



Urszin Sándor

Kommunikáció idegen nyelven.
Leggyakoribb titkári, ügyfélszolgálati
feladatok



A követelménymodul megnevezése:

Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

A követelménymodul száma: 0061-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-026-50



KOMMUNIKÁCIÓ IDEGEN NYELVEN

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Ön egy elektronikai gyártó vállalat titkárságát vezeti. Vezetője tájékoztatja, hogy vállalathoz 5 hét múlva egy új, nagy vevő küldöttsége érkezne Németországból, hogy auditálja a vállalatot, mint lehetséges beszállítót. A látogatás előkészítésével és megszervezésével a cég kereskedelmi igazgatóját bízzák meg, és Önnek mindenben a segítségére kell lennie, ügyelnie kell a dokumentáció, levelezések rendelkezésre állására, a látogatás technikai részleteinek (például belföldi közlekedés, szállásfoglalás) igény szerinti támogatására, valamint az üzleti protokoll betartására. Emellett a felmerülő kapcsolattartást, kontaktusokat is Önnek kell lebonyolítania a kereskedelmi igazgató kéréseinek megfelelően.

– A legfontosabb kérdés: **milyen előkészületeket tenne az idegen nyelven történő kommunikáció gördülékenységének, hatékonyságának biztosítása érdekében?** A jó lebonyolítás érdekében elegendő a használt idegen nyelv megfelelő szintű ismerete? Mikor mondhatjuk azt, hogy valaki **JÓL** használ egy idegen nyelvet? Mivel segítheti elő a kommunikáció hatékonyságát?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Miben segít Önnek ez a jegyzet?

Ez a tematika azt feltételezi, hogy Ön már munkanyelvi szinten beszél és ír az adott idegen nyelven. A jelen tematikában nem a nyelv megtanulásához, hanem a már megtanult nyelv használatához kap segítséget.

Az idegen nyelven történő üzleti, munkahelyi kommunikáció alapfeltétele a beszélt és írott nyelv megfelelő szintű ismerete.

Az első döntések idegen nyelven történő kommunikáció végzése előtt

Idegen nyelvű partnerrel való kommunikáció előtt néha lehetőségünk van két dolgot megválasztani: **milyen nyelven történjen** a kommunikáció, és a másik, hogy **írásban, vagy szóban történjen?** (Ha nem mi kezdeményeztük a kommunikációt, akkor természetesen már nem tudunk választani, de menet közben még módosíthatjuk az említett feltételeket.)

A nyelv kiválasztásához: az üzleti élet, a szakmai konferenciák, egyéb érintkezések nemzetközileg elfogadott nyelve az angol. Ha egy kétoldalú kommunikációban rendelkezésre áll egy másik idegen nyelv, amely munkanyelvként használható mindkét fél számára, akkor a használni kívánt idegen nyelv kiválasztása az **alábbi szempontok alapján választható meg:**

- Szabályozza-e az egyik cég előírása a munkanyelvet, illetve van a két cég kapcsolatában már valamilyen kialakult szokás? (Ilyen kötöttségek az írásos kapcsolattartást, vagy a csoportos tárgyalásokat érinthetik elsősorban, két személy közötti személyes vagy telefonos érintkezést kevésbé).
- A közös megértés melyik nyelven a leghatékonyabb? Azaz melyik nyelven értik meg egymást legjobban a partnerek, kölcsönösen?
- Ha alternatívaként éppen másik fél anyanyelve jöhet szóba, annak használatát ő esetleg mint udvariassági gesztust értékelné? Emellett számára ez lehet könnyebbség is.

A kommunikáció módjáról: írott, vagy beszélt kommunikációt válasszunk az adott helyzetben? Ez a választási lehetőség akkor áll fenn, ha Önnek kell kezdeményeznie egy kapcsolatot, és a telefon – e-mail között kell döntenie. (Ugyanakkor egy telefonbeszélgetés során is lehet javasolni, hogy például "a többi részletet inkább írásban cseréljük ki", és egy e-mailben is jelezhetjük azt, hogy "a továbbiakat egyszerűbb lenne telefonon egyeztetni".) Az írott forma dokumentált, kisebb a félreértés veszélye, a szóbeli közlés viszont gyorsabb és rugalmasabb. Ha nyelvi nehézségek miatt nem teljesen biztos a telefonos kapcsolatfelvétel jó lebonyolításában, inkább válassza az e-mailt, mert az elküldés előtt ellenőrizhető, átgondolható, javítható. Ne feledje, minden egyes kívülre irányuló kommunikációban Ön a céget képviseli, a céget ítélik meg ez alapján! Bár minden egyes munkavégzés egyben gyakorlás és tanulás is, az elsődleges gyakorlást nem a cége partnereinek kell folytatni.

Írásbeli kommunikáció helyességét nagyban támogatják az irodai programcsomagok (az MS Office és az Open Office csomagok is). A szövegszerkesztő programok nem csak helyesírás ellenőrzővel rendelkeznek, de nyelvhelyesség ellenőrzővel is, azaz a mondatszerkezeteket is javítják. Emellett a levelezőprogramoknak (Outlook Express, Thundebird, stb.) is vannak helyesírás ellenőrző kiegészítőik. Ha ezeket nem sikerül használatba venni (ehhez kérheti a rendszergazda segítségét), illetve nem olyan teljes körűek a funkciói, akkor a leveleket írja meg a szövegszerkesztőben, itt végezze a helyesírás ellenőrzést, majd a kész szöveget másolja át a levelezőbe.

A helyesírás ellenőrző program módosításait mindenkor csak javaslatnak tekintse, gondolja végig, és ha szükséges, akkor ellenőrizze! De a döntés joga és felelőssége nem a gépet, hanem az embert illeti.

Azon munkatársak, akik hosszabb ideje dolgoznak ugyanabban a munkakörben, ugyanazzal a partneri körrel, kevesebb kihívással kell már szembenéznük, és kevesebb felkészülésre van szükségük.

