



Dr. Darabos Ferenc

## Az üzleti tevékenységgel kapcsolatos feladatok



A követelménymodul megnevezése:

Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

A követelménymodul száma: 0061-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-004-50



## AZ ÜZLETI TEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS FELADATOK

### ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Ön egy műszaki termékekkel foglalkozó vállalat értékesítési és marketing igazgatóságának munkatársaként dolgozik. Felettesétől azt a feladatot kapta, hogy az újonnan érkező kollégának mutassa be a vállalat üzleti tevékenységével kapcsolatos legfontosabb feladatokat:

- az üzletkötés folyamatát és az ehhez szükséges ügyiratokat;
- az üzleti tevékenységgel összefüggésben lévő panaszos helyzetek kezelését;
- az üzletkötéshez kapcsolódó marketing ügyintézői feladatokat (reklámanyagok készítése, közreműködés a marketingkutatásokban, rendezvények szervezése).

1. Soroljon fel olyan ügyiratokat, amelyek egy szervezet üzleti tevékenységeihez kapcsolódnak!

---

---

2. Soroljon fel néhány olyan rendezvényt, amely Ön szerint egy vállalat üzletkötéséhez közvetlenül kapcsolódik!

---

---

3. Fogalmazzon meg egy kereskedelmi vállalatra vonatkoztatható panaszos szituációt!

---

---

---

**SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM****A VÁLLALKOZÁSOK ÜGYIRATAI – AZ ÜZLETKÖTÉS FOLYAMATA, A SZÜKSÉGES IRATOK FORMAI ÉS TARTALMI ISMÉRVEI**

A gazdasági szervezetek üzleti tevékenységük folytatásához belső és külső ügyiratokat egyaránt használnak.

**A belső levelezés általánosan és leggyakrabban előforduló ügyiratai:**

- jegyzőkönyv
- emlékeztető
- feljegyzés
- jelentés
- körlevél

**A vállalkozás egymás közötti, üzleti tevékenységgel összefüggő külső ügyiratai:**

- ajánlatkérés
- ajánlat
- megrendelés
- megrendelés visszaigazolása
- teljesítés – szállítási értesítés, teljesítőlevél (számla, fuvarlevél)
- a teljesítés zavaraival kapcsolatos ügyiratok

A vállalkozás külső ügyiratai jelentik az üzletkötés írásos dokumentumait, melyek ismerete az üzleti életben elengedhetetlenül fontos.

**Érdeklődő levél – tájékoztató levél**

Az üzletkötés folyamata – az ajánlatkérést megelőzően – érdeklődő levél formájában is megkezdődhet. Az érdeklődő levél azt a célt szolgálja, hogy az érdeklődésünket felkeltő termékről vagy szolgáltatásról pontosabb és részletesebb információkat kapjunk. Meg kell fogalmazni tehát, hogy pontosan mire vagyunk kíváncsiak az adott termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, illetve kérjünk részletes leírást tartalmazó katalógust és árjegyzéket! (Lásd: Melléklet 2. ábra)

A vevő érdeklődő levele vázlatosan a következőket tartalmazza:

- Hivatkozás újsághirdetésre, korábbi üzleti összeköttetésre stb.
- Az áru megjelölése, esetleg a megrendelni kívánt mennyiség közlése
- Tájékoztatás és/vagy árjegyzék kérése
- Érdeklődés a szállítási határidőről
- Válasz kérése

A tájékoztató levelek kettős feladatot látnak el: egyrészt válaszként szolgálnak az érdeklődő levélre, másrészt reklámcéllal, ajánlattevéssel üzleti célokat is kielégítenek. Természetes követelmény, hogy a levélben kizárólag valós adatok szerepeljenek, és az érdeklődő választ kapjon a kérdéseire. (Lásd: Melléklet 3. ábra)

### **Ajánlatkérés – ajánlat**

Az ajánlatkérés vételi szándékot fogalmaz meg, ezért sokkal részletesebb az érdeklődő levélnél, azonban fontos tudni, hogy nem jelent vételi kötelezettséget, nem jár jogi következményekkel. A hivatalos levél szövegrészében először hivatkozni kell az információforrásra (hirdetés, kiállítás, előzetes levélváltás stb.), majd pontosan meg kell jelölni, hogy mi a tulajdonképpeni kérésünk (általános, részletes tájékoztató kérése vagy konkrét ajánlatkérés a megnevezett termékre, szolgáltatásra). Új üzleti kapcsolat esetén célszerű referenciákat is kérni. (Lásd: Melléklet 4. ábra)

Az ajánlatkérő levél vázlata:

- Hivatkozás hirdetésére, korábbi üzleti kapcsolatokra stb.
- A megrendelni kívánt áru pontos megjelölése, esetleg műszaki rajza, szabványszáma, cikkszám
- A szükséges mennyiség megközelítő pontosságú meghatározása
- A szállítási feltételek közlésének kérése (ár, határidő, csomagolás, szállítási mód, kiegyenlítési mód)
- Válasz kérése

Az ajánlat hasonlít a tájékoztató levélre, de annál sokkal részletesebb és konkrétabb. Természetesen nem minden esetben tudja a vállalkozás teljesíteni a kérést, így megfogalmazhat olyan ajánlatot is, hogy a vevő esetleges megrendelését csak részben, bizonyos módosítással tudja vállalni, illetve vissza is utasíthatja valamely okra hivatkozva.

Az ajánlatot nem feltétlenül kell megelőznie ajánlatkérésnek, például régi üzleti partnerek esetében, folyamatosan küldhetünk ajánlatokat.

A tájékoztató jellegű ajánlat (általános ajánlat) az eladóra nézve nem jelent jogi kötelezettséget. A határozott ajánlat meghatározott időre szóló jogi kötelezettségvállalást jelent. Ha a vevő az ajánlat kézhezvételétől számított 15 napon belül megrendelését elküldi, azt az ajánlattevőnek teljesítenie kell. E kötelezettsége alól csak akkor mentesül, ha 15 napon belül visszavonja az ajánlatot, vagy az ajánlattételbe az „Ajánljuk Önöknek kötelezettség nélkül...” szöveget írja. (Lásd: Melléklet 5. ábra)

Az ajánlat a következőket tartalmazza:

- Hivatkozás az ajánlatkérő levélre, korábbi üzleti kapcsolatokra stb.
- Az ajánlott termék pontos meghatározása (mennyiség, minőség, ár) és a szállítás, eladás összes feltétele
- Az ajánlati kötöttség időtartamának megjelölése
- Megrendelés kérése

### **Megrendelés – megrendelés visszaigazolása**

Ha a vásárolni szándékozó egyén, vállalat igényeinek megfelelő az ajánlat, megtörténik a megrendelés. A megrendelőlevélnek ki kell térnie az adásvételi ügylet minden részletére (megrendelt termék, szolgáltatás, mennyiség, fizetési és szállítási feltételek, határidők stb.), mert a hiányosan megírt levél esetleges későbbi vitára adhat okot. A megrendelőlevél aláírója kötelezettséget vállal arra, hogy az abban leírtak szerint – kifogástalan teljesítés esetén – átveszi az árut, és ellenértékét kifizeti. Gyakran ismétlődő megrendelésekhez a nagyobb cégek több példányos nyomtatott megrendelőlapot rendszeresítenek. (Lásd: Melléklet 6. ábra)

Az megrendelés vázlata:

- Hivatkozás az előzményekre (árajánlat, személyes tárgyalás stb.)
- A megrendelt áru pontos megnevezése, a termék adatai (méret, típus, cikkszám, csomagolási egység stb.)
- A termék mennyisége
- A megrendelt termék egységára
- Szállítási feltételek (szállítási határidő, esetleges részszállítások mennyisége és határideje, szállítási mód, termékátadás helye stb.)
- A fuvardíj nagysága és elszámolásának módja
- Fizetési feltételek, a kiegyenlítés módja és határideje
- Különleges megállapodás (ha szükséges): csomagolással kapcsolatos kikötés, garanciavállalás, műszaki rajzok küldése stb.
- A megrendelés visszaigazolásának kérése

A vevő és az eladó között jogi kapcsolat a megrendelés visszaigazolásával jön létre. Ebben az eladó kötelezettséget vállal a megrendelés szerinti szállításra. Tartalmában megegyezik a megrendeléssel, hiszen az eladó az abban foglaltakat ismétli meg, igazolja vissza. Ha a megrendelést szerződésnyomtatványon készítik, visszaigazolásra nincs szükség, mert a nyomtatvány egyik példányát a vevő, másik példányát az eladó kapja meg. (Lásd: Melléklet 7. ábra)

Létrejöhet a kereskedelmi ügylet úgy is, hogy az eladó (szállító) és a vevő szerződésbe foglalja a megrendelést, és ezt kölcsönösen aláírják. Az adásvételi szerződés készülhet iratformában és nyomtatványon is. (Lásd: Melléklet 8. ábra)

### **Teljesítés – szállítási értesítés, teljesítőlevél (számla, fuvarlevél)**

Az eladó (a szállító) a megrendelés teljesítésének időpontját előzőleg szállítási értesítés formájában jelenti be a vevőnek, tehát közli a szállítás időpontját, hogy a vevő felkészülhessen az áru átvételére, raktározására. (Lásd: Melléklet 9. ábra)

A szállítási értesítést tartalmazó levél vázlata:

- Hivatkozás a megrendelésre illetve szállítási szerződésre
- A megrendelt mennyiségű áru szállításának (átadásának) bejelentése
- A vevő figyelmeztetése a késedelmes átvételből eredő hátrányokra

A megrendelés teljesítésével egy időben vagy közvetlenül utána az eladó a szállítás tényét közlő, úgynevezett teljesítőlevelet ír a vevőnek. (Lásd: Melléklet 10. ábra)

A teljesítőlevél vázlatosan a következőket tartalmazza:

- Hivatkozás a szállítási értesítésre
- A számla, mint melléklet a végösszeg feltüntetésével
- A számla megállapodás szerinti kiegyenlítése
- A göngyöleg visszaküldésének kérése
- Utalás a küldött áru minőségére
- Befejezés

A teljesítőlevél melléklete a számla, mely olyan okmány, amely tartalmazza a szállított árukat (fajta szerint), a mennyiséget, a minőséget, az egységárat és a teljes árat. A számla összegéből levonják az engedményeket, ha voltak ilyenek. Az így kiszámított összeghez hozzáadják a megrendelést terhelő költségeket (csomagolás, szállítás). A számlát az adásvételi gyakorlatban nyomtatott számlalevéllel helyettesítik. A vevő kötelessége a számla kiegyenlítése. Ha ez megtörtént, az adásvételi ügylet lezárult.

