



Csordás Zsuzsanna

# Az írásbeli ügyfél-kommunikáció jelentősége, típusai, jellemzői



A követelménymodul megnevezése:  
**Üzleti kommunikáció**

A követelménymodul száma: 2567-06 A tartalomelem azonosító száma és célcsoportja: SZT-006-50



## MIBEN TÉR EL A HAGYOMÁNYOS LEVÉL ÉS AZ E-MAIL, ILLETVE AZ SMS? FORMAI ELŐÍRÁSOK, LEVELEZÉST TÁMOGATÓ ESZKÖZÖK <sup>1</sup>

### ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

*Egy levél stílusában és külalakjában a közlő fél jeleníti meg tudatosan vagy akaratlanul önmagát, s ezekből – ha akarjuk, ha nem – következtéseket vonunk le róla. A gyűrt papír, a hányavetin megfogalmazott mondatok, elütések és betűkihagyások nemtörődömséget, figyelmetlenséget sugallnak, s akár el is képzeljük magunknak a hanyagul öltözött, kissé kócos feladót, aki talán már el is felejtette, hogy kinek mit és miért írt. Míg a minőségi papírra, szépen nyomtatott, jól strukturált és választékosan fogalmazott levél arra int bennünket, hogy komolyan vegyük a valószínűleg jól öltözött, érdekeit és jogait messzemenően számon tartó feladót.*

### SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

#### AZ ÍRÁSBELI KOMMUNIKÁCIÓ ISMÉRVEI

Amikor írásban kommunikálunk, akkor a **verbális kommunikáció közvetett formáját** alkalmazzuk. Lényegét tekintve a beszéd „testvére”, de kódrendszere más, összetettebb, bonyolultabb. A hangzó beszédet váltja át írásjelekre, vizuális, térbeli lesz. **Csatornája is többféle** lehet, írhatunk levelet, feljegyzést, kézzel vagy géppel, használhatunk hozzá „közönséges” vagy különleges minőségű papírt, tintát vagy éppen elektronikus felületeket (e-mail, fax), formájában követhetünk hivatalos **sablonokat vagy egyéni megoldásokat**.

Az írásos ügyfélkapcsolat kommunikációja közvetett (indirekt) kommunikáció,

- a partnerek között idő- és térbeli távolság van,
- a visszajelzés korlátozott, késleltetett,
- van idő a gondolkodásra, a felkészülésre,
- a kifejezőeszközök köre, a szókincs, és a nyelvtani szabályok kötöttek,

<sup>1</sup> Forrás: Személyes ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003. p. 11;17;120–125

- a zenei elemek, gesztusok csak korlátozott mértékben, áttételesen jelennek meg (pl. hangutánzó, hangulatfestő szavak – írásjelek),
- tudatosabb, igényesebb a nyelvi viselkedés,
- szabályosabb, megformáltabb szerkesztés, összetett mondatok jellemzik.

Mivel a kommunikáló felek nem látják egymást, az üzenet **korlátozottabb információmennyiséget** és hírbőséget képes közvetíteni, mint a beszéd. Részben ezeket pótolja a **stílus és a külalak**.

### AZ ÍRÁSBELI KOMMUNIKÁCIÓ CSATORNÁI

Az elektronikus ügyfélkapcsolatok megjelenésével egyidejűleg jelentősen csökkent az ügyfélszolgálatokhoz hagyományos postai úton érkező levelek száma. Megjelentek viszont az egyéb úton érkező – és a közvetítő csatorna jellegéből adódóan sokkal gyorsabb válaszra igényt tartó – egyéb írásos megkeresések: a faxok, e-mailek, SMS-ek és újabban már az MMS-ek is. Az elektronikus posta a hagyományos levélformát forradalmasította, az internet pedig a kommunikációnak egészen sajátos formáját hozta létre.

A vállalatoknak sem **ügyfél kiszolgálási, sem gazdasági szempontból** nem kedvez a hagyományos levelezés. Postai úton érkező levélre illik levélben válaszolni, annyi rugalmasság azonban megengedett, hogy felhívjuk ügyfelünket, és megkérdezzük, hogy elfogadja-e válaszukat telefonon, vagy e-mail-ben. Kényesebb esetekben (pl. reklamációra adott nemleges válasznál), vagy kötelező írásos dokumentumoknál (pl. szerződések) ne alkalmazzuk ezt a módszert.

Papír alapú levelezésnél (hagyományos– levél és fax) az **iratkezeléssel** is komolyan foglalkoznunk kell, a költsége sem tárgyi, sem emberi erőforrás vonatkozásában nem elhanyagolható. Az iratkezelés rendjét a irattárolásra, selejtezésre és archiválásra vonatkozó jogszabályok érvényesülésével a szervezetek egyedileg dolgozzák ki. Ezt legtöbb helyen az ügyirat kezelési szabályzat vagy a működési szabályzat foglalja magába. Az iratkezelés az irat készítését, nyilvántartását, rendszerezését, selejtezését, irattárba és levéltárba helyezését vagy onnan való kikérését jelenti.

### A levél

A klasszikus ügyfél–kapcsolatok meghatározó eleme, az ügyfelek által többnyire igen gondosan megírt, postai úton – igen gyakran ajánlott küldeményként – érkező dokumentum. A törvényi előírások szerint 30 napon belül kell rá részletes és indoklással ellátott választ adni. Ez kritikus esetekben indoklással meghosszabbítható 60 vagy 90 napra. A versenyszférában ennél lényegesen rövidebb határidőkkel találkozunk. A szervezetek többsége saját belső szabályzataiban ennél rövidebb határidőt szab meg (10–15 munkanap), de a választ (a megoldást) még így is jóval később kapja meg az ügyfél, mint az a tárgyánál fogva valóban indokolt.