A kommunikáció hatékonyságának javítása

A kommunikáció határfokát abban mérhetjük, hogy a résztvevő felek milyen pontossággal tudták megértetni saját információikat a másik féllel. Idegen nyelv használata során nem egyszerűen csak fordítanunk kell, ezért a kommunikáció előtt alaposan fel kell készülni és néhány szempontot szem előtt kell tartani.

Szemléletmód: egy másik nyelv egyben másfajta logikát, másfajta személetet is jelent. A magyar beszédben például szokás az előzményeket, a helyzet kialakulásának módját is kifejezni. Idegen nyelven törekedni kell, hogy a végeredményt, a fennálló helyzetet hangsúlyozzuk, illetve ennek következményeit fejezzük ki. A különbséget a következő példákon érzékelheti. Ha például a magyar munkatársának azt mondaná, hogy "igen, láttam az e-mailedet", akkor ehelyett idegen nyelven mondja ezt: "már megoldottam, amit kértél az e-mailedben", vagy "holnapra oldjuk meg, amit kértél az e-mailedben". Vagy ha a magyarban azt írná a partnerének, hogy "megkaptuk a jelentkezésüket a konferenciára", idegen nyelven inkább ezt fejezze ki: "már regisztráltam Önöket a résztvevők közé", vagy: "már folyamatban van a regisztrációjuk":

Általában csak akkor érintse az előzményeket, ha valamilyen félreértés, hiba, mulasztás miatt valóban szükséges külön magyarázatot adna, vagy éppen be kell számolnia egy teljesítési folyamatról.

Üzleti életben alkalmazott formulák: minden nyelvnek sajátos szókészlete, sajátos kifejezésára van bizonyos helyzetekre – főleg olyan területeken, amiket előírások, szokások szabályoznak.

Írásban és személyesen (szóban) az alábbi esetekre vonatkozó formulákat kell megtanulnia és alkalmaznia (eltérnek az írásbeli és a szóbeli formák):

1. Új, vagy kevésbé ismert partner hivatalos üdvözlése
2. Jól ismert partner, barátságos hangulatú üdvözlése
3. Kérés, javaslat bevezetése
4. Igenlő válasz kifejezése
5. Elutasító vagy negatív válasz udvarias kifejezése
6. Szolgáltatással, termékkel való elégedetlenség kifejezései
7. Elköszönés hivatalos formája
8. Elköszönés barátságos formája

Szakkifejezések, iparági kifejezések: erre akkor van szükség, ha a titkársági munkatárnak komplexebb kommunikációban is részt kell vennie, vagy segítenie kell a fordításban. Ez esetben pontosan meg kell ismerni az adott szakmában szokásos kifejezéseket és szavakat. Ezek "önerőből" történő kitalálása nagyon megtévesztő és félrevezető lehet. Emellett meg kell ismerni, hogy ezen belül a partner milyen szókészletet használ, az egyes magyar szakkifejezésekre akár négy-öt idegen nyelv megfelelő is lehet (és fordítva is), ha a partner kommunikációjában érzékeljük az általa ismert, általa elfogadott kifejezéseket, akkor célszerű ezeket átvenni. (Az általános szokásokkal szemben itt nem feltétlenül az eladó fél igazodik a vevőhöz, hanem inkább a szakmában kompetensebb fél szókészletét veszi át az azon a területen kevésbé kompetens fél.)

Ha van rá lehetősége, akkor idegen nyelvű ügyintézés során kérje el a hasonló korábbi ügyek levelezését és dokumentumait, vagy egyéb előzményeket, és ezek rövid áttanulmányozásával megismerheti azt a sajátos nyelvezetet és szókészletet, amit Önnek is érdemes átvennie.

A szakmai anyagok elkészítése a szakemberek, illetve arra felkészült munkatársak feladata. De emellett egy-egy fordítás elkészítése lehet a titkársági dolgozó feladata, mint ahogy az is előfordulhat, hogy egy szakmai kolléga gyors szóbeli kérésére menetközben kell elkészíteni egy szakmai információt tartalmazó rövid üzenetet. Például: "Sajnos éppen most kell elindulnom vidékre, legyen szíves küldjön egy e-mailt a jövő héten érkező vevőnknek, hogy próbadarabok gyártása sikerült, a szelepek jól működtek."

Összefoglalás

Az idegen nyelvi kommunikációban sok **lehetőség** és **felkészülési feladat** is vár az ügyintézőre. A lehetőség azt jelenti, hogy egy adott helyzet feladat körülményeit figyelembe véve, **logikusan, önállóan gondolkodva** kell élni a választási lehetőségeinkkel (nyelv kiválasztása, kommunikáció eszköze). Egy meggondolatlan, előkészítetlen kommunikáció nagyon hitelrontó lehet, rossz hatása van a vállalatról kialakult képre. Tehát a vonatkozó előírások, a partner nyelvi adottságai, a saját nyelvi adottságaink és helyzet jellemzőinek figyelembe vételével átgondoltan kell megválasztani, a hogy egy adott feladatot elektronikus levélben, vagy inkább telefonon oldja meg, és hogy milyen nyelvet választ. Az írásos általában könnyebben kivitelezhető, míg a szóbeli dinamikusabb és rugalmasabb. Ha több közvetítő nyelv is használható, akkor válassza azt, amelyiken a **kölcsönös megértés** a legjobban megy, feltéve, ha egyéb szabályok, előírások ezt nem zárják ki. Idegen nyelvet használva alkalmazni kell az adott nyelv szemléletét, és törekedni kell célra törő, lényegi megfogalmazásokra. Szóbeli és írásbeli kommunikáció előtt egyaránt előre meg kell fogalmazni és ellenőrizni a gondolatait. Ismerni és használni kell a főbb helyzetekre alkalmazható sztenderd formulákat! Ismerni kell a szakkifejezések tartalmát, használhatóságukat. Külön meg kell tanulni az üzleti protokollban alkalmazott főbb kifejezéseket, szófordulatokat.