A számlát a szerződő felek megállapodásuk szerint kiegyenlíthetik:

- átutalási megbízás
- beszedési megbízás
- terv szerinti fizetés
- elszámolási utalvány segítségével.

A szállítás lebonyolítását fuvarlevél kíséri. A fuvarlevél olyan nyomtatvány (okirat), amely a feladó, a címzett és a szállítmány legfontosabb adatait tartalmazza, és a feladást igazoló bizonylat.

### **A teljesítés zavaraival kapcsolatos dokumentumok**

Az eladó a szerződésnek megfelelő minőségben, mennyiségben, határidőben és egységáron köteles teljesíteni a vállalását. Amennyiben bármelyik fél hibájából nem a szerződésben rögzített feltételek szerint történik a teljesítés, a teljesítés zavaráról beszélünk.

Ha az eladó előre látja, hogy valamilyen közbejött akadály miatt a szerződést határidőre nem teljesítheti, azonnal értesíti erről a vevőt, és póthatáridőt kér a szállításra. Az akadályértesítő levél vázlata:

- Hivatkozás a megrendelésre
- A szállítási határidő megszegésének (teljesíthetlenségének) indoklása
- Póthatáridő kérése
- Elnézés kérése a késedelmes teljesítésért

Ha az eladó (a szállító) nem a szerződésben foglaltak szerint teljesíti a szállítást, a vevő kifogásolhat. (Lásd: Melléklet 11. ábra) Az egyszerű kifogásoló levél vázlatos tartalma:

- Az áru átvételének elismerése
- Hivatkozás a teljesítő levélre és a mellékelt számlára
- A kifogások szakszerű leírása
- Kérés a szerződő fél jövőben szállítási vállalásainak betartására vonatkozóan

Az átvett áru minőségét kifogásoló és cseréjét kérő levél a következőket tartalmazza: (Lásd: Melléklet 13. ábra)

- Az áru átvételének elismerése
- Hivatkozás a teljesítőlevélre és a csatolt számlára
- A kifogások szakszerű leírása
- A hibás, kifogásolt áruval kapcsolatos csereigény bejelentése
- Esetleges határidő megjelölése

A minőségi reklamáció rendezésének módja lehet a termék kicserélése, kijavítása. A mennyiségi hiány pedig pótszállítással rendezhető, de előfordulhat, hogy a megrendelőnek is, a szállítónak is az árengedménnyel való rendezés a legmegfelelőbb megoldás. (Lásd: Melléklet 12. ábra)

Ha az eladó (a szállító) elismeri a kifogásoló levélben foglaltakat, válaszában vázlata:

- Hivatkozás a vevő levelére
- A kifogás megalapozottságának elismerése és elnézés kérése
- A csere határidejének meghatározása
- A következő megrendelések pontos teljesítésének ígérete

Mind az akadályközlő, mind a kifogásoló levélre a címzettnek válaszolnia kell, és ettől a választól nagymértékben függ az ügy rendezésének módja. A levelek hangnemének alapvetően udvariasnak kell lennie. A kifogásoló levelünket is úgy kell megfogalmaznunk, hogy az a jövőben üzleti kapcsolatunkat ne befolyásolja negatívan. A kifogásoló levelekre az eladó (szállító) különbözőképpen reagálhat. A vevő kifogásolását megalapozottnak tartja, ezért a terméket kicseréli, engedményt ad, vagy a hibás termék visszaküldését kéri. Előfordulhat az is, hogy visszautasíthatja a reklamációt. Ilyenkor a vevő kérheti szakember álláspontját a tényállás felderítésére, a kifogásolás bizonyítására. Ennek eredményétől függően kárának megtérítését követelheti az eladótól.

## PANASZKEZELÉS

### 1. A panaszszituáció menedzsmentje

Teljesítési zavarok esetében, azaz ha a felek közötti megállapodás nem teljesül, panasznak, reklamációnak van helye. Ez vonatkozhat termék esetében a minőségre, a mennyiségre, a szállítási határidőre, a számla helyességére stb., szolgáltatás esetében pedig a színvonalra, a szolgáltatás időtartamára, a személyzet képzettségére stb. egyaránt.

A panaszszituáció menedzsment legfontosabb célja a hibás termék vagy szolgáltatás kijavítása, azaz az elégedetlen igénybevevő elégedettségének helyreállítása.

A panaszhelyzetek kezelése rendkívül fontos feladat, hiszen kutatások szerint ötször annyiba kerül egy új ügyfél megnyerése, mint egy régi megtartása, ezért a vállalat számára érdemes a következő öt aranyszabály betartását kiemelten kezelni.<sup>1</sup>

#### 1. Megelőzés elve

Könnyebb elkerülni a panaszszituációt, mint megoldani. Ez a minőségmenedzsmentben a nulla hiba elve. A megelőzés hatékonyságát úgy tudjuk növelni, hogy gyűjtjük és kutatjuk a tipikus panaszszituációkat, melyek információforrásként az ügyfélreklamáció-nyilvántartás szolgál. Vizsgálni kell, hogy az egyes reklamációk okai megszüntethetők-e, vagy nem, és fontossági rangsorba kell állítani azokat (súlyosság, előfordulási gyakoriság alapján).

#### 2. Észlelés elve

Panaszszituáció akkor keletkezik, amikor az ügyfél elégedetlen, függetlenül attól, hogy panaszkodik-e vagy sem. Kutatások szerint, 27 elégedetlen vevőből 26 nem tesz panaszt a vállalkozás felé. Az elégedetlenség elhallgatását okozhatják a panaszszituáció menedzsment gyengeségei, illetve az igénybevevő függő, kiszolgáltatott helyzete. A vállalat szempontjából kiemelten fontos, hogy az ügyfél közvetlenül a cég számára nyilvánítsa ki az elégedetlenségét, hiszen a panasz tulajdonképpen egy ingyenes kutatási eredmény, melynek általában nagy az információértéke, hiszen az igénybevevő implicit módon megfogalmazza elképzeléseit, igényeit a neki megfelelő minőségű áruról, szolgáltatásról.

Az ügyfélpanaszokból nyerhető információk és azok haszna:

- Ügyfélpanaszok száma (változása) – Tájékoztatóadat. Csökkenés esetén érdemes a reklamációt fogadó csatornák „tisztításával”, mintsem ünnepléssel foglalkozni.
- A jogos és megalapozatlan panaszok aránya (változása) – Fontos információt hordozó adat. Ha csökken a jogos panaszok száma, az jó jel lehet (hacsak nem tévednek a cég munkatársai a panaszok megítélésében).

<sup>1</sup> Kozma 2006



- A panaszok megoszlása a kommunikációs csatornák között (változás) – Tájékoztatóadatként megmutatja mely csatorna (írásos, telefonos, személyes) a legpreferáltabb ügyfeleink számára. Ez felhasználható az értékesítés tervezése során.
- Legnagyobb kárt okozó hibák – Kijavításukkal jelentős költségcsökkenés érhető el.
- A legfontosabb ügyfeleinket érintő hibák – A hiba kijavítása a legértékesebb ügyfelek megtartását segíti.
- Hibaforrások azonosítása – Megmutatja, hogy mely területeken, mely folyamatok igényelnek fokozott ellenőrzést, esetleg komoly változtatást.
- A panaszkezelés költségei (kompenzáció) – Megmutatja, hogy mi éri meg jobban: az ügyfelek megtartása vagy az új ügyfelek megszerzése érdekében tett erőfeszítések.
- Rejtett fogyasztói igények – Megmutatja, hogy mely területeken, milyen új elvárások jelentkeznek.
- Elvesztett ügyfeleink száma – Megmutatja, hogy milyen kárt okoztak az elkövetett hibák.
- Leggyakoribb hiba okok – Megmutatja, hogy mely területeken, mely folyamatok igényelnek fokozott ellenőrzést, esetleg komoly változtatást.

### 3. Felkészültség elve

A panaszos helyzetek megoldási eljárásainál alkalmazzunk sztenderdeket, melyek elsősorban a rutinproblémákra vonatkoznak, de segítségükkel számos kivételes probléma megoldása is jól formalizálható.

A szóbeli és írásos panaszszituáció-kezelést külön kell szabályozni.

Szóban az alábbiakat követhetjük:

- Köszönjük meg az ügyfélnek, hogy jelezte a panaszt!
- Ismerjük el a hibát!
- Kérjük elnézést!
- Ígérjük meg, hogy lépéseket teszünk!
- Kezdjük el a hiba kijavítását!
- Vonjuk be az ügyfelet a megoldás ellenőrzésébe!

Írásos panaszbejelentések kezelésénél vegyük figyelembe, hogy az írásos panasz többlet-erőfeszítést követelt az ügyféltől. A válaszlevél – személyes hangvétellel és egyszerű, de szakszerű nyelvezettel – részei a következők legyenek:

- Megköszönjük, méltányoljuk a panaszt, és elnézést kérünk.
- Tájékoztatót adunk a megtett intézkedésekről.
- Elismerjük a vevő igazát.
- Túlkompensációt adunk.