## Fax

Az írásos elektronikus csatornák első generációs eszköze a fax készülék volt, melynek korai elődjét a XIX. században találták fel, míg mai formáját az 1960-as években nyerte el. Az első digitális faxüzenet elküldésére 1973-ban került sor, majd öt évvel később az első színes fax továbbítása is megtörtént.

A fax üzenete nagyon gyakran tartalmában és formájában megegyezik a postai úton küldött levéllel, csak a kézbesítés formája más. A boríték szerepét a fax fedőlapja tölti be, ezen szerepel a feladó, a címzett, a küldés dátuma.

Ügyfeleink azért választják a faxot, mert ez gyorsabb, mint a postán küldött levél, kéznél van (pl. munkahelyükön), nem kell külön elmenni, feladni.

## E-mail

A PC-k és az internet-hozzáférés terjedésével egyre több ügyfelünk érhető el interneten, e-mailen keresztül is. Óriási előnye, hogy lényegesen olcsóbb és intenzívebb kapcsolatot tarthatunk általa, mint a hagyományos, papíralapú írásos kommunikációval.

Az intenzitás többféle jelentéssel bír. Egyrészt igen gyors kommunikációt tesz lehetővé, fél óra alatt akár többszöri levélváltásra is sor kerülhet (ami postai úton több hetet is igényelne), másrészt pedig igen nagy mennyiségű információ küldhető rajta, ráadásul többféle formátumban (pl. elektronikusan kitölthető űrlap, kép vagy hang file). Harmadrészt, lehetőség van többszöri levélváltás együttes küldésére, illetve kontroll vagy konzultációs partnereknek bevonására („cc”-zett üzenetek”).

A rendszer beállítása révén többletinformációhoz is juthatunk (pl. automatikus visszajelzést kérhetünk arról, hogy a címzett megkapta-e, megnyitotta-e levelünket), beállíthatunk prioritást, ha különösen fontos mail-ről van szó. A címzett látja, hogy mikor írtuk és küldtük el a mail-t (perc pontossággal), s ez arra készíti, hogy ő is viszonylag gyorsan reagáljon.

## SMS, MMS

Felgyorsult világunk jól bevált kísérőjévé vált a mobiltelefon. Velünk és ügyfeleinkkel van, úton-útfélen, otthon, munkahelyen, ügyintézéseink és pihenésünk során is. Egyre magától értetődőbben használjuk arra, hogy pl. kontrolláljuk bankszámlánk forgalmát, színház és mozijegyet rendeljünk, vagy parkolási díjat fizessünk vele, még hozzá SMS-en, WAP-on vagy MMS-en keresztül.

Az SMS kapcsolat az írásos közlés rövid és gyors lehetősége. Az ügyfelek részéről véleményük tömör kifejtésére ad lehetőséget, a szervezet pedig tájékoztatni tudja ügyfeleit ennek segítségével. (Pl. mindennap láthatunk olyan TV műsort, amely alatt a képernyőn megjelennek az ügyfelek SMS-ben küldött véleményei, kérdései. Az ügyfél igénye esetén a banki szolgáltatások része lehet a számlaegyenleg mobiltelefonra való továbbítása SMS formában, ugyanígy a felsőoktatási intézmények a felvételi eredményről a felvételizőiket SMS-ben is kiértékelik.)

### Az Internet, mint írásos kommunikációs eszköz

A levelezésen túl az Internet kapcsolat egyéb lehetőségeket is kínál írásos kommunikációra. Ily módon lehetőség nyílt pl. **multimédiás dokumentumok** továbbítására is, így bármely szervezet tevékenysége, termékei, szolgáltatásai, akár film segítségével is prezentálhatók. A cég honlapján keresztül elérhetővé tehet **formanyomtatványokat** pl. megrendelések esetén, segítve ezzel ügyfeleit a szükséges adatok megadására. A levelezéssel ellentétben az internetes kommunikációra jellemző, hogy nem egy embernek, vagy csoportnak szól, hanem minden érdeklődő számára elérhető.

Az internetes levelezés egyik közkedvelt formája a **chat**. Ez hasonlít legjobban a "beszélgetés"-hez, hiszen minden jellemző közös a beszéddel (pl. két ember között zajlik, időben azonnali, párbeszéd jellegű) azon kívül, hogy két számítógép "részvételével", írásban történik, és a két fél térben akár nagyon messze is lehet egymástól. Chat-elni általában a magán szférában szoktunk, de egyes ügyfélszolgálatok elérhetőek ilyen formában is.

### FORMAI ÉS STILÁRIS ELVÁRÁSOK

#### Milyen a jó válaszlevél?

A levelezés útján megvalósult ügyfélkapcsolat mindkét felet meggondolt megnyilvánulásra készíteti, hiszen amit egyszer valaki leír, az letagadhatatlan. Mindannyian ismerjük a mondást: a szó elszáll, az írás megmarad. A hivatalos levelek tartalmi és formai előírása szervezetenként változik. A levelek tartalmi követelményeit a szervezet **ügyviteli szabályzata**, formai kialakítását az **arculatterv** határozza meg. A levelezést szabályozó kézikönyv, és/vagy arculati kézikönyv segítséget nyújt az ügyintéző számára az írásos dokumentumok készítéséhez.

Általában mindegyik tartalmazza, hogy a válaszlevél legyen rövid, tömör, áttekinthető, ékes magyar nyelven, **közérthetően** megfogalmazva, küllemében tetszetős. **Minden kérdésre** – lehetőleg az ügyfél által meghatározott sorrendben – korrekt, tényszerű választ ad. Kerüli a nehezen érthető hosszú megfogalmazásokat, kevésbé ismert szakkifejezéseket. **Beazonosítható**, vagyis fejlécéből kiderül, hogy mely szervezeti egységnél landolt az ügyfélpanasz, kit (név és pozíció megnevezéssel, telefonszámmal) bíztak meg a kivizsgálásával és a megoldásával. Ki az a munkahelyi vezető, aki jóváhagyta, szignózta. A levélen szerepelnie kell a **dátumnak** (ez célszerű, ha a levél írásának a dátuma, ne hagyjuk, hogy a postázóban álljon), és a hitelesítő hivatalos **aláírásnak** (olyan személy írhatja csak alá, akinek erre felhatalmazása van – pl. a cégbíróságon be van jelentve, mint aláíró).