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre

Az ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET részben leírtak alapján az Ön feladata a kommunikáció és az ügyintézés hatékony biztosításával segíteni a szakmai stáb és feladatsort vezető kereskedelmi igazgató munkáját. Önnek ehhez előkészületeket kell tennie, célszerű felkészülni: át kell néznie egyrészt az ehhez az ügyhöz tartozó levelezéseket, dokumentumokat, és célszerű lehet, ha fölvertezi magát a vonatkozó szakkifejezésekből is. Célszerű megnéznie a hasonló korábbi ügyekhez tartozó anyagokat. Önmagában a használt idegen nyelv jó ismerete szükséges, de nem mindig elegendő a sikeres kommunikációhoz, emellett tájékozottnak kell lenni a események lényegét, az üzleti nyelvezet és a szakmai nyelvezet vonatkozó részeit illetően is. A kommunikáció hatékonyságát azzal is elősegítheti, ha célszerűen választja meg a kommunikáció formáját, és ha esetleg van rá mód, a használt nyelvet.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

A titkársági munka üzleti kommunikációs feladatainak megfelelő szintű ellátásához gyakorlással könnyen el lehet jutni. A gyakorláshoz **felhasználható anyagok**, amiket be kell szereznie (egy részük ingyenesen letölthető, más részük kölcsönözhető – a jegyzéket az ajánlott irodalomban találja meg):

1. A vállalatánál elérhető, hasonló tárgyú korábbi levelezések
2. A vállalatánál elérhető, hasonló tárgyú korábbi dokumentumok
3. Levelezési mintákat bemutató tankönyvek, jegyzetek
4. Üzleti témákat feldolgozó idegen nyelvű hanganyagok.
5. Üzleti etikett, protokoll témákat feldolgozó tankönyvek jegyzetek

Elvégzendő tevékenységek

1. A korábbi levelezéseket gyűjtse össze a cégénél, amik hasonló témákban folytak. Hasznosak lehetnek az egyéb témában írott levelek is.

Feltétlenül ügyeljen arra, hogy a **korábbi mintákat általában nagyon jól fel lehet használni**, de mindig elemző kritikával kell szemlélnie! Egyrészt a korábbi anyagok megbízhatóságát némi óvatossággal kell kezelni, függően attól, hogy az azokat író kolléga felkészültsége milyen volt, és az a külföldi kollégákra is érvényes. Másrészt minden egyes szöveget **csak az adott környezetében lehet pontosan értelmezni**: nem mindegy, hogy a levelet ügyintéző írta vezérigazgatónak, vagy ügyintéző ügyintézőnek. Az sem mindegy, hogy a kapcsolat egy induló, udvarias szakaszában, vagy egy konfliktussal terhelt szakaszában íródott. Ezek mind hatással kell, hogy legyenek a levél formájára és stílusára.

A korábbi levelezésekből jegyzetelje ki a protokolláris formulákat ("A kommunikáció hatékonyságának javítása" részben a számozott felsorolás) és a szakkifejezéseket. A jegyzeteit egy dokumentumban gyűjtse össze és mentse el egy saját mappában. Néhány átnézéssel ezek használatra kész formában rögzülnek majd.

2. Gyűjtse össze a cégénél fellelhető, a tárgyban korábban készült bemutató anyagokat, szakmai dokumentumokat. Jegyzetelje ki ezekből az ott található szakkifejezéseket. (Egy komplex szakmai dokumentumban százas nagyságrendben is lehetnek szakkifejezések, ez természetesen már túlmutat a titkársági dolgozótól elvárt tudásszinten.)

3. Tanulmányozzon levelezési mintákat ismertető jegyzeteket, tankönyveket (néhányat talál az "Ajánlott irodalom" részben is. Külön energiát nem kell fordítani ezek betű szerinti megtanulására, hiszen írásban e nélkül is felhasználhatóak. Inkább ezek pontos értelmezésére helyezze a hangsúlyt, megértve, hogy milyen helyzetekben helyénvaló a használatuk.

4. Hallgasson végig idegen nyelvű hanganyagokat. Különösen hasznosak, ha telefonálási szokásokat bemutató leckéket is tartalmaznak. A telefonban alkalmazható formulákat érdemes szabatosan megtanulni, hiszen ezeket **menet közben, gördülékenyen** kell alkalmazni. Az alábbi kifejezéseket mindenképpen kell tudni alkalmazni, és megérteni:

1. üdvözlés
2. bemutatkozás
3. keresett személy meghatározása
4. időpont egyeztetés

Ezeket kiejtve, előszóban is célszerű gyakorolni. Ha van rá lehetőség, kezdetben érdemes fölvenni és visszahallgatni a saját hangját.

5. Üzleti etikett tárgyában írott jegyzetek, internetes cikkek könnyen elérhetőek. Ezek között vannak igen alapos írások is. Ezeket a jegyzeteket érdeklődésének megfelelően, tájékozódás céllal nézze át, nem kell a szó hagyományos értelmében megtanulni. Az alapvető üzleti etikett elvek már úgy is bekerültek a köztudatba, nagyon nem térnek el a hétköznapi szokások logikájától, és nem szokás túlzottan mereven értelmezni.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat. Felkészülés a kommunikációra

Szedje listába azokat a tevékenységeket, amellyel felkészül, hogy gördülékenyen tudjon írásban és szóban kommunikálni a látogatás előkészítése és lebonyolítása során.



2. feladat. Látogatás visszaigazolása e-mailben

Írjon egy tömör érdeklődő e-mailt az érkező vendégek képviselőjének, hogy milyen közreműködésre tartanak igényt az érkezés, közlekedés, szállás, érkezés vonatkozásában! A levele tartalmazza pontos megszólítást és az elköszönést, aláírást is. A szövegeket fordítsa le az Ön által használt idegen nyelvre! Ügyeljen arra, hogy NE tükörfordítást használjon, hanem az adott nyelven is használt megfelelőket!