#### 4. Kompetencia elve

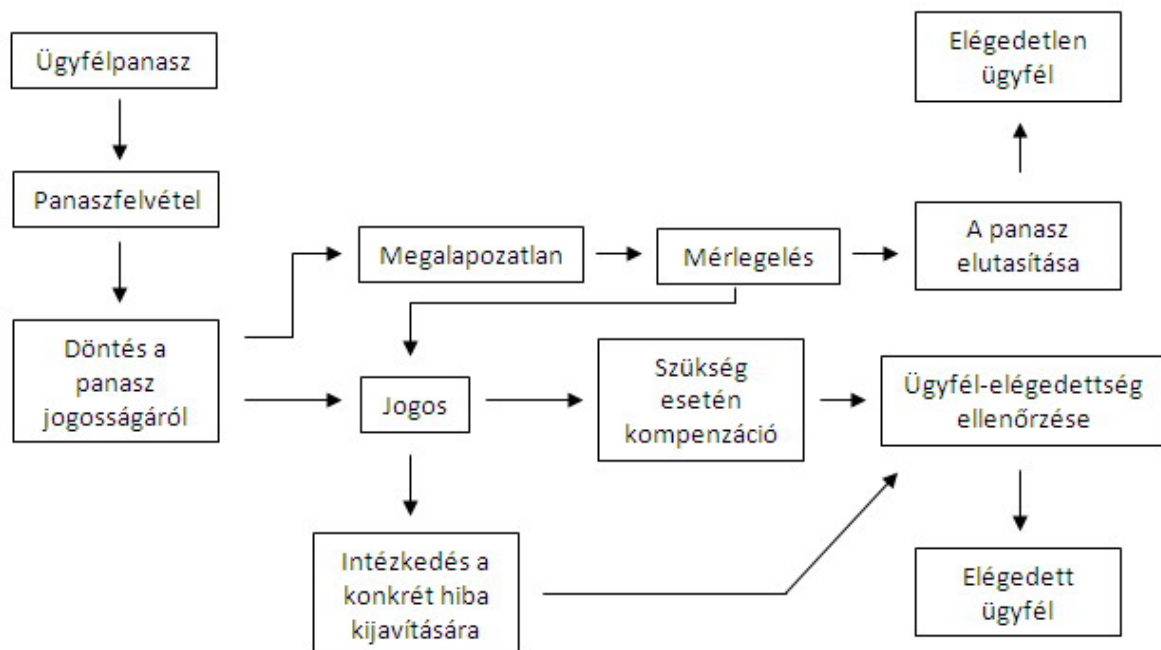
Mivel a panaszszituáció megoldása a vállalat imázsára kiható folyamat, ezért a legsokoldalúbb alkalmazottal kell végrehajtanunk, illetve törekednünk kell arra, hogy minden front vonalban dolgozó alkalmazott képes legyen a panaszszituáció kezelésére.

#### 5. Kompenzáció elv

A kompenzációra azért van szükség, mert a vállalatnak meg kell kísérelnie, hogy a károsult ügyfelet valamilyen módon kárpótolja. A kárpótlás módjai a következők lehetnek:

- árengedmény
- csere
- ingyen termék, ajándék
- őszinte megbánás
- későbbi árcsökkentésre vonatkozó kupon
- biztosíték, hogy a cégnél valami változott.

Ezeket, a kárpótlásértékű kompenzációkat a vállalkozás a panaszszituáció természetének megfelelően alkalmazhatja. Fontos szabály, hogy a kompenzáció mindig tartalmazzon valamennyi túlkompenzációt, mellyel elérheti a kívánt célt, az elégedett ügyfelet és a pozitív szájreklám kiváltását.



1. ábra. Panaszkezelés folyamata

## 2. A vevői elégedettség fokozatai

Nem elegendő csupán a panaszokkal, reklamációkkal foglalkozni, hiszen ez csak a jéghegy csúcsa. A vevői elégedetlenség megnyilvánulási formái ugyanis ennél jóval sokrétűbbek, és ebből adódóan az eredményes kezelési mód is más és más. Az alábbiakban megkíséreljük felvázolni a vevői elégedettség és elégedetlenség lehetséges fokozatainak egy skáláját.

### – Hálás vevő

Az ilyen vevőt nagyfokú elégedettségérzés tölti el, sokszor úgy érzi, hogy többet kapott, mint amit várt. Általában szóban, ritkábban írásban közli pozitív tapasztalatait a céggel kapcsolatban (ismerősök, kollégák és az újságok levelezési rovatai révén). Ritkább esetben közvetlenül is kifejezi meglepedettségét, és azért köszönetet mond.

Ne mulasszuk el, hogy köszönetet nyilvánítsunk a vevő dicséretéért, ha ez lehetséges! Az ilyen vevők kincset jelentenek minden vállalkozás számára. (A vevő hozzájárulásával az arra alkalmas dicsérő mondatok esetleg felhasználhatók a cégimázs építésében is.)

### – Elégedett vevő

Az ilyen vevő úgy érzi, hogy pontosan azt kapta, amit várt, amit számára ígértek. Elégedettségét általában nem szavakkal, hanem a márka iránti hűséggel, illetve a termék vagy szolgáltatás ismételt igénybevételével fejezi ki.

Az ilyen vevők jelentős mértékben hozzájárulhatnak a stabil vevőkör kialakulásához, ezért nagyon oda kell rájuk figyelni, ha lehet, igyekezzünk megismerni elvárásaikat. Törzsvevői kedvezmények és más előnyök nyújtásával meg kell próbálni ezeket a vevőinket is "hálás vevő"-vé tenni.

### – Elégedetlen (de nem reklamáló) vevő

Az ilyen vevő úgy érzi, hogy nem kapta meg, vagy kevesebbet kapott, mint amit elvárt volna, illetve amit ígértek számára. Ezek a vevők sokszor nem tesznek panaszt, nem reklamálnak, de testbeszéd vagy hangos megjegyzés, esetleg gyors távozás jelzi az elégedetlenségüket.

Előfordulhat, hogy ha a vevő időhiány vagy más ok miatt nem reklamált, ezt később azonban megteszi. Gyakran viszont nem tér vissza, nem vásárol nálunk, rossz hírünket kelti. Ha mégis visszatérne, akkor a további magatartása nagymértékben a korábbi tapasztalataitól függ.

Az ilyen vevők esetén nagyon fontos az empátia, odafigyelés és a hatékony kommunikáció. Ha sikerül megtudni a vevő problémáját, azonnali javító intézkedéseket kell tenni, és meg kell próbálni a hiba miatt valamilyen módon kárpótolni. Meg kell próbálni a vevők fejével gondolkodni, és elkerülni azokat a helyzeteket, amelyek zavarók lehetnek a számukra. Fontos, hogy ne tegyünk reklámjainkban megalapozatlan vagy félreérthető ígéreteket, és amit megígérünk, azt 100 %-ban tartsuk is be.

Az ilyen esetek emelkedő száma csökkenő vevőkört jelenthet, és tudnunk kell, hogy nagyon nehéz visszahódítani az elpártolt ügyfeleket. Komoly veszélyt jelenthet a negatív szájreklám elindulása is.

#### **– Reklamáló vevő**

A reklamáló vevő úgy érzi, hogy nem kapta meg, vagy nem azt, és nem úgy kapta, ahogyan az szerinte jogosan elvárható lett volna. Az ilyen vevő hangot ad elégedetlenségének, és kéri panaszának rendezését. Ennek következményeként lehetőségünk van a hiba jóvátételére, de tudnunk kell, hogy ha ennek során hibázunk, akkor egy "dühös" vevőt is szerezhethetünk.

A vevőt a lehető leggyorsabban kárpótolni kell a hiba jóvátétele érdekében. A kárpótlással nem lehetünk kicsinyesek, de a túlzott kompenzációval is vigyázni kell, mert ellenkező hatást is kiválthat.

Nem elegendő azonban a reklamációt rendezni, az is fontos, hogy közben semmi módon ne legyünk sértők a vevőhöz. Ebben az esetben ugyanis hiába rendeztük a vevő panaszát pénzügyi szempontból, mégis elégedetlen marad.

A reklamáló vevő esetén van a legreálisabb esély arra, hogy panaszának megfelelő rendezésével meg tudjuk tartani őt, sőt esetleg még a céggel kapcsolatos pozitív szájreklám sem kizárt, ha jól jártunk el az ügyében.

#### **– Dühös vevő**

Ez a fajta vevő személyében is sértve érzi magát: vagy azért, mert reklamációját szerinte jogtalanul elutasították, vagy rendezték ugyan, de sértő módon, nem az elvárásai szerint. Az ilyen vevő minden lehetséges fórumon el fogja mondani negatív tapasztalatát (ismerősök, kollégák, újságok levelezési rovatai, tv, rádió, hatóságok stb.). Az ilyen esetek következményei előre kiszámíthatatlanok, de minden bizonnyal káros következményekkel járnak (negatív szájreklám, pereskedés, fogyasztóvédelmi szervezetekkel való összeütközés stb.).

Ezt mindenképpen igyekezzünk elkerülni! Az udvariasság és a türelem legyen alapkövetelmény minden, vevőkkel foglalkozó munkatárs esetében! Ha lehet, azonnal próbáljuk meg jóvátenni a hibánkat, és kompenzálni a vevőt ért kellemetlenség hatását!

A reklamációkat, illetve a vevők elégedetlenségére utaló helyzeteket tehát mindig szakszerűen, korrekt módon, megfelelő empátiával kell kezelni.