Udvarias, **ügyfélközpontú**, kifejezi, hogy a szervezet megtiszteltetésnek tekintti, hogy az ügyfél panaszával, kérdésével, reklamációjával közvetlenül hozzá fordult. Személyre szóló, **nem sablon**, vegyük a fáradságot, hogy a megszólításban az ügyfél nevét írjuk az igen rossz érzést keltő „Tisztelt hölgyem / Uram” helyett.

A válaszlevél tartalmazhat – kizárólag a tárggyal kapcsolatos – **mellékelteket**, pl. táblázatokat, törvényi hivatkozásokat, tájékoztató anyagokat, esetleg prospektusokat. Semmi olyat ne tegyünk a borítékba, ami nincs összefüggésben a konkrét megkereséssel, még akkor sem, ha ez egyébként jó hírt közöl az ügyféllel.

Csak akkor küldjük **ajánlva vagy tértivevényes** küldeményként, ha az ügyfél is így küldte és/vagy dokumentum értéke van (pl. szerződésmódosítást, számlát tartalmaz).

## Fax válaszlevél

Faxot elvileg a gyors ügyintézés miatt faxon is megválaszolhatunk (néha az ügyfél nem is ad meg postai címet), de ha nem egy-két napon belül válaszolunk, akkor már megbízhatóbb illetve gyakran elfogadhatóbb megoldás a posta. Magánügyfeleink többsége odahaza nem rendelkezik fax készülékkel, vagy csak igen ritkán tartja bekapcsolva. Érdemes előtte odatelefonálni, jelezni, hogy faxot szeretnénk küldeni.

Ügyelnünk kell arra, hogy fax berendezésünk megfelelően **működjön**, s az ezen érkező és elküldött levelek jól olvashatóak legyenek.

A válasz-faxon szerepeljen **hivatkozás**, hogy kinek és miért küldjük (praktikus ezt a borítón feltüntetni)!

Tartsunk **szélesebb margókat**, mint a normál leveleknél!

Igyekezzünk minél **rövidebben** és precízebben fogalmazni, optimális esetben ne legyen hosszabb, mint egy A/4-es oldal, azaz közlendőnk férjen el egy oldalon!

Ne feledjük le róla a **hitelesítő aláírást** és a bélyegzőt!

Valószínűsíthető, hogy ügyfelünk is a gyorsasága miatt választotta a faxot levelének elküldésére. Ha szükségét érezzük, érdemes külön kérés nélkül, **postai úton is** elküldeni a faxon feladott levelet.

## Levelezés e-mail-en

Megengedhetetlen, hogy a mail-ekre a postai levelezés jól bevett gyakorlatát alkalmazzuk, azaz pl. 30 napos átfutási idővel dolgozzunk. A bonyolultabb ügyeknél is **48 órán belül** küldjünk választ, amiben jelezzük, hogy regisztráltuk a megkeresést, feldolgozása, megoldása megkezdődött, s szabjunk meg egy reális ügyintézési határidőt (max. 5–10 nap). Mail-re szinte mindig mail-ben válaszolunk, kivéve, ha hitelesített, eredeti dokumentumokat kell küldenünk (pl. számla, szerződésmódosítás). Ekkor a mail küldésével egyidejűleg gondoskodjunk a postai úton történő kézbesítésről is.

Levelünket mindig korrekt **tárgymegjelöléssel** küldjük (pl. cégnév\_válaszlevél\_XYnak)

A csatolt file-k neve legyen **informatív** (pl. Cégnév\_árkalkuláció\_XYnak). Ha egy dokumentumot egyeztetés végett többször oda-vissza küldünk, akkor ezt jelenítsük meg a file megnevezésében, használjunk verziószámot (pl. Cégnév\_árkalkuláció\_XYnak\_v02)!

Ne hagyjuk le a **címzést és a fejléct** – mivel mail-jeinket a címzett igen sokszor kinyomtatva tárolja, s ha nem az ő nevéen szerepelt a postafiók, akkor bizony visszakereshetlenné válhat, hogy kitől, milyen címről kapta.

Igyekezzünk a mail felületén viszonylag **rövid, összefoglaló választ** adni. Ha bonyolultabb levélről van szó, akkor azt írjuk meg külön dokumentumként, s csatolt file-ként küldjük, s csak a kísérőlevél szerepeljen a mail levelezési felületén. Igen sok mail címhez korlátozott tárhely tartozik (1–2 Mb), ha ennél többet tesz ki a csatolt file-ok terjedelme, akkor küldjük tömörítve (ha meggyőződünk róla, hogy a címzett képes „kicsomagolni”), vagy több részletben.

Mail-ben fogalmazzunk ugyanolyan **udvariasan és szakszerűen**, mint azt hagyományos levélben tennénk. Ne feledkezzünk meg a levél tagolásáról, s a megfelelő kiemelésekről (félkövér, aláhúzás, dőlt, felsorolás, sorkihagyásról) sem.

2001. óta (XXXV/2001 Törvény) lehetőség van az **elektronikus aláírás** használatára. Lényege, hogy az elektronikus levelezésben a hiteles aláírás titkos kóddal történik. Ezt a kódot egy harmadik szervezet, a hitelesítő szolgáltató hitelesíti. Ha mindkét fél elfogadja, ilyen módon ma már szerződések és egyéb ügyletek is megköthetők az ügyféllel történő személyes találkozás nélkül.