MUNKANYELV

MEGOLDÁSOK

1. feladat

1. A téma megismerése céljából át kell nézni az ügyfél korábbi levelezését és az elkészült dokumentumokat. ____
- 2- Meg kell nézni és áttanulmányozni az így megismert témához tartozó főbb szakkifejezéseket. Ezekből készítsen jegyzetet, listát, saját célra. _____
3. Át kell tanulmányozni és ki kell jegyezni az ügyfél által használt, illetve a korábbi kommunikációban már használt kifejezéseket. _____
4. Előre el kell készíteni típuszövegeket, illetve olyan előre megírt szövegrészleteket, amelyek igazodnak várható, előre látható szóbeli és írásbeli kommunikációt igénylő helyzetekhez. _____
5. Föl kell mérni az ügyben érintett további kollégák idegen nyelvi készségeit, hogy előre ismert legyen, kinek milyen szintű segítségre van szüksége a tolmácsolásban vagy a fordításban. _____

2. feladat

Tisztelt Martin Smith Úr! Mint korábban egyeztettük, négy hét múlva, azaz május 19-én délelőtt 10.00 órakor várjuk Önöket a Budapest Gyömrői út 120. szám alatti irodánkban. Látogatásukat fontos eseménynek tekintjük és ennek megfelelően készülünk. Egyúttal szeretném megkérdezni Öntől, hogy kívánják-e segítségünket a látogatás szervezésének bármely feladatában. A szállodai foglalásban, a helyi közlekedésben, szívesen közreműködünk, amennyiben ezt igénylik. Kérésükre a repülőtérre érkezéskor is várja Önöket egy munkatársunk, hogy a megkönnyítse az érkezés utáni ügyintézését. Jó utazást kívánunk, és kérem ne habozzon, ha szeretné a közreműködésünket. Üdvözlettel,, titkárságvezető _____

3. feladat

1. Új vevőnek szóló levél bevezetése: "Tisztelt Martin Smith Úr! Munkatársaimtól értesültem arról, hogy szeretnék megtekinteni az általunk gyártott berendezésünket. Elsőként is arról tájékoztatnám, hogy érdeklődésüket nagy örömmel fogadjuk, és szakembereink a tőlük telhető legjobbat fogják nyújtani, hogy kérdéseiket megválaszolják, A megbeszélte termék leírását lentebb mellékelem az Ön által kért formában. ..." _____

2. Régebbi vevő újabb érdeklődése: "Tisztelt Martin Smith Úr! Örömmel tölt el minket, hogy újabb igényével ismét megkeresett minket. A korábbi kapcsolatunkban folyamatosan törekedtünk az Ön elégedettségének kivívására, biztosíthatjuk, hogy ez a jövőben is így fog maradni." _____

3. Reklamációra adott válasz e-mail: "Tisztelt Martin Smith Úr! Megkaptuk értesítését, hogy a gyártmányunkkal kapcsolatban rossz tapasztalatokat szereztek. A bekövetkezett kényelmetlenségeket nagyon sajnáljuk. Levelem további részében megismétlem a probléma összefoglalóját és felsorolom az általunk megtenni kíván intézkedéseket, amikkel a problémát orvosolni fogjuk." _____

4. Szállítónak küldött elutasító válasz: "..... Sajnálattal tájékoztatom arról, hogy eben a versenyben jelenleg egy másik szállítóra esett a választásunk, akivel hamarosan megkezdjük az együttműködést. Köszönjük az ez ügyben tett erőfeszítéseiket, és egy későbbi időpontban ismét szívesen látjuk cégüket a jelentkezők között. Előzeteségeiket tároljuk." _____

5. Reklamáció: "Tisztelt Martin Smith Úr! Cégünk két hónapja használja az Önöktől vásárolt-t. Még jóval a garanciális időn belül vagyunk, de csalódottan látjuk, hogy ígéreteikkel szemben hibák történtek. Kérjük ez ügyben haladéktalan intézkedésüket és a számunkra elfogadható működés biztosítását. A tapasztalt hibák jegyzékét levelem későbbi részében találja." _____

6. Új vevőnek írt levél lezárása: "..... Összegezve az eddig elmondottakat, munkatársaink képesek biztosítani az Önök által megvásárolni kívánt gyártmányunk kifogástalan beüzemelését, minőségirányításunk pedig garantálja, hogy telephelyünkről csak jó minőségű áruk legyenek kiszállítva. Ezek alapján reméljük, hamarosan Önöket is elégedett vevőink között üdvözölhetjük." _____

LEGGYAKRABBAN ELŐFORDULÓ TITKÁRI FELADATOK

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Az előző fejezetben fölvetett esetet vizsgáljuk meg újra, a hozzá kapcsolódó feladatok lesznek eltérőek.

Ön egy elektronikai gyártó vállalat titkárságát vezeti. Vezetője tájékoztatja, hogy vállalatához 5 hét múlva egy új, nagy vevő küldöttsége érkezne Németországból, hogy auditálja a vállalatot, mint lehetséges beszállítót. A látogatás előkészítésével és megszervezésével a cég kereskedelmi igazgatóját bízzák meg, és Önnek mindenben a segítségére kell lennie, ügyelnie kell a dokumentáció, levelezések rendelkezésre állására, a látogatás technikai részleteinek (például belföldi közlekedés, szállásfoglalás) igény szerinti támogatására, valamint az üzleti protokoll betartására. Emellett a felmerülő kapcsolattartást, kontaktusokat is Önnek kell lebonyolítania a kereskedelmi igazgató kéréseinek megfelelően.

