásra, amelyet el akarunk neki adni**
- ne ellent mondjon, inkább tájékoztasson, egészsítsen ki, cáfolja a tévhitet!
- Az eladó feladata megérteni a vevőt.

- A vásárlói magatartás meghatározói: a vásárló kora, neme, testalkat, családi állapot, az üzlet helye, gazdasági tényezők, iskolai végzettség, pszichikai tényezők, stb – figyeljen ezekre!
- Az áru legkedvezőbb körülmények közötti bemutatása elkerülhetetlen
- Az eladáshelyi reklám – intenzív, észrevehető, ismétlés – használja ki, hivatkozzon rá!
- Árak, árkifogás – hasonlítsa a konkurenciához, emelje ki az előnyöket!

A legfontosabb módszer a kifogások kezelésében a megfelelő reakció. Keressük a közös pontokat, ismerjük meg ügyfelünk tapasztalatait, amire a kifogását építi és az ezzel kapcsolatosan kialakított álláspontját. Hallgassuk figyelmesen és tanúsítsunk empátiát az általa elmondottakkal kapcsolatban. Próbáljuk bizonyítani, hogy ügyfelünk élménye nem azonosítható az általunk kezdeményezett céllal. Amennyiben azonban elzárkózik, ne próbáljuk meggyőzni. Az adatbázisban az ilyen visszautasított hívást mindenképpen rögzíteni kell, hogy sem mi, sem kollégáink ne keressék meg az ügyfelet még egyszer ugyanabban a témában.

- **Összegzés, elköszönés**

A beszélgetés sikeresnek mondható, amennyiben az ügyfél együttműködik, válaszol kérdéseinkre, igényelt valamilyen terméket, vagy szolgáltatást a hívás során. A beszélgetés végén célszerű ezeket az eredményeket és megállapodásokat összegezni és felsorolni, milyen lépések következnek részünkről ezután, illetve, amennyiben szükséges, ügyfelünktől mit várunk a továbbiakban.

3. Tele-marketing akciók és forgatókönyvek összeállítása és lebonyolítása

A scriptírás során az operátorok számára pontos forgatókönyv készül, minden lehetséges helyzetre instrukcióval ellátva, marketing és értékesítési szempontból, valamint az adott téma szakmai szempontjainak maximális figyelembevételével.

Amit készíteni kell, az egy valódi beszélgetési forgatókönyv, és nem csak néhány pontból álló szöveg, hogy a továbbiakban az operátorok rátermettségén múljon a siker. A script kizárólag belső használatra készül, segíti az operátori munkát, és a know-how része, minden projekthez egyéni módon kialakítva.

Amennyiben vélemény kutatásról van szó, kérdőívek összeállítása szükséges, amely tartalmazza a lehetséges válaszokat is, illetve helyet is az ügyfél megjegyzésének leírásához. A válaszok rögzítéséhez a kérdőívek programozása teljesen egyedi lehetőségeket is figyelembe tud venni, a válaszokat a beszélgetés során azonnal rögzíteni kell. Az adatok feldolgozása, elemzése a továbbiakban könnyen elvégezhető.

Rendkívül komplex, a piaci helyzet optimalizálásra fordítható információkat nyerhetünk, ha a kapott adatokat jól használjuk fel. A ráfordított energia és költség szinte azonnal megtérül!

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. feladat

Ön egy bank munkatársaként azt a feladatot kapta, hogy népszerűsítse azt bankkártyát, amely mind a forint, mind a deviza alapú folyószámlához hozzáférést biztosít. Az ügyfél számára rendkívül előnyös, hogy ezzel az ingyenes szolgáltatással külföldre utazáskor mindössze egy telefon hívással aktiválni tudja deviza alapú folyószámláját a kártya mögött.