## ÜZLETI TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDÓ MARKETING FELADATOK

*„A nagyszerű termékeket ugyan a laboratóriumokban fejlesztik ki, a sikeres termékeket azonban a marketing osztályon.” William H. Davidow*

Egy vállalat életében ma már elengedhetetlenül fontos a marketing jelenléte, hiszen olyan tevékenységrendszer, eszköz- és módszertárat foglal magába, amely érvényesíteni tudja a szervezet létfenntartásához szükséges fogyasztó- és piacorientált szemléletet. A marketingmunka tehát egy mindent átfogó, komplex tevékenység, egyes feladatai azonban az üzleti tevékenységgel kapcsolatos feladatok tárgyalásánál is fontos szerepet játszanak, így ezek ismertetésére a következő pontokban sor kerül.

### 1. Reklámanyagok készítése

A témánk szempontjából a reklámanyagok közül nagyon fontos a reklámlevél (DM), mint speciális marketingkommunikációs eszköz bemutatása, mely formáját tekintve üzleti levélnek minősül, tartalmában azonban a hirdetés, a reklám kategóriájába sorolható.

A reklámlevél (DM) írásának 5 szövegírási alapszabályát mindenkor be kell tartani:

#### 1. A vevőről szóljon a kampány, és legyen kevesebb a többes szám első személyű alak!

A reklámlevelet célszerű úgy megfogalmazni, hogy a címzetről, és a címzettnek szóljon. A vevőt kizárólag az érdekli, hogy melyik problémáját hogyan lehet megoldani, s miért jár jól, aki a vállalatunktól vásárol.

Helytelen:

"Cégünk már 5 éve országos szervizhálózattal rendelkezik."

Helyes:

"Bárhol is működjön az Ön cége, gyors támogatást kap szervizhálózatunk helyi partnerétől."

#### 2. Használjunk kezdésnek provokatív címsort!

A címsor legfőbb kritériumai:

- Legyen figyelemfelkeltő
- Koncentráljon a problémákra
- Összpontosítson az előnyökre
- Keltse fel a kíváncsiságot

#### 3. Hassunk az érzelmekre!

Egy reklámlevélben kiemelkedően fontos, hogy olyan alapvető érzelmekre hasson, mint

- a kapzsiság (hogyan szerezhet több pénzt, vagy takaríthat meg többet a segítségünkkel),
- irigység (hogyan lehet neki jobb, mint a szomszédjának),

- egy közösséghez tartozás vágya (mindannyian szeretnénk kivételezett csoport tagja lenni, a szépek, az okosok, a gazdagok, a sikeresek, a boldogok közé – ezt az érzelmi húrt kell megpendíteni),
- vágy (lefesteni egy képet, amelyen a vevő már birtokában van annak, amit cégünk kínál, erős motiváció lehet).

A vásárló érzelmeire hatni manipulációnak tűnik, de érzelemmentesen is képtelenség értékesíteni. Ezt követően nem árt logikus érvekkel alátámasztani, hogy miért jó vétel a termékünk. Ez azért fontos, mert a döntése után szavainkkal fogja a vásárlást racionalizálni a vevő. Ezzel fogja megmagyarázni másoknak is, hogy miért döntött a vásárlás mellett.

#### 4. Ne legyen túl rövid!

Ne ragaszkodjunk ahhoz, hogy a reklámlevél egyetlen A4-es oldalra elférjen! Sokan mondják ugyan, hogy a vevőknek nincs idejük olvasni, de akinek a DM címsora és az ajánlat felkelti az érdeklődését, az mindent tudni akar. Ha nem írunk le neki minden előnyt, problémát, ígéretet, részleteket, garanciát, minden elképzelhető kifogást és az arra adott válaszokat – akkor információ hiányában a vevő képtelen lesz azonnal dönteni. Ha nem tud dönteni, félreteszi a levelet, s ha félreteszi, akkor nem vásárol.

#### 5. Azonnali vásárlásra motiváljon!

A reklámlevél kulcsfontosságú eleme a vége, ahol egyértelműen leírjuk: mi a következő lépés, amit elvárunk a vevőtől.

Helytelen:

"Ha ajánlatunk felkeltette érdeklődését, kérjük keressen az XXX XXXX telefonszámon, vagy az info@xykft.gu email címen, vagy jöjjön és látogasson el üzlethelyiségünkbe az alábbi címen, ..."

Helyes:

"Ha nem akar lemaradni erről az egyszeri ajánlatról és a két értékes bónuszról, akkor mindenképpen hívja most az alábbi telefonszámot: XXX XXXX – az első 200 telefonálónak ajándék mozijegy!"

## 2. Marketingkutató, ügyfél-elégedettség mérése

Napjainkban jelentősen változni látszik a vállalkozások helyzete. Szinte minden piacot a kiélezett, ügyfelekért folyó verseny jellemez, így a fejlődési lehetőségeket egyre nehezebb megtalálni. Ebben a helyzetben a meglévő ügyfélkör jelentheti azt a tartalékot, amelyre alapozva lehetséges egy jövőbeni biztonságos fejlődési tendencia elérése.

Az előző részekben is rávilágítottunk a folyamatos marketingkutató, ügyfél-elégedettségi vizsgálatok fontosságára, hiszen kutatások igazolták, hogy ötször annyiba kerül egy új ügyfél megnyerése, mint egy régi megtartása.

Hogy mit is jelent a marketingkutatás? A marketingkutatás a "termékek és szolgáltatások kifejlesztésére, piaci bevezetésére, árkalkulációjára, csomagolására, reklámozására, promóciójára, eladására vonatkozó döntéseket segítő információk szerzése, elemzése és értelmezése, valamint e termékek és szolgáltatások piaci teljesítményének értékelése."<sup>2</sup>

Az ügyfél-elégedettségi vizsgálatok célja, hogy az ügyfelekben vállalkozásunkkal kapcsolatosan kialakult szubjektív érzeteket, tapasztalatokat objektív tényekké, adatokká formálja, és következtetéseket, fejlesztési javaslatokat fogalmazzon meg. Fontos az ügyfél elégedettség mérés eredményeinek integrálása a folyamatba, s az így tapasztaltak megfelelő hasznosítása és kommunikálása.

Hogyan érhetjük el vevőink/ügyfeleink elégedettségét?

- meg kell ismernünk vevőinket/ügyfeleinket (folyamatos kapcsolattartás)
- vásárlási szokásaikat,
- motivációikat,
- ennek alapján törekedni kell elégedettségük elérése,
- ha elértük az elégedettségüket, olyan ajánlatokat kell készítenünk részükre, melyek pontosan azokat az előnyöket jelentik, amelyekre szükségük van.

Mit nyújtanak számunkra az ügyfél-elégedettségi vizsgálatok?

- rendkívül fontos információkat szolgáltatnak,
- reklám szerepet töltenek be, amely pozitív irányba befolyásolja az ügyfeleket (mivel örülnek annak, hogy a cégek kíváncsiak a véleményükre)
- rendszeres információ-cserét biztosítanak az ügyfelekkel,
- objektív értékmérők,
- lehetővé teszik a változások követését és figyelését.

Az a vállalkozás, amelyik tisztában van azzal, hogy ügyfelei elégedettségét mi, és milyen irányban befolyásolja, már versenyleőnyt szerzett konkurensével szemben.

### 3. Szakmai rendezvények szervezése

Az üzleti tevékenység részét képezi a különböző rendezvények (vásárok, kiállítások, sajtótájékoztatók, termékbemutatók, értekezletek, ünnepségek stb.) előkészületeinek és lebonyolításának kivitelezése. Ezekről a hivatalos összejövetelekről vagy egyéb alkalomokról a hivatalos szervezetek és magánszemélyek értesítik mindazokat, akiknek a megjelenését óhajtják. Ez az értesítés a **meghívó**. (Lásd: Melléklet 15. ábra)

A meghívót megszerkeszthetjük rövidebb vagy teljesebb formában. Két részből áll: A meghívólevél szöveges részében először rövid kijelentésben közöljük az esemény tényét a pontos adatokkal (hely, időpont, fontos tudnivalók), majd meghívjuk a címzettet. Ez lehet ülés, gyűlés, emlékest, bál, összejövetel és sok egyéb alkalom is.

---

<sup>2</sup> Scipione 1994

Ha az összejövétel napirendje több részből – pontból, műsorból (műsorszámból) – áll, akkor ezt is közlik. Az értesítés második részében meghívjuk a címzettet az összejövételre. Udvariasságunk mértéke szerint kifejezhetjük azon óhajunkat is, hogy a meghívott szívesen látott vendégünk, ha eleget tud tenni meghívásunknak. Nem mulaszthatjuk el a meghívó udvarias búcsúformuláját sem.

Az összejövételre szóló, gondosan elkészített meghívót (értesítést) legalább 6–8 nappal a tervezett időpont előtt küldik a címzetteknek. A meghívók formai megjelenését mindig a körülmények szabják meg. Készülhetnek: nyomdai eljárással, írógéppel (egyedi példány, indigóval több példány, stencil segítségével sokszorosítva), ma már főképpen fénymásoló géppel.

A meghívó készülhet nyomdai úton is, hajtogatott formában. Ilyenkor a címlapra csak a Meghívó felirat (céges meghívás esetén a cég logója is) kerül, a belső rész baloldala vagy üresen marad, vagy a program részletezését tartalmazza. A jobb oldal szolgálja a meghívás kötelező adatait, a hátlap vagy üres, vagy a támogatók, védnökök felsorolását hordozza.

A nyomtatott meghívónak is tartalmaznia kell, hogy:

- Ki, kit, mikorra és hová hív meg?
- Mi a meghívás célja, napirendje?
- Egyéb hivatkozások (öltözékre, visszajelzésre vonatkozóan)

Egy példán keresztül – **sajtótájékoztató** – röviden bemutatásra kerülnek a hivatalos alkalmakhoz kapcsolódó fontosabb ügyintézői és szervezési feladatok.

Sajtótájékoztató szervezésének akkor van létjogosultsága, ha nagyon fontos hírünk van, és szeretnénk azt minél több emberhez eljuttatni. Címlista alapján hívjuk meg a téma szempontjából fontosnak tartott médiumok képviselőit (főszerkesztőségeket, szakújságírókat) legalább tíz nappal az esemény előtt!