### Kommunikáció SMS-ben

Az SMS-t az ügyfelek általában nem hivatalos levelező eszközként használják, hanem szolgáltatásokat vesznek igénybe alkalmazásával.

SMS-ben ki lehet használni azt az előnyt, hogy az igénybe vett szolgáltatás (pl. autópálya matrica vásárlás, parkolás) ellenértéke rátehető a mobil számlára, pénzügyi biztonságot és jelentős időmegtakarítást elérve ezzel.

A szolgáltató cégek, kereskedések használják még szélesebb körben az SMS-t kommunikációs eszközként. Többnyire tájékoztatás, figyelemfelkeltés a céljuk pl. akciókról, díjhátralékról, segítségnyújtásról, bankszámla mozgásról, fontos tudnivalókról.

Ügyfélként, a szolgáltatást igénybe vevő SMS-ek formátuma, tartalma kötött, erről különböző formában elérhető a szükséges információ a szolgáltatótól.

Ügyfeleinknek küldött SMS-ünk mindig legyen rövid, férjen bele az egy SMS-ben elküldhető karakter számba! Fogalmazásunk legyen érthető, legyen udvarias! Legyen megszólítás, elköszönés, aláírás! Használjunk ékezeteket, írásjeleket, nagy betűket is!

## IRÁNYELVEK AZ ÍRÁSBELI ÉRINTKEZÉSHEZ

- Nagy figyelemmel olvassuk el és értelmezzük ügyfeleink beérkező leveleit, ha szükséges – kérjünk kiegészítést!
- Igyekezzünk minél hamarabb (levél és fax esetén max. két héten, mail esetén 2 napon belül) választ adni kérdéseikre, megoldást találni problémáikra!
- Tartalmában és külalakjában csak gondosan elkészített és ellenőrzött írást adjunk ki a kezünkből – akármilyen csatornán is küldjük el!
- Ne csak arra figyeljünk, amit közölni akarunk, hanem arra is, hogy kinek és milyen céllal írjuk. Tartsuk evidenciában, hogy az ügyfélnek nincs módjában (vagy csak nagyon körülményesen, idővesztéssel) visszakérdeznie, kiegészítést, magyarázatot kérnie. Fogalmazzunk pontosan, szakszerűen, közérthetően. Ne hagyjunk egyetlen kérdést, kérést sem megválaszolatlanul!
- Legyünk kedvesek, figyelmesek, megértőek a válaszlevelek megfogalmazásakor. Viseltessünk kellő empátiával ügyfeleink iránt, fogadjuk el, hogy különböző viselkedési attitűddel rendelkeznek, alkalmazkodjunk hozzájuk!
- Soha ne küldjünk el olyan anyagot, amit az elkészítés után nem olvastunk át újra!
- Győződjünk meg arról, hogy ügyfeleink teljes egészében megértették-e a leírtakat. Szükség esetén kérjünk megerősítést, visszacsatolást!
- Írásaink legyenek aláírva, hitelesítve, vállaljuk értük szervezeti és személyes felelősséget!

*Nézzük meg egy példán keresztül, lényegében miben különböznek az írásos kommunikáció formái egymástól! Nézzük meg ugyanazt a közlendőt tartalmazó levelet postai levélben, faxon, e-mail-ben, sms-ben!*

Postai levél:



Szabó Egon  
8200 Veszprém, Evet utca 4.

*Telenéző Zrt*  
*1199 Budapest, Mókus utca 3.*  
*Reklamációs osztály*

**Kovács Ernő**  
*osztályvezető Úr részére*

***Tisztelt Kovács Úr!***

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, legyenek 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.

Már öt éve használom szolgáltatásukat, korrekt üzleti partner vagyok. Minden hónapban határidőre fizetem a számlákat, soha nem volt elmaradásom. Több ismerősöm, ajánlatom alapján választotta Önöket szolgáltatójaként.

Ha megengednek egy észrevételt, a két sport csatorna kevés ebben a csomagban, többen választanák, ha kibővítenék. Azt is elképzelhetőnek tartom, hogy létrehoznak egy olyan csomagot, amiben a sporté a főszerep.

Budapest, 2010. november 8.

Üdvözlettel:

-----  
Szabó Egon"

*1. ábra. Postai úton továbbítandó levél*

Fax:

MUNKANYAG

Szabó Egon  
8200 Veszprém, Evet utca 4.

Telenéző Zrt  
1199 Budapest, Mókus utca 3.  
Reklamációs osztály

**Kovács Ernő**  
osztályvezető Úr részére

**Tisztelt Kovács Úr!**

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, legyenek 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.