– Titkárságvezetőként milyen feladatok elvégzésével tudna hozzájárulni a látogatás sikeres lebonyolításához?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A titkárság feladatai nem csak hogy cégenként nagyon eltérően vannak szabályozva, de egy adott cég esetében is változhat a feladatok, feladatkörök leosztása, függően például a vezetői állomány összetételének változásától, vagy a cég életében bekövetkező egyéb változásoktól (például a cég bővülése, vagy a profiljának megtisztítása, stb.) Tehát az Ön munkakörét sem előre megírt általános elvek alapján döntenek el. Sőt éppen ellenkezőleg, Önnek, mint titkárságvezetőnek is részben attól fognak függeni a feladatok, hogy miket képes elvégezni vezetői megelégedése mellett. Minél több, minél értékesebb feladatot tud ellátni, annál elismertebb és megbecsültebb munkatársként fognak Önre tekinteni, és a nagyobb tudást igénylő feladatokhoz fogják igénybe venni (ha jó vezetői vannak a vállalatnak).

Van olyan szervezet, ahol a titkárságvezető feladatait részletesen, pontosan szabályozzák, és attól nem is térnek el, míg más cégeknél szinte semmi sincs szabályozva, de ettől még minden működik. Ez utóbbi esetben a munkatársak önállóan, esetenként osztják szét a feladatokat, az alapján, hogy ki mit tud megoldani. Ezért, ha sikeres kíván lenni, föl kell készülnie, hogy sokoldalú legyen, és minél önállóbb, kreatívabb feladatokat is el tudjon látni – a megbízhatóság, pontosság és jó adminisztratív készség alapfeltétel a titkárságvezetőnél.

Titkársági feladatként az alábbiak szoktak előfordulni. (A feladatok szinte mindegyikét a funkcionális szervezeti egység is végezheti, illetve velük együttműködve kell végezni, például kereskedelmi osztály, ügyfélszolgálat, pénzügyi osztály, stb.).

1. Ki is bejövő küldemények iktatása.
2. Vezetők naptárának, időbeosztásának karbantartása.
3. Szervezeti egységek közötti belső kapcsolattartás, ügyintézés végzése.
4. Látogatók fogadásának, tárgyalásoknak az előkészítése, szervezésükben részvétel.
5. Kifelé irányuló utazások, látogatások ügyintézési teendői.
6. A cég rendezvényeinek szervezésében való részvétel.
7. A cég részvételének szervezése külső rendezvényeken.
8. Egyéb kereskedelmi, számlázási, ügyfélszolgálati, és kooperációs feladatok ügyintézése.

A feladatok többségénél a résztvevőktől függően szükség lehet idegen nyelv használatára is, ahol a vezetés vagy a szakemberek több nemzetiségűek, ott még a belső feladatoknál is.

Összefoglalás

Az egyes cégeknél tehát nagyon eltérő feltételek között működhet a titkárság, illetve a titkárságvezető. A feladatokba bármi beletartozhat, ami vezető feladatokhoz tartozó szervezésekkel, rendezvényekre, eseményekre vonatkozó szervezéssel, valamint vevőkhöz, más partnerekhez kötődő ügyintézéssel kapcsolatos. Ezek egy részét önállóan, más részüket vezetőikkel, munkatársakkal összehangoltan kell végezni.

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre

A fölvetett esetben az Ön feladatai az alábbiak lehetnek, egyeztetve vezetőjével:

- összegyűjti a látogatásban érintett munkatársak listáját, és tájékoztatja őket a rájuk váró feladatokról, valamint, hogy hol érik el a teendőikkel kapcsolatos információkat,
- megtervezi az események várható menetét,
- fölméri, hogy a partner irányába milyen kommunikációs feladatok vannak,
- elkészíti saját feladatlistáját az előzőeknek megfelelően.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Titkárságvezetőként a gépírási tudás, a számítógép használat és az idegen nyelvi tudás mellett leginkább általános ügyviteli ismeretekkel és az üzleti protokoll ismeretével kell fölvérteznie magát. A feladataihoz esetleg kapcsolódó legalapvetőbb jogi ismeretek is hasznosak lehetnek. Hasznosak lehetnek a médiával, marketinggel, projektvezetéssel kapcsolatos alapismeretek is. Ideális esetben gyakorlatilag **a titkárságvezető bármilyen szakterületi vezetőnek tárgyalópartnere kell, hogy tudjon lenni.** Ez nem azt jelenti, hogy szakmai vitákat kell folytatnia vele, de a gyors és hatékony ügyintézés érdekében értenie kell a szakterületi vezetők által elmondottakat, és érteni kell a velük való közös munka célját, feltételeit. Ezen kívül hasznos, ha ismeri a munkaügy alapjait, a főbb állami hivatalok (elsősorban az APEH) működésének alapjait.

Ez együtt nagyon széles ismerethalmaz. Ezek együttes elsajátítása egy bizonyos mélységen túl csak nagyon hosszú idő alatt lehetséges. Egy konkrét munkakörben általában csak ezek egy részére van szükség, mint korábban írtuk, az adott cégnél érvényes munkamegosztási rend függvényében. Ne feledje, bár a fentiek mindegyike hasznos lehet, a titkárságvezető nem lehet egy személyben jogi, pénzügyi, és marketing szakember, a cél nem ez.

Ezért első lépésben válassza ki, hogy mely területeken szeretne mélyebb ismereteket szerezni! Az önképzés menete kétféle sémára épülhet: azon ismerethalmaz, ami egzaktan szabályozott, konkrét ismeretekre épül (ilyenek a jog, a pénzügy, és idevehetjük az ügyvitelt is), míg ezzel szemben a "puhább", tapasztalatokra, szokásokra épülő szubjektívebb ismerethalmaz (idetartozik a marketing, az ügyfélkezelés, és idevehetjük a projektvezetés elméletét is).