Készítse el a fenti témára irányuló ügyfél és ügyfélszolgálatos közötti beszélgetés forgatókönyvét! A forgatókönyvnek az alábbi információkat kell tartalmaznia:

- Segítség a szolgáltatás eléréséhez:
- Sorolja fel a termék előnyeit és költségeit!
- Ismertesse a szolgáltatás igénybe vételének folyamatát!
- Hívja fel a figyelmet arra, hogy a szolgáltatás eredeti állapotba történő visszaállításához ismételt telefonhívás szükséges!

Csoportjával ismertesse az elkészített forgatókönyvet és egészítsék ki együtt az anyagot!

Megoldás: Forgatókönyv:

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

2. feladat

Szerepjáték

A mobil telefon szolgáltató cég nevében Ön felhívja az egyik ügyfelet, hogy tartozása van a céggel szemben. Az adatokat az adatbázisból vette, de a beszélgetés során az ügyfél által elmondottakból kiderül, hogy az ügyfél az elmúlt napokban már rendezte tartozását. Ön rendkívül kellemetlenül érzi magát, hogy elnézést kell kérnie az ügyféltől.

Csoporttársával együtt játsszák el a fenti esetet! Tegyenek javaslatot, hogy hogyan kerülhető el a fenti kellemetlen helyzet!

Megoldás: _____

MUNKANYELVI

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Foglalja össze a kifogás kezelés legfontosabb eszközeit

2. feladat

Ismertesse a kimenő hívások típusait, és említse meg egy-egy saját élményt mindegyik típusra, amelyek során Önt hívták ezekkel a célokkal! Azt is mondja el, hogy milyen érzése volt ezek során a hívások során!

3. feladat:

Fogalmazza meg tippjeit röviden a sikeres kimenő hívás lebonyolítása érdekében!

MUNKANYAG

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A legfontosabb módszer a kifogások kezelésében a megfelelő reakció.

Keressük a közös pontokat, ismerjük meg ügyfelünk tapasztalatait, amire a kifogását építi és az ezzel kapcsolatosan kialakított álláspontját.

Hallgassuk figyelmesen és tanúsítsunk empátiát az általa elmondottakkal kapcsolatban.

Próbáljuk bizonyítani, hogy ügyfelünk élménye nem azonosítható az általunk kezdeményezett céllal.

Amennyiben azonban elzárkózik, ne próbáljuk meggyőzni. Az adatbázisban az ilyen visszautasított hívást mindenképpen rögzíteni kell, hogy sem mi, sem kollégáink ne keressék meg az ügyfelet még egyszer ugyanabban a témában.

2. feladat

Ügyfelünk visszahívása, információ átadása, problémamegoldás folytatása, vagy lezárása céljából

Értékesítési célból

Marketing kutatás céljából

Elégedettségének mérése céljából

Ügyfélápolási céllal

Kintlévőségeink behajtása céljából

Adategyeztetés céljából

3. feladat

1. Mutatkozzon be, közölje cége nevét és hívása célját!
2. Valóban akkor telefonáljon, amikor megígérte!
3. Legyen birtokában minden információnak, mielőtt elkezdi a telefonhívást!
4. Kérdezze meg az ügyféltől, hogy alkalmas e az adott időpont a telefonbeszélgetés lebonyolítására!
5. A beszélgetés végén foglalja össze mindazt, amiben megállapodtak a beszélgetés során!

6. Tájékoztassa az ügyfelet arról, mire számíthat legközelebb (már amennyiben lesz további megkeresés az adott ügyben)

MUNKANYELV

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

<http://www.vajkai.eoldal.hu/cikkek/titkari-ismeretek---leveles2/titkari-ismeretek---leveles2>

Kovács Tünde: Az ügyfélszolgálat művészete, 2. kiadás – Gasztrotop kft. kiadó

Call center ismeretek (Tankönyvpótló jegyzet) Humán Erőforrás Alapítvány

Személyes ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet) Humán Erőforrás Alapítvány

A(z) 2567-06 modul 005-ös 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