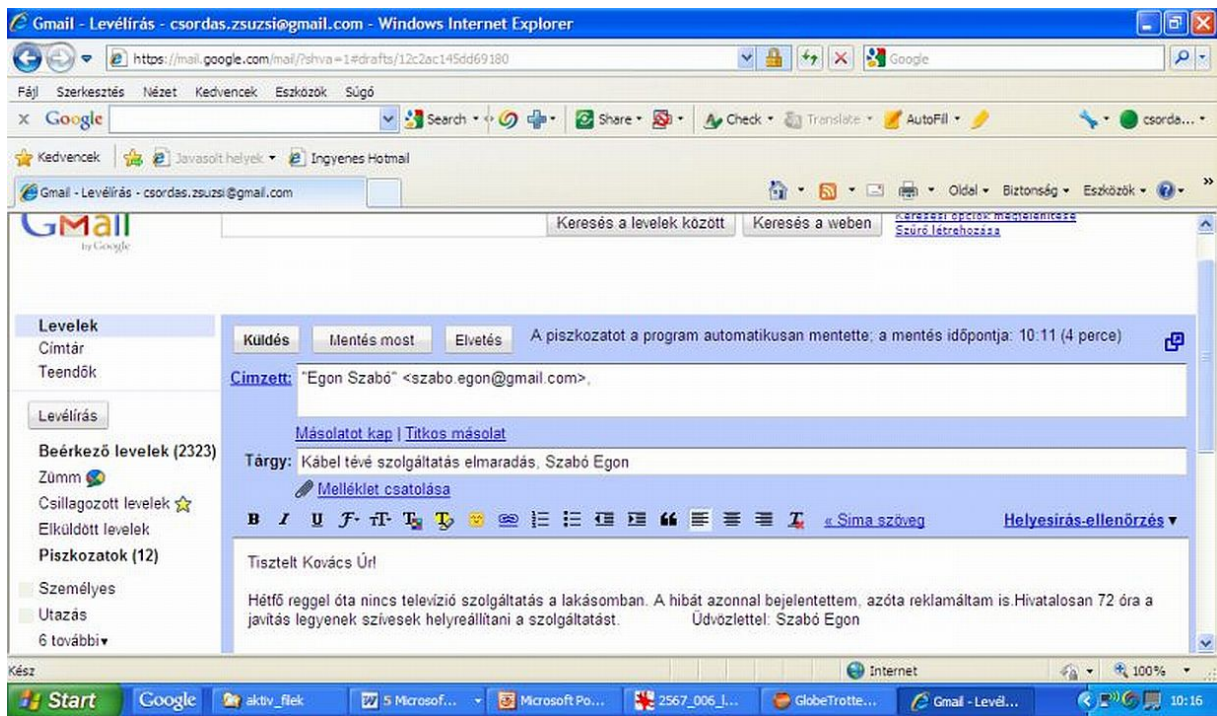
Budapest, 2010. november 8.

Üdvözlettel:

-----  
Szabó Egon"

*2. ábra. Fax-on továbbítandó levél*

E-mail:



3. ábra. E-mail-en továbbítandó levél<sup>2</sup>

SMS:

<sup>2</sup> Forrás: www.gmail.com



4. ábra. SMS-ben továbbítandó levél<sup>3</sup>

A *postai úton* küldött levél formai előírásai fontosak, a fejlécben adjuk meg a címzést, tagoljuk a levelet, dátum kell rá, aláírás.

A *fax-on* küldött levél alapvetően megegyezik a postai úton küldött levéllel, ha csak fax-on küldjük, általában rövidebb.

Az *e-mail* formája kevésbé kötött, a levél is rövid, lényegre törő, de itt is egyértelműnek kell lennie, kinek küldjük, adjunk pontos tárgy megjelölést, minden szükséges információ legyen benne, írjuk alá. Mivel a rendszer automatikusan megjeleníti a küldés pontos időpontját, a levélben belül nem szükséges a dátum.

Az SMS nagyon rövid, tömör, csak az így megfogalmazható közlésekre alkalmas.

---

<sup>3</sup> Forrás: [www.nagypapamobil.hu](http://www.nagypapamobil.hu)

## LEVELEZÉST TÁMOGATÓ ESZKÖZÖK

Az ügyfelek levelek, faxok, e-mail-ek küldésekor általában egy háttércsoporttal, a Mail Centerrel (levelezési csoport, back office csoport) kerülnek kapcsolatba. Fejlettebb technikát alkalmazó cégeknél elektronikus megkereséseik közvetlenül a Contact Center-be futnak.

A faxok fogadására kialakított új eszközök, alkalmazások mind jobban háttérbe szorítják a klasszikus fax készülékeket, mivel használatuk lényegesen gazdaságosabb, egyszerűbb, mint elődjüké. Többféle formájuk ismert, pl. fax-szerver, fax-internet, fax-postafiók, melyeket nemcsak vezetékes hálózaton, de mobil hálózaton, sőt az interneten keresztül is igénybe vehetünk.

A legfejlettebb írásos kommunikációt támogató rendszer a Contact Center. Sokoldalúan paraméterezhető, ki tud szolgálni többfajta szervezeti felépítést is. Lehet úgy dolgozni, hogy az ügyintéző fogad hívásokat is, és ezek közé keverve fogad elektronikus formára alakított írásos megkereséseket is. Az is megoldható, hogy a Contact Center-be már elektronikusan beérkező írásos "hívások" fajtájuktól függően speciális back office csoportokhoz kerüljenek. A bejövő forgalomtól függően ezek átparaméterezéssel változtathatóak is.

*Hogyan lesz egy papíron megfogalmazott levélből elektronikus írás, hogyan lesz egy e-mailből hívások közé sorolt megkeresés?*

A beérkező **levelek** rögtön a bejövetel után kapnak egy vonalkódos azonosítót, ezután beszkeneljük őket. Ettől kezdve a levél elektronikus formátumban áll rendelkezésünkre, a papír mehet az irattárba.

A **faxokat** nem fax készülékre, hanem fax szerverre irányítjuk, papíros alapon ki sem nyomtatjuk őket.

A fax, az **e-mail**, az **SMS** eleve elektronikus formában érkezik, szkennelés után a papíros levél is az. A Contact Center megoldásoknál az operátorok általában a beérkező hívásokat is számítógépükön keresztül fogadják, ide érkeznek be az elektronizált írásos megkeresések is. A válaszokat is elektronikusan, a számítógép segítségével készítik el. A postai úton történő levelezéshez a szükséges szerződéseket, számlákat, leveleket központi nyomtatón nyomtatják (még azonos városban sem kell, hogy legyen a nyomtató az ügyintézővel), így a postázón kívül teljesen papírmentes a Contact Center. Az ügyfélkiszolgálás egységes technikai háttérrel, és tudásbázissal történik.

Nagyon leegyszerűsítve ez lehet a folyamat, a háttérben zajló igényes informatikai megoldások eredményeként az ügyintézők számára valóban ilyen egyszerűnek is látszik az egész.