Az első csoportba tartozó elemekkel a következőképpen járjon el:

1. Keressen a tudásához igazodó szintű szakkönyvet, illetve oktatási jegyzeteket. Törekedjen olyan jegyzeteket használni, amik átfogó ismereteket nyújtanak, és nem az egyes szűkebb területek szakértőinek készültek.
2. Ezt vagy ezeket átfutva, jelölje meg magának azokat a fejezeteket, részeket, amik a munkájához (vagy az Ön által betölteni remélt állásokhoz) leginkább kapcsolódhatnak.
3. A könyvek, jegyzetek egy vagy többszöri könnyedebb átolvasásával ismerkedjen meg a szakterületre jellemző gondolkodásmóddal, szemlélettel, és a főbb alterületeivel. Ebben a szakaszban ne törekedjen mély és részletes ismeretek elsajátítására, memorizálásra. Például ha a pénzügyben kíván elmélyedni és egy vállalatgazdálkodási szakkönyveket nézeget, akkor láthatja, hogy abban szerepelhet a számvitel, pénzügyi kontrolling, beruházások pénzügyi tervezése.

4. Keresse meg azokat az alfejezeteket, amik a munkájához (vagy a megcélzott munkakörökhöz) hasznosak lehetnek. Az előbbi példánál maradva, a számlázásra vonatkozó szabályok a számvitelnek egy kis fejezetét érintik, de mint titkárságvezető, valószínűleg ez lesz az, ami leginkább kapcsolódhat a munkájához (mindenképpen jó, ha ránézésre meg tudja mondani egy számláról, hogy megfelel-e a tartalmi követelményeknek, mik a feltételei egy számla kiegyenlítésének, mik lehetnek a következményei a számlák késedelmes kiegyenlítésének, stb.).
5. A kiválasztott szűkebb területeket tanulmányozza át alaposabban.

Később is folyamatosan végezze az önképzést, igazodjon a munkahelyi elvárásokhoz és saját egyéni fejlődési céljaihoz, karriertervéhez.

A "puhább" csoportba tartozó szakterületeken több a szakkönyv, ám nem mindegyik igazán tartalmas. Itt is törekedjen a munkájához, illetve az Önnel kapcsolatban támasztott elvárásokhoz, az Öntől elvárt együttműködéshez igazítani az önképzést. Lehet, hogy az ügyfélszolgálat, vezetői időbeosztás, élénk marketing tevékenység, sok rendezvény szervezése közül csak az egyikben számítanak az Ön részvételére, akkor az adott helyzetben ez a fontos. Ne úgy tanuljon, mintha vizsgára készülne, hanem a gyakorlatban alkalmazható ismereteket szedje össze. Ezen a területen sem az a cél, hogy szakember legyen. (A leírtakhoz hozzá kell tenni, hogy a tanulás elsődleges célja mindig az adott feladatnak való megfelelés, de emellett szükség van arra is, hogy a jövőnek tanuljunk, azaz képesé váljunk most még nem ismert feladatok ellátására is!)

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Szedje listába az Esetleírásban említett külföldi látogatók érkezéséhez, fogadásához közvetlenül kapcsolódó valamennyi feladatot! (Tehát a feladat NEM a szakmai előkészítésre vonatkozik, hanem a látogatás lebonyolítására!). Ügyeljen az időbeli sorrendre is, a feladat megnevezése után írjon egy-két magyarázó mondatot arról, amit fontosnak tart a feladattal kapcsolatban.

Első lépésben egy vázlatot állítson össze. Ezt egyeztesse a vezetőjével, majd a véglegesített tervet kel végrehajtani. Javaslatként ilyen vázlat is összeállítható:

1. A látogatásban érintett munkatársak listája ("projekt team")
2. A listán szereplő munkatársak feladatainak összeállítása. Információsükségletük. A tőlük elvárt kimenetek. Kommunikációs készségük felmérése. Együttműködési készségük felmérése.
3. Az előző pont alapján a feladataik átgondolása. A részükre nyújtandó segítség megállapítása.
4. Eseményterv összeállítása, határidőkkel, felelősökkel.(utazás/fogadás előkészítése, dokumentumok előállítása, bemutatóanyagok elkészítése, érkezésellátás megszervezése, tárgyalás, közös ebéd, elutazás, stb.), kommunikációs terv.
5. Esemény utókövetésének eseményei (felelősökkel, határidőkkel)

LEGGYAKORIBB ÜGYFÉLSZOLGÁLATI FELADATOK

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Ön a már említett elektronikai vállalat titkárságvezetője. A vállalatnak tehát van gyártó, kereskedelmi, és beszerzési részlege, és természetesen pénzügy, számlázás is. Külön ügyfélszolgálat nincs, a problémás ügyekkel mindig valamelyik műszaki munkatárs foglalkozik, ilyen eset nem túl gyakori. Ön tapasztalja, hogy az egyik régebbi megrendelő ezúttal panaszos leveleket küld a termékek minőségével kapcsolatban, am késve kap válaszokat, ezek hangneme ugyan udvarias, de nem igazán problémamegoldó, és a számlázási csoport sem érzékeli a helyzetet, automatikusan küldi ki a számlákat, amiket az ügyfél nem tekint teljesítettnek és így fizetni sem akar.

- Mit gondol, mi lesz így az ügy folytatása, mik lehetnek a következményei?
- Milyen lépéseket tud Ön tenni, hogy megállítsa a rossz folyamatokat?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Amint korábban írtuk, a titkárság feladatai nem csak hogy cégenként nagyon eltérően vannak szabályozva, de egy adott cég esetében is változhat a feladatok, feladatkörök leosztása, függően például a vezetői állomány összetételének változásától, vagy a cég életében bekövetkező egyéb változásoktól (például a cég bővülése, vagy a profiljának megtisztítása, stb.) Ez teljes mértékben igaz a vállalkozások egyéb funkcionális egységeire is.. Például a számlázási tevékenység tartozhat a kereskedelmi osztályhoz, tartozhat a pénzügyi osztályhoz, vagy lehet az ügyfélszolgálati osztály feladata, kisebb vállalkozásoknál maga a titkárság lehet a számlázás felelőse.