A meghívóban jelöljük meg a sajtótájékoztató témáját, helyszínét és időpontját! Adjunk meg egy olyan telefonszámot is, ahová vissza tudnak jelezni! Ha az újságíró erre visszacsatol, akkor küldjünk neki egy 1–2 oldalas sajtóanyagot! A sajtóanyag legyen átláthatóan szerkesztett, a lényeges pontokat hangsúlyosan szerepeltessük benne! Ha nem kapunk visszajelzést, akkor kérdezzünk rá, hogy megkapták-e a meghívót, és részt tudnak-e venni a programon! Visszajelzés esetén is érdemes a sajtótájékoztató előtt legalább kétszer rákérdezni, hogy biztosan számíthatunk-e megjelenésükre.



A sajtótájékoztató helyszínét próbáljuk meg úgy kiválasztani és kialakítani, hogy a stábok (fotósok, tévések) mozgása biztosított legyen! A megjelenteket regisztráljuk, és részükre ismételten adjuk oda a már megküldött sajtóanyagot, kiegészítve prospektusokkal, tájékoztatókkal és kisebb figyelmességi ajándékokkal (jegyzetfüzet, toll, és egyéb apró ajándéktárgyak)! A gyülekezés helyszínén kínálunk ásványvizet, kávét, teát, esetleg édes és sós aprósüteményeket! Ne feledjük: a sajtó képviselőivel szemben gyakorolt figyelmesség mindig meghálálja magát! Az elnökségi asztalnál maximum három fő foglal helyet: a levezető elnök (lehet a sajtótitkár, a szóvivő vagy más kijelölt személy), a nyilatkozó és szükség esetén a témában jártas további egy fő. Az elnökség mögött vagy mellett üzenetelemeket (logo, szlogen, képi anyag) is elhelyezhetünk ügyelve arra, hogy azok ne kelthessenek téves asszociációkat.

A sajtótájékoztatót a levezető elnök nyitja meg, bemutatkozik, köszönti a sajtó megjelent képviselőit, majd szólásra felkéri a nyilatkozó személyt (általában vezetőt). A tájékoztató ne legyen több 10–15 percnél, és célszerű felállva tartani. A kulcsüzenetek mindenképpen hangozzanak el már elején, hogy akik idejekorán távoznak, azok is tudják, miről volt szó! A tájékoztató után a levezető elnök, kérdésre kéri fel a megjelenteket. A kérdező újságírónak mindig be kell mutatkoznia, megjelölve az általa képviselt médiumot is. A kérdezőnek a levezető elnök adja meg a szót, és a kérdésekre egyenként kell válaszolni. A sajtótájékoztató összidőtartama 30–40 perc. A sajtótájékoztatóhoz kapcsolódóan sajtófogadás is szervezhető.

**Összefoglalásként válasz a felvetett esetre**

A vállalkozások üzleti tevékenységével kapcsolatos feladatok rendkívül sokrétűek és összetettek, összefoglalásként röviden fogalmazzuk meg újra a legfontosabb elvégzendő tevékenységeket:

- A gazdasági szervezetek üzleti tevékenységük folytatásához belső és külső ügyiratokat egyaránt használnak. A belső levelezés általánosan és leggyakrabban előforduló ügyiratai között a jegyzőkönyv, az emlékeztető, a feljegyzés, a jelentés és a körlevél szerepel. A vállalkozások egymás közötti, üzleti tevékenységgel összefüggő külső ügyiratainál az ajánlatkérés, ajánlat, megrendelés, megrendelés visszaigazolása, és a teljesítéssel (szállítási értesítés, teljesítőlevél) és a teljesítés zavaraival összefüggő dokumentumokat kell kiemelni.
- Az üzletkötéssel kapcsolatos hivatalos ügyiratok elkészítésén túl az ügyfelek panaszkezelésének szakszerű megoldása is az üzleti jellegű feladatok közé sorolható. Panaszszituációnak minősül, ha a légi utas-szállításban megsérül, esetlegesen elveszik egy poggyász, ha a vendéglátásban hideg étel kerül a vendég asztalára, ha a kereskedelemben a vásárolt termék nem látja el kellően a funkcióját. A panaszszituáció megoldása rendkívül kényes folyamat, nagyfokú empátiát és hozzáértést igényel a munkatársaktól.
- A szervezetek üzleti tevékenységével kapcsolatos marketingfeladatok közül a rendezvények előkészítésével és lebonyolításával kapcsolatos feladatok kiemelendők. Az üzletkötést érintően vásárok, kiállítások, sajtótájékoztatók, termékbemutatók, jubileumi ünnepek stb. szervezésével összefüggésben jelennek meg feladatok.

## TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Írjon az alábbi típusú levelekből egy-egy példát – szabadon választott témakörben – a mellékletben található levélminták alapján! (A feladat megoldásához a hallgatók nyelvi és üzleti fantáziájára is szükség van.)

- Érdeklődő levél
- Tájékoztató levél (válasz az érdeklődésre)
- Ajánlatkérő levél
- Ajánlat
- Megrendelő levél
- Megrendelés visszaigazolása
- Szállítási értesítés
- Teljesítőlevél
- Egyszerű kifogásoló levél

### **Megoldások**

A feladat megoldásaként több változat is elfogadható (a mellékletben található minták alapján). Az értékelésnél a kreativitás, a nyelvi és üzleti fantázia, illetve a fogalmazási készség figyelembevétele szükséges.

## MINTAMEGOLDÁSOK, LEVÉLMINTÁK

HÁZÉP Építőipari Kft.  
2100 Somfalva, Cseresznye utca 33. Pf. 66  
Telefon/fax: 74/112-632 www.epito.hu Bankszámlaszám: 31264598-21398789

Eternit Építőanyag Kft.  
Györfly Emil  
értékesítési igazgató

Somfalva, ..... március 6.  
Iktatószám: 112/.....  
Ügyintéző: Dr. Hamariné Alíz

Bondavár  
Hegyalja út 34.  
1700

Tárgy: Érdeklődés az ETERNOVA termékcsaládról

Tisztelt Igazgató Úr!

Az Üzletkötő című hetilapban olvasott hirdetésükre hivatkozva kérjük az Önök szíves tájékoztatását a következőkről:

- Az ETERNOVA termékcsalád milyen elemeket tartalmaz? Cégünk nagyobb mennyiségben vásárolna sík-, hullám-, burkolólemezeket és homlokzatburkoló lemezeket, valamint a tetőfedéshez szükséges egyéb kötőelemeket.
- Milyen színekben és formákban kaphatók a termékek?
- Milyen garanciát vállalnak az új termékcsaládra? Mennyiben múlja felül tartósságban korábbi termékeiket?
- Milyen határidővel teljesítik megrendelésünket?

A fenti kérdésekkel kapcsolatban várjuk szíves válaszukat!

Tisztelettel

Dr. Tófalvi Ákos  
kereskedelmi igazgató

### *2. ábra. Érdeklődő levél<sup>3</sup>*

<sup>3</sup> Freisinger 1999

ETERNIT ÉPÍTŐANYAG KFT.  
1700 Bondavár, Hegyalja út 34.  
Telefon /fax: 85/485-935 www.etsnit.hu Bankszámlaszám: 31264598-32145698

HÁZÉP Építőipari Kft.  
Dr. Tófalvi Ákos  
kereskedelmi igazgató

Bondavár, ..... március 9.  
Iktatószám: 160/.....  
Ügyintéző: Méla Béla  
Ügyintézőjük: Dr. Hamariné Alíz

Somfalva  
Cseresznye u. 33.  
2100

Tárgy: válasz az 112/..... számú érdeklődő levélre

Tisztelt Igazgató Úr!

Köszönjük megtisztelő érdeklődését! Kapcsolatunk kialakulásának reményében kérdéseire a következőket válaszolom:

Az ETERNOVA termékcsaládunkról mellékelt színes fényképes katalógusunk részletezően tartalmazza az új gyártási technológiát, a termékek műszaki és garanciális értékeit. Felsorolja a termékcsalád elemeit, bemutatja a formákat, a méreteket és a színeket. Az árjegyzékben található árak db/Ft értékben értendők.

Levelükre hivatkozva örülnénk, ha üzleti kapcsolatunk kiépülhetne. Tízezer darabszámot meghaladó rendelésre 3%-os árengedményt adunk, és a rendelés beérkezése után az Önök megelégedésére azonnal szállítunk.

Üdvözlettel

Györffy Emil  
értékesítési igazgató

Melléklet: 1 db képes árjegyzék

*3. ábra. Válasz az érdeklődő levélre<sup>4</sup>*

<sup>4</sup> Freisinger 1999

MŰSZAKI ÁRUCIKKET GYÁRTÓ ÉS FORGALMAZÓ KFT.  
3500 Budanyikos, Gyár utca 49. Pf. 67  
Telefon /fax: 98 /456-123 www.muszaki.hu Bankszámlaszám: 31264598-78945632

Kisgép- és Mikroforgácsoló Gépgyár Kft.  
Besztercei Norbert  
marketingigazgató

Budanyikos, ..... január 20.  
Iktatószám: 115/.....  
Ügyintéző: Albert Gyöngyi

Nagytekercs  
Udvaros u. 16.  
4700

Tárgy: Műszaki leírás kérése

Tisztelt Igazgató Úr!

Ajánlatunkban olyan forgácsológépeket és műszereket ajánlanak megvételre, amelyek gyárunk profiljának teljes mértékben megfelelnek, ezért kérjük, szíveskedjenek a német licenc alapján gyártott MG 3-as cikkszámú forgácsoló kisgép és a T Mikró megnevezésű tolómérce műszaki leírását számunkra megküldeni. A megrendelni kívánt mennyiség hozzávetőlegesen 10 db forgácsológép és 50 db tolómérce.