## AZ ÍRÁSBELI ÜGYFÉL-KOMMUNIKÁCIÓ JELENTŐSÉGE, TÍPUSAI, JELLEMZŐI

Az ügyfélszolgálatosok számára nagy segítség, ha a használt **válaszlevél sablonokat** megtalálják a számítógépükön keresztül használt ügyfélkezelő rendszerben, és onnan könnyen, gyorsan letöltve tudják használni azokat. Ennek a módszernek nagy előnye még, hogy a megírt levelek rögtön archiválhatóak is az ügyféltörténet mellékleteként, így bármilyen csatornán (bolt, telefon) jön legközelebb az ügyfél, azt is látjuk, milyen levelet, e-mail-t kapott tőlünk.

A levél sablonok használata nagy figyelmet kíván. A sablonokban ki kell tölteni az ügyfél konkrét adatait, ha az ügyfélnyilvántartó rendszer emeli át automatikusan, akkor ellenőrizni kell azokat. Lehetőségünk van arra is, hogy személyre szóló részletekkel egészítsük ki a forma szöveget. Nagymértékben segíti a munkát, a hibalehetőség kiküszöbölésének érdekében viszont fontos, hogy a szabad szöveges levelekhez hasonlóan a forma leveleket is el kell olvasni kiküldés előtt!

### Összefoglalás

Írásbeli kommunikációnál – hivatalos ügyben kötelezően – fontos, hogy a tartalom és forma a kommunikációs célnak megfelelően legyen igen gondosan megkomponált. Stílusunk legyen udvarias, világos (korrekt mondatszerkesztés és helyesírás, egyértelmű megfogalmazások és szóhasználat), gördülékeny, mégis tömör (ne írjunk se többet, se kevesebbet a szükségesnél), tartalmában szakszerű (de kerüljük a szak- és hivatali zsargont) és valós tényeken nyugvó, külalakjában rendezett, könnyen áttekinthető, kellemes a szemnek.

### TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. *Bizonyára már Ön is megtapasztalta, hogy a személyre szabott, megszólítás nélküli, körlevélként kiküldött e-mail üzenetek sokkal kevésbé keltik fel az érdeklődését, mint a kizárólag Önnek szólók. Így van ezzel az ügyfelek többsége is. Igen gyakran nem, vagy csak felületesen olvassák el – az akár még oly fontos információkat is tartalmazó – leveleket, ha azt feltételezik, hogy az „csak” egy sok példányban készített tájékoztató. Még rosszabb a helyzet, ha általuk feltett kérdésre, elküldött reklamációra kapnak sablonos választ.*

Soroljon fel példákat saját tapasztalatából ilyen levelekre! Írja le azt is, mit tett velük? Egy más példait beszéljék meg tanuló társaikkal!

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

*2. Nem egyforma levelünk, ha postán kívánjuk feladni, faxon küldjük el, e-mail-t írunk, vagy SMS-t küldünk. Különbözik a forma, a tartalom.*

**Fogalmazzon levelet képzeletbeli, vagy valós szolgáltatójának kb. egy oldalban!**

**Ugyanezt a levelet írja meg úgy, mintha faxon, utána mintha e-mail-ben (ha a tartalom engedi, SMS-ben is) küldené el!**

**Cseréljenek levelet tanuló társaikkal, és válaszolják meg levélben, faxon, e-mail-ben (tartalomtól függően SMS-ben is)!**

*Levele megírásánál ügyeljen az alábbi követelményekre, jellemzőkre!*

- *A postai úton küldött levél formai előírásai, fejléc, aláírás, tagolás.*
- *A fax-on küldött levél alapvetően megegyezik a postai úton küldött levéllel, ha csak fax-on küldjük, általában rövidebb.*
- *Az e-mail formája kevésbé kötött, a levél is rövid, lényegre törő, de itt is legyen egyértelmű, kinek küldjük, adjunk pontos tárgy megjelölést, minden szükséges információ legyen benne, írjuk alá.*
- *Az SMS nagyon rövid, tömör, csak az így megfogalmazható közlésekre alkalmas.*



A large rectangular area with a yellow border, containing 28 horizontal lines for writing. A large, semi-transparent watermark reading 'MUNKANYAG' is diagonally placed across the center of this area.

## ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

### 1. feladat

Mitől lesz hatékony, eredményes az írásbeli ügyfél-kommunikáció? Milyen előnyöket rejt a többi csatornához képest?

MUNKAMINTA

**2. feladat**

**Sorolja fel az írásos kommunikáció csatornáit, és jellemezze azokat!**

Blank lined area for writing the answer to the task.

MUNKANYAG

**3. feladat**

Fogalmazzon reklamációs levelet, amelyben azt panaszolja szolgáltatójának, hogy nem működik a szolgáltatás!

Ugyanezt a levelet írja meg úgy, mintha faxon, utána mintha e-mail-ben, majd SMS-ben küldené el!

Indokolja meg a megírt levelek közötti eltérések jellemzőit, okait!

MUNKANYELVI

MUNKANYAG

## MEGOLDÁSOK

### 1. feladat

Amikor írásban kommunikálunk, akkor a **verbális kommunikáció közvetett formáját** alkalmazzuk. Lényegét tekintve a beszéd „testvére”, de kódrendszere más, összetettebb, bonyolultabb. A hangzó beszédet váltja át írásjelekre, vizuális, térbeli lesz. **Csatornája is többféle** lehet, írhatunk levelet, feljegyzést, kézzel vagy géppel, használhatunk hozzá „közönséges” vagy különleges minőségű papírt, tintát vagy éppen elektronikus felületeket (e-mail, fax), formájában követhetünk hivatalos **sablonokat vagy egyéni megoldásokat**.

Az írásos ügyfélkapcsolat kommunikációja közvetett (indirekt) kommunikáció,

- a partnerek között idő- és térbeli távolság van,
- a visszajelzés korlátozott, késleltetett,
- van idő a gondolkodásra, a felkészülésre,
- a kifejezőeszközök köre, a szókincs, és a nyelvtani szabályok kötöttek,
- a zenei elemek, gesztusok csak korlátozott mértékben, áttételesen jelennek meg (pl. hangutánzó, hangulatfestő szavak – írásjelek),
- tudatosabb, igényesebb a nyelvi viselkedés,
- szabályosabb, megformáltabb szerkesztés, összetett mondatok jellemzik.

Mivel a kommunikáló felek nem látják egymást, az üzenet **korlátozottabb információmennyiséget** és hírbőséget képes közvetíteni, mint a beszéd. Részben ezeket pótolja a **stílus és a külalak**.

### 2. feladat

#### 1. A levél

A klasszikus ügyfél-kapcsolatok meghatározó eleme, az ügyfelek által többnyire igen gondosan megírt, postai úton – igen gyakran ajánlott küldeményként – érkező dokumentum. A törvényi előírások szerint 30 napon belül kell rá részletes és indoklással ellátott választ adni. Ez kritikus esetekben indoklással meghosszabbítható 60 vagy 90 napra. A versenyszférában ennél lényegesen rövidebb határidőkkel találkozunk. A szervezetek többsége saját belső szabályzataiban ennél rövidebb határidőt szab meg (10–15 munkanap).

#### 2. Fax

A fax üzenete nagyon gyakran tartalmában és formájában megegyezik a postai úton küldött levéllel, csak a kézbesítés formája más. A boríték szerepét a fax fedőlapja tölti be, ezen szerepel a feladó, a címzett, a küldés dátuma.

Ügyfeleink azért választják a faxot, mert ez gyorsabb, mint a postán küldött levél, kéznél van (pl. munkahelyükön), nem kell külön elmenni, feladni.

### 3. E-mail

A PC-k és az internet-hozzáférés terjedésével egyre több ügyfelünk érhető el interneten, e-mailen keresztül is. Óriási előnye, hogy lényegesen olcsóbb és intenzívebb kapcsolatot tarthatunk általa, mint a hagyományos, papíralapú írásos kommunikációval.

Az intenzitás többféle jelentéssel bír. Egyrészt igen gyors kommunikációt tesz lehetővé, fél óra alatt akár többszöri levélváltásra is sor kerülhet (ami postai úton több hetet is igényelne), másrészt pedig igen nagy mennyiségű információ küldhető rajta, ráadásul többféle formátumban (pl. elektronikusan kitölthető űrlap, kép vagy hang file). Harmadrészt, lehetőség van többszöri levélváltás együttes küldésére, illetve kontroll vagy konzultációs partnereknek bevonására („cc”-zett üzenetek).

A rendszer beállítása révén többletinformációhoz is juthatunk (pl. automatikus visszajelzést kérhetünk arról, hogy a címzett megkapta-e, megnyitotta-e levelünket), beállíthatunk prioritást, ha különösen fontos mail-ről van szó. A címzett látja, hogy mikor írtuk és küldtük el a mail-t (perc pontossággal), s ez arra készíti, hogy ő is viszonylag gyorsan reagáljon.

### 4. SMS, MMS

Felgyorsult világunk jól bevált kísérőjévé vált a mobiltelefon. Velünk és ügyfeleinkkel van, úton-útfélen, otthon, munkahelyen, ügyintézéseink és pihenésünk során is. Egyre magától értetődőbben használjuk arra, hogy pl. kontrolláljuk bankszámlánk forgalmát, színház és mozijegyet rendeljünk, vagy parkolási díjat fizessünk vele, még hozzá SMS-en, WAP-on vagy MMS-en keresztül.

Az SMS kapcsolat az írásos közlés rövid és gyors lehetősége. Az ügyfelek részéről véleményük tömör kifejtésére ad lehetőséget, a szervezet pedig tájékoztatni tudja ügyfeleit ennek segítségével. (Pl. mindennap láthatunk olyan TV műsort, amely alatt a képernyőn megjelennek az ügyfelek SMS-ben küldött véleményei, kérdései. Az ügyfél igénye esetén a banki szolgáltatások része lehet a számlaegyenleg mobiltelefonra való továbbítása SMS formában, ugyanígy a felsőoktatási intézmények a felvételi eredményről a felvételizőiket SMS-ben is kiértékelik.)

### 5. Az Internet, mint írásos kommunikációs eszköz

A levelezésen túl az Internet kapcsolat egyéb lehetőségeket is kínál írásos kommunikációra. Ily módon lehetőség nyílik pl. **multimédiás dokumentumok** továbbítására is, így bármely szervezet tevékenysége, termékei, szolgáltatásai, akár film segítségével is prezentálhatók. A cég honlapján keresztül elérhetővé tehet **formanyomtatványokat** pl. megrendelések esetén, segítve ezzel ügyfeleit a szükséges adatok megadására. A levelezéssel ellentétben az internetes kommunikációra jellemző, hogy nem egy embernek, vagy csoportnak szól, hanem minden érdeklődő számára elérhető.

Az internetes levelezés egyik közkedvelt formája a **chat**. Ez hasonlít legjobban a "beszélgetés"-hez, hiszen minden jellemző közös a beszéddel (pl. két ember között zajlik, időben azonnali, párbeszéd jellegű) azon kívül, hogy két számítógép "részvételével", írásban történik, és a két fél térben akár nagyon messze is lehet egymástól. Chat-elni általában a magán szférában szoktunk, de egyes ügyfélszolgálatok elérhetőek ilyen formában is.

---

### 3. feladat

Postai levél:

MUNKKANYAG



Szabó Egon  
8200 Veszprém, Evet utca 4.

*Telenéző Zrt*  
*1199 Budapest, Mókus utca 3.*  
*Reklamációs osztály*

**Kovács Ernő**  
*osztályvezető Úr részére*

***Tisztelt Kovács Úr!***

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, legyenek 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.

Már öt éve használom szolgáltatásukat, korrekt üzleti partner vagyok. Minden hónapban határidőre fizetem a számlákat, soha nem volt elmaradásom. Több ismerősöm, ajánlatom alapján választotta Önöket szolgáltatójaként.

Ha megengednek egy észrevételt, a két sport csatorna kevés ebben a csomagban, többen választanák, ha kibővítenék. Azt is elképzelhetőnek tartom, hogy létrehoznak egy olyan csomagot, amiben a sporté a főszerep.

Budapest, 2010. november 8.

Üdvözlettel:

-----  
Szabó Egon"

*5. ábra. Postai úton továbbítandó levél*

Fax:

MUNKANYAG

Szabó Egon  
8200 Veszprém, Evet utca 4.

Telenéző Zrt  
1199 Budapest, Mókus utca 3.  
Reklamációs osztály

**Kovács Ernő**  
osztályvezető Úr részére

**Tisztelt Kovács Úr!**

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.

Budapest, 2010. november 8.

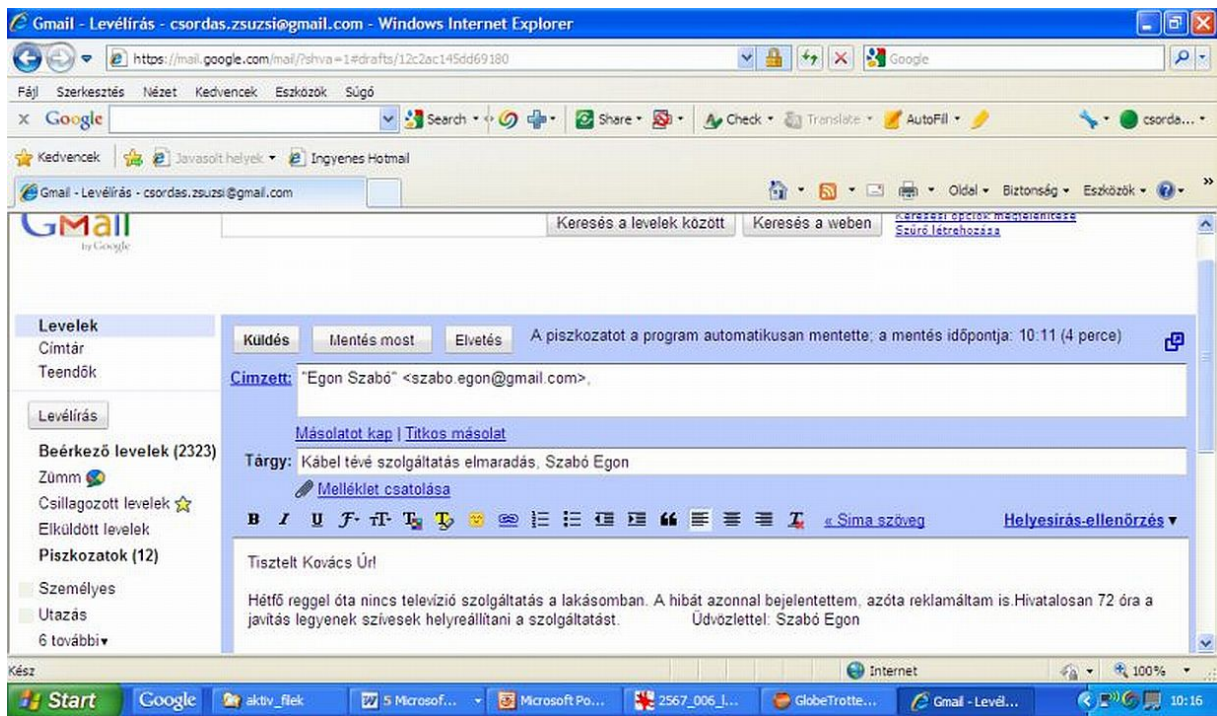
Üdvözlettel:

-----  
Szabó Egon"

---

6. ábra. Fax-on továbbítandó levél

E-mail:



7. ábra. E-mail-en továbbítandó levél<sup>4</sup>

SMS:

<sup>4</sup> Forrás: www.gmail.com



8. ábra. SMS-ben továbbítandó levél <sup>5</sup>

A *postai úton* küldött levél formai előírásai fontosak, a fejlécben adjuk meg a címzést, tagoljuk a levelet, dátum kell rá, aláírás.

A *fax-on* küldött levél alapvetően megegyezik a postai úton küldött levéllel, ha csak fax-on küldjük, általában rövidebb.

Az *e-mail* formája kevésbé kötött, a levél is rövid, lényegre törő, de itt is egyértelműnek kell lennie, kinek küldjük, adjunk pontos tárgy megjelölést, minden szükséges információ legyen benne, írjuk alá. Mivel a rendszer automatikusan megjeleníti a küldés pontos időpontját, a levélben belül nem szükséges a dátum.

Az SMS nagyon rövid, tömör, csak az így megfogalmazható közlésekre alkalmas.

---

<sup>5</sup> Forrás: [www.nagypapamobil.hu](http://www.nagypapamobil.hu)

MUNKANYELV

## IRODALOMJEGYZÉK

### FELHASZNÁLT IRODALOM

- Személyes ügyfél–kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003.
- Call Center ismeretek (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003.
- Üzleti kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003.

### AJÁNLOTT IRODALOM

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

A(z) 2567-06 modul 006-os szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

<b>A szakképesítés OKJ azonosító száma:</b>	<b>A szakképesítés megnevezése</b>
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:

12 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