Az ügyfélszolgálati tevékenység megszervezése szintén sokféle módon történik, ezt az befolyásolja, hogy:

1. **a vállalat kapcsolatrendszerében milyen gyakorisággal fordulnak elő problémák:** ahol a bejártott, automatikus kiszállítás történik állandó vevőkörnek, kisebb az igény elkülönített ügyfélszolgálatra, mert valószínűleg kevesebb a probléma, és az állandó kapcsolattartók ezeket jól kezelhetik a gyakorlatuknál fogva.

2. **milyen súlyú problémák fordulnak elő:** ahol a kezeletlen probléma nagyon rossz hatással lehet a cég hírnevére és ezzel az újabb vevők megszerzésének esélyére, illetve a megoldatlan panaszok nagy bevételkieséssel járhatnak, megnőhet a külön ügyfélszolgálati csoport vagy munkatársa jelentősége.
3. **mekkora számú ügyfélkörrel van szó:** egy távközlési vagy közmű szolgáltató hatalmas ügyfélbázissal dolgozik, nő az esélye a folyamatos problémák létezésének, ami indokolja az ügyfélszolgálat fenntartását.
4. **milyen gyakoriságú a számlázási tevékenység:** más a helyzet, ha egy ügyfél havonta kap számlát, más a helyzet, ha sokkal ritkábban. Előbbi esetben fontos lehet az ügyfélszolgálat.
5. **a vállalat termékeit a vevők egyszer használják vagy tartósan:** az egyszeri vásárlók esetében kisebb a szükség ügyfélszolgálatra, mint a mint a folyamatos használóknál.

A fenti szempontok és kényszerek hatására döntenek a vállalkozások, hogy az ügyfélszolgálati feladatokat külön munkatárs, netán külön csoport vagy osztály végezze. De mik is azok a tipikus ügyfélszolgálati feladatok? Most ezeket vesszük sorba, függetlenül attól, hogy egy cégnél ezt ügyfélszolgálat vagy más szervezeti egység végzi el.

"Ügyfélszolgálat", mint tevékenység, akkor is jelen van szinte minden cég életében, ha erre nincs kijelölve külön munkatárs vagy csoport. Ha ez nem így van, akkor az az esetek nagy részében **komoly cégvezetési hiányosságot jelent!**

A tipikus ügyfélszolgálati feladatoknak ezeket tekintjük

1. vevői elégedettség nyomon követése.
2. a valós szolgáltatási és hangulati problémák kezelése,
3. ügyfélkör tájékoztatása az általa használt termékeket/szolgáltatásokat érintő változásokról, újdonságokról.
4. számlázási problémák tisztázása, kezelése. Kintlévőség kezelés
5. általában bármilyen eredetű, súlyos konfliktussá váló probléma időben történő felismerése. Megelőzése, megoldása, illetve a megoldás koordinálása több szervezeti egysége bevonásával.
6. egyéb, a cég által kijelölt időleges vagy állandó adminisztratív feladatok.
7. egyéb, a cég által kijelölt időleges vagy állandó marketing feladatok.

A feladatok többségénél a résztvevőktől függően szükség lehet idegen nyelv használatára is, ahol a vezetés vagy a szakemberek több nemzetiségűek, ott még a belső feladatoknál is.

Mivel sajnos **nem minden cégnél ismerik föl ezen feladatok jelentőségét** (a rossz példák vannak kisebbségben), sőt az ügyfélszolgálati fenntartását, vagy a ez irányú tevékenységet pusztán költségnek tekintik, vegyük sorba az **ügyfélszolgálati munka lehetséges előnyeit:**

1. **Javuló ügyfélmegtartási arány.**
2. **Az elégedett ügyfélkör jobb reklámot jelent, ajánlások révén gyorsabban lehet új vevőket szerezni.**

3. Peres, kártérítéssel, vagy egyszerűen csak a visszafizetéses problémák megelőzésével költséget takarít meg.
4. További szolgáltatások, kiegészítő termékek eladásával többletbevételt generál.
5. A jól végzett ügyfélszolgálati munka PR és marketing értékkel bír, javítja a cég versenyhelyzetét.

Láthatjuk, hogy a komolyan végzett ügyfélszolgálati munka szinte minden olyan cég életében fontos, amely tartósan akar a piacon maradni (függetlenül attól, hogy a feladatokat szétosztják, vagy külön ügyfélszolgálatban vonják össze).

Összefoglalás

Az ügyfélszolgálati tevékenység akkor jelen kell, hogy legyenek egy cég életében, ha nincs erre külön szervezeti egység vagy munkakör. A feladatokat és a felelősöket a cég adottságaihoz mérten kell kialakítani: az ügyfélkör mérete, a termék (szolgáltatás) használati módja, és a vevőkkel való kapcsolat milyensége alapján. A jól végzett ügyfélszolgálati munka nagy hatással lehet a cég költségeire, piaci hírére, így az árbevételére is – így jelentőségét ennek megfelelően kell kezelni.

Összefoglalásként válasz a felvetett esetre

A fölvetett esetben az Ön szerepe a helyzetfelismerésben és az önálló kezdeményezésben rejlik. Látható, hogy a cég jelenleg nem kellően felkészült az ilyen esetek kezelésére, nincs igazi gazdája a megoldás végigvitelének. Fölismerve az összefüggéseket és lehetséges veszélyeket, készíteni kell egy megoldási tervet, és fel kell hívnia vezetője figyelmét az alábbi teendőkre:

- megvizsgálni a problémát az ügyfél szemszögéből,
- jelezni az ügyfél felé, hogy érezzük a helyzet komolyságát, és ennek megfelelően fogunk megoldást keresni,
- elindítani a műszaki problémamegoldás folyamatát,
- áttekinteni, hogy a számláink mögött van-e olyan valós teljesítés, amit az ügyfélnek el kell fogadnia, vagy nem indokolható még a számláink kiállítása, jogosan nem akar az ügyfél fizetni,
- megvizsgálni, hogy az eset alapján mit kell másként tennünk a jövőbeli hasonló esetek elkerülésére.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Ügyfélszolgálati teendők oktatását elsősorban egyes tréning cégek oktatási anyagaiban, illetve egyes nagyvállalatok saját készítésű, belső célzatú tréning anyagiban lehet jól megtalálni. Ezért inkább vegyük sorra, hogy milyen képességek, kompetenciák kellene a jól végzett ügyfélszolgálati munkához. Mint látni fogjuk, elsősorban személyes és társas kompetenciákról van szó.