Kérjük, hogy küldjék meg a pontos árjegyzéket, és tájékoztassanak a szállítás határidejéről, a szállításról, a csomagolásról és a számla kiegyenlítésének módjáról.

Várjuk mielőbbi tájékoztatásukat!

Tisztelettel

Vadász Nimród  
elnök

*4. ábra. Ajánlatkérő levél<sup>5</sup>*

---

<sup>5</sup> Freisinger 1999

KISGÉP- ÉS MIKROFORGÁCSOLÓ GÉPGYÁR KFT.  
4700 Nagytekercss, Udvaros u. 16. Pf. 403  
Telefon/fax: 65/334-428 www.gepgyar.hu Bankszámlaszám: 31264598-22503451

Műszaki Árucikket Gyártó és Forgalmazó Kft.  
Vadász Nimród  
elnök

Nagytekercss, ..... január 25.  
Iktatószám: 162/.....  
Ügyintéző: Gádoros Péter

Budanyikos  
Gyár u. 49.  
3500

Tárgy: Műszaki leírás küldése

Tisztelt Elnök Úr!

Örömmel vettük ajánlatkérő levelüket. Kívánságuknak megfelelően mellékelten küldjük a műszaki leírásokat és a MG 3-as forgácsoló kisgép műszaki rajzát. Megrendelésük teljesítésének részünkről nincs akadálya.

A MG 3-as forgácsológép ára: ..... Ft/db,  
a T Mikro megnevezésű tolómérce ára: ..... Ft/db.

Megrendelésük esetén az árut kívánságuk szerint szállítjuk. Ennek biztonságáért felelősséget vállalunk, a számla kiegyenlítését banki átutalással javasoljuk.

Várjuk szíves megrendelésüket!

Tisztelettel

Besztercei Norbert  
marketingigazgató

Melléklet: 2 db műszaki leírás

### *5. ábra. Ajánlat<sup>6</sup>*

---

<sup>6</sup> Freisinger 1999



MŰSZAKI ÁRUCIKKET GYÁRTÓ ÉS FORGALMAZÓ KFT.  
3500 Budanyikos, Gyár utca 49. Pf. 67  
Telefon /fax: 98 /456-123 www.muszaki.hu Bankszámlaszám: 31264598-78945632

Kisgép- és Mikroforgácsoló Gépgyár Kft.  
Besztercei Norbert  
marketingigazgató

Budanyikos, ..... február 14.  
Iktatószám: 122 /.....  
Ügyintéző: Albert Gyöngyi

Nagytekercs  
Udvaros u. 16.  
4700

Tárgy: Megrendelés

Tisztelt Igazgató Úr!

Hivatkozva 115/..... számú ajánlólevelükre, valamint a tárgyban tartott és jegyzőkönyvben rögzített személyes megbeszélésünkre, megrendeljük Önöktől a következő termékeket:

10 db MC 3-as cikkszámú forgácsoló kisgépet, melynek egységára ..... Ft/db,  
50 db T Mikro típusú 10-es cikkszámú tolómércét, melynek egységára ..... Ft/db.

Kérjük, hogy jelen levelünk keltezésétől számított 15 napon belül a rendelt árucikkeket címünkre, az ajánlatukban foglalt garancia szerint szállítani szíveskedjenek.

A fuvardíj cégünket terheli, a számla összegét az áru megérkezése után 10 napon belül bankszámlájukra átutaljuk.

Kérjük megrendelésünk visszaigazolását!

Tisztelettel

Vadász Nimród  
elnök

*6. ábra. Megrendelő levél<sup>7</sup>*

KISGÉP- ÉS MIKROFORGÁCSOLÓ GÉPGYÁR KFT.  
4700 Nagytekercss, Udvaros u. 16. Pf. 403  
Telefon/fax: 65/334-428 www.gepgyar.hu Bankszámlaszám: 31264598-22503451

Műszaki Árucikk Gyártó és Forgalmazó Kft.  
Vadász Nimród  
elnök

Budanyikos  
Gyár u. 49.  
3500

Nagytekercs, ..... február 18.  
Iktatószám: 189/.....  
Ügyintéző: Gádoros Péter  
Ügyintézőjük: Albert Gyöngyi

Tárgy: Megrendelés visszaigazolása

Tisztelt Elnök Úr!

A folyó hó 14-én kelt 122/..... iktatószámú megrendelésüket elfogadtuk, mely szerint:

10 db MC 3-as cikkszámú forgácsoló kisgép, melynek egységára ..... Ft/db,  
50 db T Mikro típusú 10-es cikkszámú tolmérce, melynek egységára ..... Ft/db

szállítására kötelezettséget vállalunk.

A szállítás időpontja: ..... február 24.

A korábbi garanciavállalási feltételekkel szállítunk. A fuvardíj és a számla kiegyenlítési módját elfogadjuk.

Üdvözlettel

Besztercei Norbert  
marketingigazgató

*7. ábra. Megrendelés visszaigazolása<sup>8</sup>*

<sup>8</sup> Freisinger 1999

**ADÁSVÉTELI SZERZŐDÉS**

amely létrejött egyrészről:

Kisgép- és Mikroforgácsoló Gépgyár Kft.  
4700 Nagytekercss, Udvaros u. 16. Pf. 403  
Telefon/fax: 65/334-428 www.gepgyar.hu

mint eladó,

másrészről:

Műszaki Árucikket Gyártó és Forgalmazó Kft.  
3500 Budanyikos, Gyár utca 49. Pf. 67  
Telefon/fax: 98/456-123 www.muszaki.hu

mint vevő részéről.

Az adásvételi szerződés tárgya:

1. MG 3-as cikkszámú forgácsoló kisgép
2. T Mikro típusú 10-es cikkszámú tolómérce

eladása-vétele.

A gép termelésbe állítására és működtetésének bemutatására (oktatására) az eladó szakembert küld a vevő által igényelt időpontban.

A szerződés (a termék) mennyisége:

A szerződés tárgya

1. pontja értelmében 10 db forgácsoló kisgép,
2. pontja értelmében 50 db tolómérce.

A szerződésben rögzített árak:

A szerződés

1. pontjában megnevezett forgácsoló kisgép ..... Ft/db,
2. pontjában megnevezett tolómérce ..... Ft/db.

Az árak áfa nélkül értendők.

A termék csomagolásának módja:

Hungarocell védőburkolattal faládában elhelyezve.

A védőcsomagolás költségét az eladó viseli.

*8. ábra. Adásvételi szerződés 1. oldala<sup>9</sup>*

---

<sup>9</sup> Freisinger 1999

A szállítás módja és a teljesítés határideje:

A terméket az eladó telephelyéről tehergépkocsival az eladó szállítja a vevő címére. A kisméretű gépek és a mérőműszerek szállításának határideje ..... év február 24.

A szállítás költségei a vevőt terhelik.

Szavatossági (garanciális) idő:

Mind a kisméretű gépekért, mind a mérőműszerekért (mérőműszer) az eladó a szállítás időpontjától ..... éves garanciát vállal. Ennek feltétele a gépek és műszerek rendeltetésüknek megfelelő használata. Meghibásodás esetén a műszaki vizsgálatot az eladó és a vevő együttesen rendeli el. AZ esetleges peres eljárásban az illetékes bíróság vizsgálatának alávetik magukat.

A szerződés részét képező mellékletek:

Az 1. számú melléklet a kisméretű gépek műszaki leírását és a gépkezelői karbantartás utasítást tartalmazza,  
a 2. számú melléklet a műszaki leírást tartalmazza.

Nagytekercs, ..... február 18.

Eladó:

cégbélyegző  
cégszerű aláírás

Besztercei Norbert  
marketingigazgató

Vevő:

cégbélyegző  
cégszerű aláírás

Vadász Nimród  
elnök

9. ábra. Adásvételi szerződés 2. oldala<sup>10</sup>

<sup>10</sup> Freisinger 1999

KISGÉP- ÉS MIKROFORGÁCSOLÓ GÉPGYÁR KFT.  
4700 Nagytekercss, Udvaros u. 16. Pf. 403  
Telefon/fax: 65/334-428 www.gepgyar.hu Bankszámlaszám: 31264598-22503451

Adásvételi szerződés

Műszaki Árucikket Gyártó és Forgalmazó Kft.  
Vadász Nimród  
elnök

Nagytekerccs, ..... február 20.  
Iktatószám: 215/.....  
Ügyintéző: Gádoros Péter  
Ügyintézőjük: Albert Gyöngyi

Budanyikos  
Gyár u. 49.  
3500

Tárgy: Szállítási értesítés

Tisztelt Elnök Úr!

Tájékoztatásul közöljük, hogy a ..... kelt megrendelésükben kért szállítási határidőt tartani tudjuk. A rendelt áru szállítását ..... év február hú 24-én teljesítjük. A csomagolás és a szállítás módja a korábbi megegyezésünk szerint történik.

Tisztelettel kérjük Önöket, biztosítsák a rendelvény fogadását, hogy a késedelmes átvétel hátrányait egyikünknek se kelljen elszenvednie.

Üdvözlettel

Besztercei Norbert  
marketingigazgató

*10. ábra. Szállítási értesítés<sup>11</sup>*

<sup>11</sup> Freisinger 1999

KISGÉP- ÉS MIKROFORGÁCSOLÓ GÉPGYÁR KFT.  
4700 Nagytekerccs, Udvaros u. 16. Pf. 403  
Telefon /fax: 65 /334-428 www.gepgyar.hu Bankszámlaszám: 31 264598-22503451

Műszaki Árucikket Gyártó és Forgalmazó Kft.  
Vadász Nimród  
elnök

Nagytekerccs, ..... február 24.  
Iktatószám: 220 /.....  
Ügyintéző: Gádoros Péter  
Ügyintézőjük: Albert Gyöngyi

Budanyikos  
Gyár u. 49.  
3500

Tárgy: Értesítés a szállítás teljesítéséről

Tisztelt Elnök Úr!

A szállítást értesítő levelünkbe foglaltak szerint ..... év február 24-én cégünk teljesítette adásvételi kötelezettségét, a rendelt árut hiánytalanul, a kért mennyiségben és minőségben leszállította. A teljesítést Önök a szállítólevélen igazolták.

Számlánkban tételesen felsoroltuk az árakat és feltüntettük a végösszegeket, amely az alapár összegét és az áfát foglalja magában.

Tisztelettel kérjük Önöket a megállapodás szerinti kiegyenlítésre, valamint szíveskedjék gondoskodni a göngyöleg - a gépek védőburkolatának és a faládáknak - visszaküldéséről.

Bízva üzleti kapcsolatunk folyamatosságában, várjuk további megrendelésüket!

Szívélyes üdvözléssel

Besztercei Norbert  
marketingigazgató

Melléklet: 1 db számla

### *11. ábra. Teljesítőlevél<sup>12</sup>*

<sup>12</sup> Freisinger 1999

HÁZÉP Építőipari Kft.  
2100 Somfalva, Cseresznye utca 33. Pf. 66  
Telefon/fax: 74/112-632 www.epito.hu Bankszámlaszám: 31264598-21398789

Eternit Építőanyag Kft.  
Györfly Emil  
értékesítési igazgató

Somfalva, ..... május 15.  
Iktatószám: 189/.....  
Ügyintéző: Dr. Hamariné Alíz

Bondavár  
Hegyalja út 34.  
1700

Tárgy: Színeltéréssel kapcsolatos reklamáció

Tisztelt Igazgató Úr!

Szállítmányuk a rendelt mennyiségben ..... -án telephelyünkre megérkezett. A szállítmány átvételekor azonban tapasztalnunk kellett, hogy a teljesítőlevelükben is jelzett és a rendelésünkben meghatározott színtől némi eltérés mutatkozik. A burkolólemezeket a kért világoszöld helyett sötétzöld színben küldték. Ez a tévedés megmutatkozik a számla összegében is, mert árjegyzékük szerint a számlázott összeg számunkra hátrányos.

Kérem, hogy az eltérést a valós értéknek megfelelően az új számlán korrigálják, és a jövőben tartsák be a szállítási vállalásukat.

Tisztelettel

Dr. Tófalvi Ákos  
kereskedelmi igazgató

*12. ábra. Egyszerű kifogásoló levél<sup>13</sup>*

<sup>13</sup> Freisinger 1999

HÁZÉP Építőipari Kft.  
2100 Somfalva, Cseresznye utca 33. Pf. 66  
Telefon/fax: 74/112-632 www.epito.hu Bankszámlaszám: 31264598-21398789

Eternit Építőanyag Kft.  
Györfly Emil  
értékesítési igazgató

Somfalva, ..... május 15.  
Iktatószám: 189/.....  
Ügyintéző: Dr. Hamariné Alíz

Bondavár  
Hegyalja út 34.  
1700

Tárgy: Árengedmény kérése

Tisztelt Igazgató Úr!

Szállítmányuk a rendelt mennyiségben ..... -án telephelyünkre megérkezett. A szállítmány megvizsgálásakor azonban tapasztalnunk kellett, hogy az áru nem felel meg a szerződésünkben és a teljesítőlevelükben rögzített minőségnek. A selejtmentesnek minősített burkolólemezek a szállításkor részben megsérültek, eltörték.

Ennek kivizsgálására ..... -án, 10.00 órakor tartandó helyszíni szemle formájában kerül sor, melyre tisztelettel várjuk az Önök képviselőit is. A helyszín címe: Somfalva, Huba utca 9.

A felmerült hibák miatt árengedményt kérünk, melynek értékét közvetlenül a helyszíni szemle után közösen határozzuk meg.

Várjuk mielőbbi válaszukat!

Tisztelettel

Dr. Tófalvi Ákos  
kereskedelmi igazgató

*13. ábra. Árengedménykérő levél<sup>14</sup>*

<sup>14</sup> Freisinger 1999



HÁZÉP Építőipari Kft.  
2100 Somfalva, Cseresznye utca 33. Pf. 66  
Telefon/fax: 74/112-632 www.epito.hu Bankszámlaszám: 31264598-21398789

Eternit Épötanyag Kft.  
Győrffy Emil  
értékesítési igazgató

Somfalva, ..... május 15.  
Iktatószám: 189/.....  
Ügyintéző: Dr. Hamariné Alíz

Bondavár  
Hegyalja út 34.  
1700

Tárgy: A kifogásolt szállítmány cseréjének kérése

Tisztelt Igazgató Úr!

A mai napon az általunk rendelt ETERNOVA szállítmányuk megérkezett. A szerződésben foglalt kötelezettségüknek a teljesítőlevelük szerint maradéktalanul eleget tettek, ennek megfelelően számláztak, ez azonban nem felel meg a valóságnak.

Kifogásaink a következők:

- A rendelt első osztályú áru helyett másodosztályú árut szállítottak.
- A kért sötétbarna színű burkolólapok helyett világosbarna lapok érkeztek.
- Számlájukat az leső osztályú, sötétbarna színű idomok egységárán állították ki.

Kifogásainkról meggyőződhetnek, ha szállítmányukat haladéktalanul megsemlélik.

Saját megrendelőinkkel kötött szerződéseink bennünket is szigorú határidőhöz kötnek, ezért kérjük a szállítmány cseréjét ..... -ig megoldani.

Tisztelettel

Dr. Tófalvi Ákos  
kereskedelmi igazgató

*14. ábra. Áru minőségét kifogásoló és cseréjét kérő levél<sup>15</sup>*

<sup>15</sup> Freisinger 1999

HÁZÉP Építőipari Kft.  
2100 Somfalva, Cseresznye utca 33. Pf. 66  
Telefon/fax: 74/112-632 www.epito.hu Bankszámlaszám: 31264598-21398789

Eternit Épőtanyag Kft.  
Gyórfy Emil  
értékesítési igazgató

Somfalva, ..... május 15.  
Iktatószám: 189/.....  
Ügyintéző: Dr. Hamariné Alíz

Bondavár  
Hegyalja út 34.  
1700

Tárgy: Számla kifogásolása

Tisztelt Igazgató Úr!

.....-ai keltezésű és ..... iktatószámú megrendelőlevelünknek megfelelően ETERNOVA szállítmányuk hiánytalanul és épségben, számlával együtt megérkezett. Észrevételünk, egyben kifogásunk ez utóbbival kapcsolatos. A küldött áruféleségek egy részét nem az egységár szerint számlázták. Tételes felsorolásban:

- Az E-2000 cikkszámú síkburkolópala egységára ..... Ft/db helyett ..... Ft/db-ot;
- Az E-2001 cikkszámú hullámburkoló pala egységára ..... Ft/db helyett ..... Ft/db-ot számláztak.

Számításunk szerint ez a végösszegben ..... Ft többletszámlázást jelent. Javasoljuk jelen számla stornírozását, és a helyes számlaadatokat tartalmazó új számla mielőbbi megküldését, mely lehetővé teszi a számlánk azonnali kiegyenlítését.

Tisztelettel

Dr. Tófalvi Ákos  
kereskedelmi igazgató

*15. ábra. Egységáraktól eltérő számla kifogásoló levele<sup>16</sup>*

<sup>16</sup> Freisinger 1999

**MEGHÍVÓ**

A Tudományos Ismeretterjesztő Társulat Városi Szervezete a hagyományoknak megfelelően ebben az évben is gazdag, szemléletes témajavaslatokkal keresi fel érdeklődő partnereit.

Irodalmi és nyelvi szakcsoporthunk részprogramjainak kidolgozásához az Ön segítségét is várjuk.

Kérjük, hogy vegyen részt

**..... május 22-én 15.00 órakor**

a városi szervezetünk helyiségében (Kossuth Lajos u. 106.) tartandó megbeszélésünkön.

Megjelenésére feltétlenül számítunk.

Szeged, ..... május 5.

Kőházi Edit s. k.  
titkár

*16. ábra. Meghívó<sup>17</sup>*

---

<sup>17</sup> Freisinger 1999

## ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

### 1. feladat

Írja le vázlatosan, hogy mit tartalmazzon az érdeklődő levélre írt tájékoztató levél!

---

---

---

---

---

### 2. feladat

Írja le vázlatosan az árendeményt kérő levél tartalmát!

---

---

---

---

---

### 3. feladat

Milyen pontokat kell feltétlenül tartalmaznia egy általános ajánlólevélnek?

---

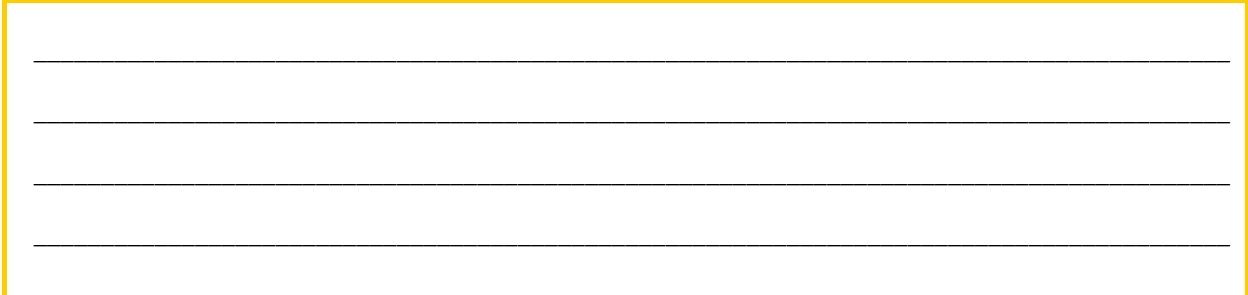
---

---

---

4. feladat

Az alábbi általános ajánlólevélben formai és tartalmi hiányosságok, hibák egyaránt felfedezhetők. Kérem, hogy keresse meg és röviden írja le a levél gyengeségeinek javítási lehetőségeit!



KISGÉP- ÉS MIKROFORGÁCSOLÓ GÉPGYÁR KFT.  
4700 Nagytekercs, Udvaros u. 16. Pf. 403  
Bankszámlaszám: 31264598-22503451

Műszaki Árucikk Gyártó és Forgalmazó Kft.  
Vadász Nimród  
elnök

Nagytekercs, ..... február 18.  
Ügyintéző: Gádos Péter

Budanyikos  
Gyár u. 49.  
3500

Tárgy: Ajánlat forgácsológépek és mérőszerszámok megrendelésére

Tisztelt Elnök Úr!

Ezúton szeretnénk tájékoztatni Önöket forgácsológépeink és mérőműszereink új termékcsaládjáról. Jelen ajánlatunkban a mellékletként küldött képes katalógusunkat megtekintve meggyőződhetnek arról, hogy jelenlegi áraink, a gépek teljesítménymutatói igen kedvezőek. Jól megfelelnek a formai (esztétikai) és a praktikum követelményeinek.

Remélt megrendelésüket a szállítási körülmények (vasút, közút közelsége) is kedvezően befolyásolhatják. Azt reméljük, hogy gépeink és szerszámaink gazdag választéka, minősége és a kedvező feltételek megnyerik a tetszésüket, és újra üdvözölhetjük Önöket, mint megrendelőnket.

Tisztelettel

Besztercei Norbert  
marketingigazgató

17. ábra. Hibás ajánlólevél

**5. feladat**

Mi a szállítást kifogásoló levél tartalma? Húzza alá a megfelelő pontokat!

- Áru átvételének elismerése
- Elnézés kérése a késedelmes teljesítésért
- Póthatáridő kérése
- Hivatkozás az ajánlatra
- Kifogások szakszerű leírása
- Hivatkozás a számlára

**6. feladat**

Milyen elvek betartása szükséges a panaszszituáció hatékony kezeléséhez? Röviden fogalmazza meg az elvek lényegét!

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

**7. feladat**

Hogyan kell kezelni az elégedetlen, de nem reklamáló ügyfeleket?

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

**8. feladat**

Mit gondol, milyen feladatokat lát el egy ügyfélszolgálaton dolgozó, panaszos ügyek intézését végző munkatárs?

---

---

---

---

---

**9. feladat**

Írja le röviden a meghívó tartalmát!

---

---

---

---

---

---

---

**10. feladat**

Írja le röviden a sajtótájékoztató szervezésének főbb pontjait!

---

---

---

---

---

---

---

## MEGOLDÁSOK

### 1. feladat

- Hivatkozás a vevő érdeklődésére
- Az áru előnyös tulajdonságainak kiemelése
- Rövid utalás a termék minőségére, a szállítás pontosságára
- Idénycikk esetében az árusító kezdő és befejező időpontjának megjelölése
- Árjegyzék küldése

### 2. feladat

- Az áru átvételének elismerése
- Hivatkozás a teljesítőlevélre és a mellékelt számlára
- A kifogások szakszerű közlése
- A szállító meghívása helyszíni szemlére (a pontos idő és hely közlése)
- Engedmény és sürgős válasz kérése

### 3. feladat

- Hivatkozás az eddigi üzleti kapcsolatokra, az érdeklődő levélre, a szerzett információkra
- Áruajánlat
- Árjegyzék (áruminta) vagy az ajánlott termékek részletes ismertetése
- Megrendelés kérése és az áruszállítás pontos teljesítésének ígérete



4. feladat

Elérhetőségek feltüntetése; iktatószám; hivatkozás eddigi üzleti kapcsolatokra, érdeklődő levélre stb.; ajánlott termék előnyös tulajdonságainak (pl. kifogástalan minőség) kiemelése; áruszállítás pontos teljesítésének ígérete; melléklet feltüntetése.

KISGÉP- ÉS MIKROFORGÁCSOLÓ GÉPGYÁR KFT.  
4700 Nagytekercss, Udvaros u. 16. Pf. 403  
Telefon/fax: 65 /334-428 [www.gepgyar.hu](http://www.gepgyar.hu) Bankszámlaszám: 31264598-22503451

Műszaki Árucikk Gyártó és Forgalmazó Kft.  
Vadász Nimród  
elnök

Nagytekercs, ..... február 18.  
Iktatószám: 189/.....  
Ügyintéző: Gádoros Péter

Budanyikos  
Gyár u. 49.  
3500

Tárgy: Ajánlat forgácsológépek és mérőszerszámok megrendelésére

Tisztelt Elnök Úr!

Ügy értesültünk, hogy Önök széles körű kutatómunkával keresik azt a céget, amelytől beszerezhetnék a gyártmányaik előállításához szükséges modern gépi eszközöket.

Hivatkozva korábbi eredményes üzleti kapcsolatainkra, van szerencsénk tájékoztatni Önöket forgácsológépeink és mérőműszereink új termékcsaládjáról. Jelen ajánlatunkban a mellékletként küldött képes katalógusunkat megtekintve meggyőződhetnek arról, hogy jelenlegi áraink, a gépek teljesítménymutatói igen kedvezőek. Jól megfelelnek a formai (esztétikai) és a praktikum követelményeinek.

Remélt megrendelésüket a szállítási körülmények (vasút, közút közelsége) is kedvezően befolyásolhatják. Termékeink kifogástalan minőségéért és az áruszállítás pontos teljesítéséért garanciát vállalunk. Azt reméljük, hogy gépeink és szerszámaink gazdag választéka, minősége és a kedvező feltételek megnyerik a tetszésüket, és újra üdvözölhetjük Önöket, mint megrendelőnket.

Tisztelettel

Besztercei Norbert  
marketingigazgató

Melléklet: 1 db képes katalógus

*18. ábra. Javított ajánlólevél*

### 5. feladat

- Áru átvételének elismerése
- Elnézés kérése a késedelmes teljesítésért
- Póthatáridő kérése
- Hivatkozás az ajánlatra
- Kifogások szakszerű leírása
- Hivatkozás a számlára

### 6. feladat

- megelőzés elve (könnyebb elkerülni a panaszszituációt, mint jól megoldani)
- észlelés elve (panaszszituáció akkor keletkezik, amikor az ügyfél elégedetlen, függetlenül attól, hogy panaszkodik-e, vagy sem)
- felkészültség elve (a megoldásban sztereotípiákat alkalmazzunk, kerüljük az improvizációt)
- kompetencia elve (a panaszkezelésben az arra szakosodott alkalmazottaknak kell részt venniük)
- kompenzáció elve (alkalmazzunk kismértékű túlkompenzációt)

### 7. feladat

- fontos az empátia, odafigyelés és a hatékony kommunikáció
- ha sikerül megtudni a vevő problémáját, azonnali javító intézkedéseket kell tenni, és meg kell próbálni a hiba miatt valamilyen módon kárpótolni
- megelőzőképpen ne tegyünk reklámjainkban megalapozatlan vagy félreérthető ígéretek, melyekből panaszos szituációk keletkezhetnek

### 8. feladat

- a panaszos ügyek központi nyilvántartási rendszerének működtetése, a panaszok, kérelmek útjának nyomon követése, időrend szerinti visszakeresése;
- a panaszos ügyek rendszeres elemzése, értékelése, a levonható tapasztalatok és információk az érintett szervezeti egységek részére történő eljuttatása;
- a panaszok kapcsán tapasztalt hiányosságok, problémák megszüntetésére vonatkozó javaslatok megtétele, ezek megvalósítására irányuló tevékenység koordinálása.

---

### 9. feladat

- Az értesítés első részében közöljük, hogy melyik rendező szervezet mikor, hol és mit, milyen eseményt tart. Ez lehet ülés, gyűlés, emlékest, bál, összejövetel és más egyéb alkalom. Ha az összejövetel napirendje több részből (pontból, műsorból, műsorszámból) áll, akkor ezt is feltüntetjük.
- Az értesítés második részében meghívjuk a címzettet az összejövetelre.
- Udvariasságunk mértéke szerint kifejezhetjük azt az óhajunkat is, hogy a meghívott szívesen látott vendégünk, ha eleget tud tenni meghívásunknak.
- Nem mulaszthatjuk el a meghívó udvarias búcsúformuláját sem.

---

### 10. feladat

- meghívó összeállítása, címlista alapján történő kiküldése
- sajtótájékoztató helyszínének kiválasztása, berendezése, megfelelő technika biztosítása
- sajtó és promóciós anyagok összeállítása
- vendéglátásról való gondoskodás

## IRODALOMJEGYZÉK

### FELHASZNÁLT IRODALOM

Freisinger Edéné: Levelezési ismeretek, Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest, 1999

Kozma Boglárka: Turizmus marketing. BGF Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskolai Kar Idegenforgalmi Intézete, Budapest, 2006

Paul A. Scipione: A piackutatás gyakorlata. Springer Hungarica Kiadó Kft., Budapest, 1994

<http://www.gmconsulting.hu/inf/cikkek/243/index.php> 2010. július 5.

A(z) 0061–06 modul 004–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

<b>A szakképesítés OKJ azonosító száma:</b>	<b>A szakképesítés megnevezése</b>
55 345 02 0010 55 01	Logisztikai műszaki menedzserasszisztens
55 345 02 0010 55 02	Terméktervező műszaki menedzserasszisztens
52 341 04 1000 00 00	Kereskedelmi ügyintéző
54 345 02 0000 00 00	Logisztikai ügyintéző
52 342 01 0000 00 00	Marketing- és reklámügyintéző
52 342 01 0100 52 01	Hirdetési ügyintéző
52 342 02 0000 00 00	PR ügyintéző
54 341 01 0000 00 00	Külkereskedelmi üzletkötő

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

18 óra

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