1. **Beleérző képesség (empátia)** – az ügyfél fizet nekünk, és még neki van problémája is! Persze lehet, hogy nincs igaza, sőt hibát követett el, de a problémától mégis szenved. Ha ezen nem tudunk orvosolni, máshoz fordul a "gyógyulásért":
2. **Kommunikációs készség** – írásban, telefonon és személyesen. A másik fél által elmondottakból ki kell hámozni a valóságot és a pontos információkat. Nem biztos, hogy az ügyfél a lényeget emeli ki, és az sem biztos, hogy jól fejezi ki magát.
3. **Konfliktuskezelő készség** – képesnek kell lenni az érdekviszonyok, a kényszerek, és a megoldási lehetőségek szövevényét tisztán átlátni. Az ügyfélszolgálatos szeme előtt mindig a **megoldás** lebeg – nem pedig a személyes sértődés, nem a "visszavágás" és nem a "na most már jól megmondom neki".
4. **A termék (szolgáltatás) ismerete** – csak így lehet megérteni az ügyfél problémáját.
5. **A cég ügyrendjének ismerete** – csak így lehet megoldani az ügyfél problémáját.
6. **Mérlegelési és döntési készség** – elkell kerülni, hogy a megoldás költsége túl magas legyen. Mérlegelni kell, hogy meddig éri ráfordítani ahhoz, hogy megtartsunk egy problémás ügyfelet? (Erre vonatkozó döntést ne hozzon egyedül!)
7. **Szervezési készség** – néha több kollégát is be kell vonni a megoldásba, akik nem biztos, hogy értik a probléma súlyát, nem biztos, hogy érdeklődnek a megoldás után.
8. **Együttműködési készség** – részben ugyanaz vonatkozik, mint az előző ponthoz. A problémákat befelé is kell tudni menedzselni, néha persze kényszerhelyzetbe is kell hozni a kollégákat.

Folyamatosan végezzen önképzést. Ennek módja:

1. a megtörtént esetek, események elemzése, feldolgozása,
2. konzultáció munkatársaival, vezetőivel,
3. részvétel az oktatásokon,
4. a vonatkozó szakirodalom tanulmányozása.

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Az Esetleírásban említett ügyben írjon feljegyzést a vezetőjének! (Tehát a feladat NEM a szakmai megoldásra vonatkozik, hanem a problémakezelés keretében végzendő feladatok meghatározására!).

Tisztelt Igazgató Úr!

Engedje meg, hogy felhívjam a figyelmét egy komolynak mutakozó problémára, amire a ma reggeli levelezésben bukkantam rá. Nevezetesen cégünk egyik legfontosabb ügyfeléről van szó, a Zrt-ről.

Az ügyfél mai panaszos levelében arról tájékoztat, hogy az ez évben szállított gyártmányaink a beszerelés után nem a szokott módon működnek, meghibásodásokat okoznak és emiatt náluk növekvő selejt arány jelentkezik.

Az ügyfél kifogásolja továbbá, hogy bár jó ideje jelezte a kifogásait, nem kapott rá eddig valódi megoldást, csupán igen felületes próbálkozásokat, amiket nem tud elfogadni. Kifogásolja továbbá, hogy a számláink mögött így nincs elfogadható teljesítés, és hiába kéri őket a pénzügyi osztályunk, addig nem fizetnek, amíg a gyártmányaink minőségét újra a megfelelő szintre hozzuk vissza, és a korábbi hibás gyártmányokat ki nem javítjuk vagy nem cseréljük.

Javaslataim:

1. Jelezzük a pénzügyi osztálynak, hogy a számlák kiegyenlítésének követelésével egyelőre álljon le, és újabbakat ne állítson ki. Egyúttal nézzük meg, hogy a szerződésünk pontosan mi tartalmaz a teljesítésre és a számlázásra vonatkozóan.

2. Szakmai csapatot kel összeállítanunk a probléma végleges megoldására, aminek résztvevője lehet a műszaki vezetőnk, a gyártási technológusunk, és az üzem képviselője is. Javaslom, hogy 7 munkanap határidőt tűzzünk ki a műszaki megoldás kialakítására.

3. Amennyiben ezek elfogadásra kerülnek, akkor levelet írok az ügyfélnek, amiben tájékoztatom őket az intézkedéseinkről, és türelmüket kérem néhány napig (természetesen hangsúlyozom, hogy egyik legfontosabb vevőnknek tekintjük őket).

Amennyiben nem kezeljük ezt a kérdést megfelelően, arra számíthatunk, hogy az ügyfél kártérítési igénnyel is be fog jelentkezni, és az eset nem marad következmények nélkül a szakmai hírünk tekintetében sem, mivel hasonló cégek körében mozog mindkét vállalat. Ez határozza meg az eset komolyságát.

..... aláírás dátum

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Bógel György – Nyereségközpont, üzletág, divízió – Kossuth Kk. 1999.

Roger Dawson – Nyerő tárgyalási taktikák – Career Press. 1999.

Urszin Sándor – Logika a tárgyalásban és az ügyfélkezelésben – GSD Hungary Kft. 2005.

William Ury – Tárgyalás nehéz emberekkel – Bantam Books. 1991.

AJÁNLOTT IRODALOM

<http://www.milegyek.hu/open.php?id=969> (2010. augusztus 1.)

<http://www.llrx.com/columns/guide25.htm> (2010. augusztus 1.)

<http://www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish/news/words/business/index.shtml>
(2010. augusztus 1.)

<http://www.better-english.com/vocabulary.htm> (2010. augusztus 1.)

A(z) 0061–06 modul 026–os szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
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:

24 óra

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.
Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató