



Kovács Edina Zita

Probléma- és konfliktuskezelés technikái, a reklamációs ügyek kezelése



A követelménymodul megnevezése:

Kommunikációs tevékenység gyakorlása

A követelménymodul száma: 1448-06 A tartalomazonosító száma és célcsoportja: SzT-009-50



PROBLÉMA- ÉS KONFLIKTUSKEZELÉS TECHNIKÁI, A REKLAMÁCIÓS ÜGYEK KEZELÉSE

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Ön a Kék Mélység luxushajó utakat szervező vállalat alkalmazottjaként dolgozik. Egyik utasuk mélységesen felháborodva érkezik irodájukba, ahol elpanaszolja, hogy a Földközi tengeri körút során a kikötőben elkeveredett a poggyásza, amelyet csak hazaérkezése után 5 nappal kapott vissza. Olyan kényelmetlen helyzetbe került ezáltal, hogy a 7 napos hajóút alatt egyetlen ruhában kellett lennie. Elégtételt követel a cégtől, amiért az ígért kellemes élményeket a hajótársaság figyelmetlensége miatt nem élhette át. Hogyan viselkedik ebben a szituációban, milyen intézkedéseket tesz azért, hogy a dühös ügyfél elégedetten távozzon?



1. ábra. Tengerjáró luxushajó¹

1. Gondolatait fogalmazza meg írásban!

¹ <http://tensipecs.hu/userfiles/Image/Tengeri%2520hajóutak/Silversea/Silversea.jpg>

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Ahhoz, hogy szakmailag helyesen cselekedjen a fenti szituációban és a vendég elégedett legyen az Ön munkájával, illetve a Kék Mélység vállalattal, többet kell megtudnia a konfliktusokról, kezelési technikáiról és a panaszok intézésének lehetőségeiről, feladatairól.

A KONFLIKTUS FOGALMA, JELENTŐSÉGE ÉS CSOPORTOSÍTÁSA

A **konfliktus** a latin "confictus" szóból származik, ami fegyveres összeütközést jelent, de a mindennapi szóhasználatban az emberi összeütközés szinonimájaként használjuk.

A konfliktus lehet jó és rossz is.

A konfliktus negatív hatásai lehetnek:

- elpazarolt idő az, amelyet erre szánnak
- megakadályozzák a kreativitást
- megmérgezik a munkahelyi légkört.

A konfliktus pozitív hatásai lehetnek:

- Rávilágíthat a tarthatatlan állapotra
- Megszűnik a felek közötti feszültség
- Megoldásokra ösztönöz
- Létrejönnek és kipróbálásra kerülnek a megoldási alternatívák

A konfliktusokat több szempont szerint csoportosíthatjuk:

1.A konfliktus kifejeződése szerint:

- **Intrapszichikus:** a konfliktusnak nincsenek külső, látható megnyilvánulásai, csak az egyén belső világában játszódik le
- **Interperszonális:** a konfliktus megnyilvánul az egyén viselkedésében, tetteiben is.

2. A konfliktusban résztvevő szerint megkülönböztetünk:

- Belső (intrapszichés)



2. ábra. Belső konfliktus²

- Személyközi (interperszonális)
- Csoportok közötti
- Szervezeti, társadalmi szintű (pl. etnikai)
- Országos, nemzetközi konfliktusokat.

3. Hatása szerint a konfliktus lehet:

- **konstruktív konfliktus:**
 - a változást segíti elő
 - energiákat szabadít fel
 - elősegíti a kísérletezést, a cselekvési alternatívák jobb kiválasztását
 - bátorítja a kreativitást
 - leválasztja a problémát az egyénről
 - enyhíti a feszültséget
 - érdemi problémamegoldást tesznek lehetővé.
- **destruktív konfliktus:**
 - a verseny egyenlőtlen felek között zajlik (egyik fél esélytelen a másikkal szemben),
 - alacsony az egyetértés a követendő szabályokat illetően
 - a felek kevésbé bíznak abban, hogy kölcsönösen betartják a szabályokat
 - érzelmileg telített helyzet
 - védekező, blokkoló magatartást eredményez

4. Lefutás szempontjából:

- **Egyre nagyobb amplitúdójú a konfliktus, amelynek eredménye:**
 - kiéleződik
 - megoldatlan marad
- **Csillapuló amplitúdójú a konfliktus, amikor:**
 - megegyezés irányába vezet
 - problémamegoldással, a konfliktus érdemi lezárásával ér véget.

A KONFLIKTUSHELYZET ÉS MEGOLDÁSÁNAK LEHETŐSÉGEI

A konfliktushelyzet kialakulásakor többféleképpen cselekedhetünk:

² <http://www.harmonet.hu/data/cikkek/0/895/03.jpg>

- Kiléphetünk a helyzetből
- Kioktathatjuk a másik felet
- Megsértődhetünk
- Megpróbálhatunk elégtételt venni
- Tisztázhatjuk a helyzetet.



3. ábra. Konfliktushelyzet³

Konfliktushelyzetben az emberek magatartását két tényező és a kettő közötti arányok irányítják:

- **Önérvényesítés:**
 - Az álláspontjának érvényesítése az alábbi eszközök valamelyikével
 - hatalmi helyzet
 - anyagi eszközök
 - személyes vonzerő
 - akár a másik fél rovására is
 - az aktivitás, a kooperációra való hajlam hiánya jellemzi.
- **Önalávetés:**
 - Valamilyen mértékben feladja saját törekvését
 - Célja, hogy a másik ember akarata, vágya stb. érvényesüljön
 - A passzivitás, a kooperatív magatartás kerül előtérbe.

Ahhoz, hogy megfelelően tudjuk kezelni ezeket a helyzeteket, szükség van néhány feltételre:

- önbecsülés
- másik iránti tisztelet
- készség a meghallgatásra
- készség a másik megértésére
- empátia
- erőszak nélküli önérvényesítés
- együttműködés készsége

³ <http://www.harmonet.hu/data/cikkek/17000/17670/01.jpg>

- nyitottság
- kritikai gondolkodás
- fantázia, kreativitás.

Ha ezek a feltételek adottak, akkor megtörténhet a konfliktus feloldása, amely a következő lépéseket tartalmazza:

1. Tisztelettel bánjunk a partnerrel.

2. Addig figyeljünk, amíg „meg nem tapasztaljuk a másik oldalt”, és visszajelezzük a közöltek tartalmát, az érzelmeket és az okfejtést.

3. Röviden megfogalmazzuk saját véleményünket, érzelmeinket és igényeinket, amelyet ezen szabályok betartásával tegyünk:

- megfogalmazásunk legyen rövid és lényegre törő
- alkalmazzunk semleges érzelmi töltéssel rendelkező szavakat
- kerüljük a pozitív–negatív minősítéseket
- azt mondjuk, amit gondolunk
- gondoljuk komolyan, amit mondunk
- ne használjunk szélsőséges kijelentéseket.

A konfliktushelyzet, ha nem találnak a felek megoldást, akkor tovább erősödhet. Nézzük meg a konfliktus fokozatait:

1. Elkedvetlenedés
2. Higgadt megbeszélés
3. Hallgatás és elkerülés
4. „Hívek” toborozása
5. Kitervelt játszmák
6. Fenyegető célzások
7. Érzelmi kitörések és szociális kiesések
8. Támadások
9. Háború az ellenség legyőzéséért és megsemmisítéséért

A konfliktusokat célszerű minél hamarabb megoldani, amelyre a kutatók többféle megoldási stratégiát alkottak meg:

1. Együttműködés

Ebben a stratégiában mindkét fél közli álláspontját, mérlegelik egymás szempontjait, egyeztetik érdekeiket, engednek az álláspontjukból, készek empátiákkal viselkedni és készek együttműködni annak érdekében, hogy közösen megtalálják a problémára a megoldást és ezt mindketten hajlandók elfogadni, elkötelezetteké válnak ez iránt.



4. ábra. Együttműködés⁴

Nincs vesztes ebben a szituációban, mindkét fél számára adott az önmegvalósítás, azonban emellett vállalják a közös cél érdekében, hogy alávetik magukat a választott alternatívának. Nagyon magas együttműködés a jellemző.

2. Alkalmazkodás:

Az egyik fél a másik hatására feladja vagy megváltoztatja álláspontját, amellyel teljesen és egyoldalúan alkalmazkodik a másikhoz, aláveti magát a másik akaratának. Ennek oka lehet:

- Félelem

⁴ <http://www.uniospenz.hu/kepek/cikkkep/1224233360egyuttm.jpg>



5. ábra. Alkalmazkodás⁵

- Kényszer
- Hosszabb távú érdek
- Tapintat
- Alá-fölérendeltségi viszony
- Másik iránti tisztelet.

Ez a stratégia általában emberséget, nagylelkűséget vagy engedelmességet mutat. Lehet helyes, káros vagy romboló hatású. Alacsony önmegvalósítás és magas együttműködés jellemzi.

3. Elkerülés:

Az egyén nem mond le álláspontjáról, de próbál a konfliktushelyzet elől elmenekülni. Egyik fél sem meri felvállalni az érdekek ütköztetését. Annyiban hasznos stratégia, hogy rendszerint időhúzás a célja, amely azért lehet pozitív, mert a túlzott érzelmek elcsitulnak és "hideg fejjel" lehet végiggondolni a további cselekedetet. Ám rendszerint ez nem ilyen egyszerű, mert elkerüléskor az egyénben érzelmi feszültség tovább fennáll, nem tudja magából kiadni ezeket.



6. ábra. Elkerülés⁶

⁵ <http://www.nlcafe.hu/data/cikk/8/70141/5.jpg>

⁶ <http://www.nlcafe.hu/data/cikk/9/81505/1.jpg>

Előfordulhat, hogy az elkerülés miatt egyszer csak elérkezik az a pont, amikor nem lehet tovább várni a konfliktushelyzet konkrét megoldásával. Ez a stratégia végső soron kisebbségi érzést gerjeszthet az egyénben. Mindenképpen alacsony önmegvalósítás és alacsony együttműködés jellemzi.

4. Versengés:

Ebben a helyzetben az egyén a konfliktust harcként éli meg, arra törekszik, hogy győzzön, illetve a másikat legyőzze.



7. ábra. Versengő⁷

A másik fél álláspontját nem veszi figyelembe, csak az ő igazságát hajlandó elfogadni és elfogadtatni. Ebben a konfliktushelyzetben lesz győztes és vesztes. Gyors reakciót igénylő helyzetekben célszerű ezt a stratégiát alkalmazni. A cél elérésének eszközei:

- Hatalmi helyzet
- Fenyegetés
- Érvelés
- Mások meggyőzése.

A versengő fél maximálisan önérvényesítő, domináns ebben a helyzetben, a másik félnél viszont negatív önértékelési hatások léphetnek fel.

5. Kompromisszum:

Gyakori stratégia a konfliktushelyzetek kezelésére, amikor mindkét fél a számára nem kívánt, de elfogadható megoldást választja.

⁷ <http://www.harmonet.hu/data/cikkek/17000/17473/01.jpg>



8. ábra. Kompromisszum⁸

Általában ez az eredeti állásponthoz képest mindkettőnek rosszabb, de belátják, hogy a további kapcsolat fenntartásához ez szükséges. Egyenrangú felek esetében a jellemző megoldás. Itt nincs vesztes vagy győztes, a felek között kompromisszum születik. Közepes együttműködés és közepes alkalmazkodás jellemző.

PANASZKEZELÉS

A vevő általi panasz is egy konfliktushelyzetnek fogható fel, amelyet a cég alkalmazottjának szakszerűen kell kezelni. Ehhez szükség van az emberismeret, konfliktushelyzetek megoldásának, stratégiáinak megismerése mellett a panasszal kapcsolatos tudnivalók elsajátítására is. Itt elsősorban nem a törvényi szabályozásról lesz szó, hanem a megoldások kommunikációs lehetőségeiről.

A **panasz** a kereskedelmi vállalkozás tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a kereskedelmi egységben alkalmazott eljárást kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nagyon fontos, hogy nem számít panasznak az, ha a vevő (vendég/utas) felvilágosítást, információt kér.

1. A fogyasztói panaszok csoportosítása

A fogyasztó panaszát kétféleképpen közölheti:

1. A szóbeli panasz:

⁸

http://kep.index.hu/1/0/110/1100/11000/1100029_ba7952cb3670c9fbd20fe48190c529cd_wm.jpg

A cégnek ebben az esetben **azonnal meg kell vizsgálni** a vevő reklamációját. Mindig törekedni kell arra, hogy a vevő problémáját ezen a szinten oldjuk meg, amelynek az okai:

- A vevő is elégedettebb a gyors ügyintézéskor
- Nem marad írásbeli nyoma a panaszkezelésnek.

A szóbeli panasz esetén a megoldás lehetőségei az alábbiak lehetnek:

- Ha lehetséges (a vevőnek igaza van), akkor meg kell tenni a szükséges intézkedéseket, hogy a vevő elégedetten távozzon
- Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát a fogyasztónak átadni.
- Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, annak egy másolati példányát a vevő részére átadni és a továbbiakban úgy eljárni, ahogyan az írásbeli panaszra jellemző.

2. Az írásbeli panasz:

A vevő által írásban megtett panasz esetén a cég köteles az ügyet teljes mértékben kivizsgálni és harminc napon belül írásban válaszolni a vevőnek.

Ha a kivizsgálás után a cég a panaszt elutasítja, akkor köteles ezt a választását írásban megindokolni, valamint a vevőt tájékoztatni arról, hogy panaszával mely hatóságokhoz illetve békéltető testülethez fordulhat.

2. Panasz az idegenforgalomban

Az idegenforgalmi szektorban működő vállalatok a vevők részére nem termékeket, hanem jellemzően szolgáltatásokat kínálnak. Pl.: szálláshely-szolgáltatás, programok, idegenvezetés, közlekedés, szállodák szolgáltatásait (pl.: gyógyászati szolgáltatások, wellness szolgáltatások, animáció, sport, stb.) A szolgáltatásra jellemző, hogy:

- Megfoghatatlan
- Nem tárgyasult
- A szolgáltatás fontos jellemzője az emberi tevékenység
- Nem tárolható, raktározható
- Minőségének megítélése sokszor szubjektív tényezőkön alapszik

Gondoljunk csak egy utazásra, amelyet valamelyik katalógusból választunk ki. Igazán előre nem tudjuk, mit vásárolunk meg, nem próbálhatjuk ki előre és nem foghatjuk meg a kezünkbe. Nincsenek előre személyes tapasztalataink. Így csak az elképzelésünket tudjuk összehasonlítani majd az élményekkel, amelyeket az út során szerzünk. Az utazás végén pedig az egészsből csak egypár fotó, esetleg film, ajándéktárgyak és emlékek maradnak. Ezért sokszor nehéz behatárolni, hogy a vevőnek igaza van-e, amikor panaszával él.



9. ábra. Tengerpart⁹

Az Európai Unió 5 területen fogalmazott meg olyan jogokat, amelyek a fogyasztókat védi:

1. A fogyasztók egészségének és biztonságának védelme

Az üzleti életben csak olyan termékeket illetve szolgáltatásokat szabad értékesíteni, amelyek az emberi életre és egészségre ártalmatlanok. Ha veszélyes terméket vagy szolgáltatást értékesít, akkor erre fel kell hívni a figyelmet. Pl.: rafting (vadvízi evezés) túra esetén mindig tájékoztatni kell a vevőt annak veszélyességéről és biztonságos igénybevételéről (pl.: neoprén ruhák, mentőmellény használata, csak szakember vezetésével).

2. A fogyasztók gazdasági (vagyon) érdekeinek védelme

A fogyasztók vagyoni érdekeit védik az árfeltüntetéssel kapcsolatos szabályok. A fogyasztót írásban tájékoztatni kell a megvételre kínált termék/szolgáltatás eladási áráról, illetve arról, hogy az adott ár, mit tartalmaz. Idetartozik a fizetés szabályossága is, vagyis, hogy pontosan kell az árat megállapítani, készpénzes fizetéskor precízen kell visszaadni, illetve bankkártyás fizetéskor az idevonatkozó szakszerű tevékenységet kell végezni. Minden fizetéskor a törvényben meghatározott módon kell számlát, nyugtát kiállítani.



10. ábra. Anyagi érdek¹⁰

3. A jogorvoslathoz való jog (kárigényhez való jog)

⁹ http://www.kanariszigetekiutazas.hu/kanari-szigetek/kepek_1293887-kanari-utazas_1213625677.jpg

¹⁰ http://uj szo.com/files/imagecache/story_image/files/penz-szlovak%2520korona_0.JPG

Ha az értékesítés során nem történt hiba, akkor valószínűsíthető, hogy a vevő elégedett a megvásárolt termékkel/szolgáltatással. Ha esetleg mégis elégedetlen a vevő, akkor joga van reklamálni a vállalatnál és a fogyasztói reklamációkkal a cég köteles foglalkozni, és a jogszabályok előírásai szerint eljárni.

4. A tájékoztatáshoz, oktatáshoz való jog

A tájékoztatás célja, hogy a vevő teljes körű információt kapjon az igényeinek és lehetőségeinek legjobban megfelelő (azaz leoptimalisabb) termék/szolgáltatás kiválasztásához, annak igénybevételéhez.

A tájékoztatás során az alábbi információkat kell nyújtani:

- - alapvető tulajdonságokról, jellegzetességekről
- - mennyiségről
- - minőségről
- - árról
- - a felhasználás során felmerülő veszélyekről
- - a vásárló (fogyasztó) jogai érvényesítéséhez szükséges információkról

A vállalat írásban és szóban is csak valós információkat nyújthat a vevőnek a szolgáltatásról. Tilos a fogyasztók megtévesztése! Pl.: Utazási katalógusban megjelent információk hitelesek legyenek (külön rendelet szabályozza, ha a külföldi szálláshely minősítő rendszer eltér a hazaitól, akkor az utazásszervező köteles a hazai minősítés szerint is megjelölni a szálláshely kategóriáját).

5. A fogyasztók érdekeinek képviseléséhez való jog

A fogyasztói jogok érvényesülését állami szervek és civil (társadalmi) szervezetek is segítik. A fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság a felelős, de mellette számos civil szervezet is alakult a fogyasztók érdekeinek védelmére.

A fogyasztói jogok csak abban az esetben illetik meg a fogyasztót, ha a terméket hivatalosan bejelentett vagy (egyres termékcsoporthoz esetén) hatósági engedéllyel is rendelkező kereskedelmi tevékenység keretében vásárolta meg.

A termék árának kifizetésekor a vállalkozó köteles nyugtát (blokkot) vagy számlát kiállítani, mert később a fogyasztó csak így tudja igazolni a vásárlás tényét, és az esetlegesen felmerülő reklamációját érvényesíteni.

3. Hogyan viselkedünk fogyasztói panasz esetén?

A panaszt mindig pozitívan kell értelmezni, mert ha valós a probléma, akkor rávilágít arra a területre, amelyben a cégnek még fejlődni kell, ezáltal a fogyasztó hozzájárul ahhoz, hogy a vállalat vevőorientáltabb legyen, azaz sikeresebb. A jogos panasz során fény derül emberi mulasztásokra, szervezési hibákra, tévedésekre, alacsony minőségű munkatevékenységre, stb.

Ha jogos a fogyasztó panasza, akkor a problémát orvosolni kell, kompenzálni a fogyasztó anyagi illetve/és erkölcsi veszteségét.

A panasz rendezésekor nagyon fontos a szakszerűség, szabálykövetés és a viselkedéskultúra a cég részéről, a reklamációk kezelése a cégek kultúra kiemelt területe. A vezetőnek és az alkalmazottnak is el kell sajátítaniuk a helyes viselkedési formákat, amelyeket alkalmazniuk kell ilyen esetben ahhoz, hogy a vevőben pozitív kép alakuljon ki a vállalatról.

A vevőreklamációk kezelésének alapszabályai

- - Egyszerűbb egy panaszhelyzetet kiküszöbölni, mint jól megoldani
- - Panaszhelyzet akkor alakul ki, amikor a vevő elégedetlen
- - A panaszhelyzet megoldására a cég által kialakított szabályokat kell alkalmazni
- - A panaszkezelésben lehetőleg a legjobb alkalmazottak vegyenek részt.

A vevő panasz kezelésének folyamata:

- A felindult vevőt célszerű egy nyugodt helyre kísérni, ahol a többi ügyfél nem zavarja a beszélgetést.
- Hallgassa meg a vevő panaszát türelmesen, de igyekezzen a lényegre vezetni a másik felet (pl.: eldöntendő kérdések feltevésével)!
- Köszönje meg a vásárló észrevételét, panaszát, reklamációját!
- Röviden, tömören foglalják össze még egyszer a panasz lényegét, nehogy félreértés alakuljon ki!
- Mérlegelje, hogy jogosult-e panasz megoldására (ha nem, keresse meg az illetékes munkatársat, vezetőt)!
- Ha jogos a panasz, kérjen elnézést! Ha indokolatlan a reklamáció, akkor magyarázza meg a vevőnek ennek okát, de lehetőség szerint ilyen esetben is oldja meg a problémát.
- Vázzolja fel, milyen intézkedést fog tenni a probléma megoldására. Ha hosszabb ideig tart ez a folyamat, akkor adjon határidőt erre, amelyet tartson is be!
- Beszélgessen még a vevővel (csillapítsa le dühét, felindultságát, ha még van) és ellenőrizze le a vevői elégedettséget!
- A továbbiakban intézkedjen, hogy a hiba többet ne forduljon elő!

Néhány jó tanács a nehezen kezelhető vevőknél:

- Maradjon végig nyugodt és higgadt
- Soha ne emelje fel a hangját
- Tartson szemkontaktust a vevővel a beszélgetés alatt
- Testtartása legyen egyenes
- Próbálja a beszélgetést az érzelmekről a tényyszerű elemekre terelni
- Legyen empatikus a vevővel szemben
- Használjon megfelelő hangnemet
- Éreztesse a vevővel, hogy segíteni akar
- A non verbális kommunikációs eszközei (mimika, gesztusok, stb.) a nyugodtságot sugallják
- Soha ne legyen kioktató a stílusa
- Ha nem sikerül dűlőre jutni a vevővel, hívja felettesét

Az idegenforgalomban ugyanúgy, mint a gazdaság minden szektorában túlkínálat van, ez azt jelenti, hogy minden vevőért, utasért, vendégért meg kell küzdeni. Azok a cégek maradhatnak fenn, amelyek vevőorientáltak gondolkodnak és tevékenységüket elégedett vevők jellemzik. Ennek egyik eszköze lehet a szakszerű konfliktus és panaszkezelés is.

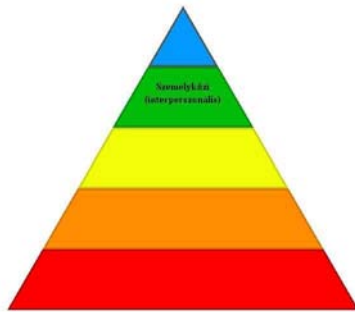
TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Olvassa el figyelmesen a tananyagot és emelje ki a szövegből a lényegét pl.: aláhúzással!
2. Ossa tartalmilag részekre a tananyagot és jelölje meg, milyen kisebb csoportok tartoznak az egyes részekhez!

3. A tanulócsoporthól alkossanak 2 kisebb csoportot valamilyen elv szerint (pl.: nem (fiúk-lányok), születési idő, stb.)! Az "A" csoport érveljen a konfliktus mellett, a "B" csoport a konfliktus ellen! Lehetőleg mindenki mondja el véleményét! A kialakult érveket jegyzetelje le!

Konfliktus melletti érvek	Konfliktus elleni érvek

4. Találja meg a tananyagban, melyik csoportosítás egy elemét látja a piramisban! Egészítse ki az ábra többi szintjét is! Határozza meg, hogy a konfliktus milyen szempont szerint lett csoportosítva, megoldását írja a megfelelő helyre! Keressen mindegyikre példát!



11. ábra. Konfliktus csoportosítása¹¹

A konfliktus csoportosítási szempontja:.....

5. Írjon példát az önérvényesítésre és az önalávetésre saját életéből!

¹¹ A szerző saját készítésű ábrája

6. Keresse meg a tananyagban a konfliktus megoldási stratégiákat! Ismételtten olvassa el, majd állapítsa meg, melyik elnevezéshez, melyik leírás tartozik!

1. Elkerülés

2. Együttműködés

3. Kompromisszum

4. Alkalmazkodás

5. Versengés

A./ Ez a stratégia általában emberséget, nagylelkűséget vagy engedelmességet mutat. Lehet helyes, káros vagy romboló hatású. Alacsony önmegvalósítás és magas együttműködés jellemzi.

B./ A másik fél álláspontját nem veszi figyelembe, csak az ő igazságát hajlandó elfogadni és elfogadtatni. Gyors reakciót igénylő helyzetekben célszerű ezt a stratégiát alkalmazni.

C./ Nincs vesztes ebben a szituációban, mindkét fél számára adott az önmegvalósítás, azonban emellett vállalják a közös cél érdekében, hogy alávetik magukat a választott alternatívának. Nagyon magas együttműködés a jellemző.

D./ Gyakori stratégia a konfliktushelyzetek kezelésére, amikor mindkét fél a számára nem kívánt, de elfogadható megoldást választják. Általában ez az eredeti állásponthez képest mindkettőnek rosszabb, de belátják, hogy a további kapcsolat fenntartásához ez szükséges.

E./ Az egyén nem mond le álláspontjáról, de próbál a konfliktushelyzet elől elmenekülni. Ez a stratégia a végső soron kisebbségi érzést gerjeszthet az egyénben. Mindenképpen az alacsony önmegvalósítás és alacsony együttműködés jellemzi.

Stratégia sorszáma	Stratégia meghatározása, jellemzője
1.	

2.	
3.	
4.	
5.	

7. Játsszák el az alábbi szituációt a tanulócsoporthoz 2-2 önként vállalkozóval! A két szereplő egy utazási iroda két vezető beosztású alkalmazottja. Az egyik a humánpolitikai vezető, ő a dolgozókat védi, az álláspontjukat képviseli a szabályosság mellett, a másik pedig az iroda vezetője, aki az iroda forgalmát szeretné növelni ebben a gazdasági helyzetben. A konfliktus témája az utazási iroda nyitvatartási ideje. A 2-2 szereplő, összesen 10-en (5 db 2 fős) húzzanak kártyát, amelyen az 5 konfliktus megoldási stratégia valamelyike áll és játsszák el az esetet! A játék végén beszéljék meg tapasztalataikat!

8. Töltse ki az alábbi tesztet, amely által megtudhatja, milyen az Ön konfliktus kezelési stílusa! <http://www.pszichoszerviz.hu/index.php?id=63> internet címen található

Az alábbiakban 15 pár állítás szerepel, amelyben a konfliktusok során tanúsított magatartások szerepelnek. Minden pár esetében osszon el 3 pontot a két állítás között az alábbiak szerint: 0-3, 1-2; 2-1; 3-0.

1.	Hajlok rá, hogy feladjak valamit egy másik dolog megszerzése érdekében.	(a)	
	Általában határozottan kiállok a céljaim megvalósítása mellett.	(b)	
2.	Általában kímélni igyekszem a másik fél érzelmeit, hogy megőrizsem a jó kapcsolatot.	(c)	
	Valamennyi szempontomat már a kezdet kezdetén feltárom.	(d)	
3.	Megpróbálom bevonni a másik személyt, hogy segítsen kidolgozni a megoldást.	(e)	
	Igyekszem elkerülni az olyan állásfoglalást, amely valószínűleg ellentétet vezet.	(f)	
4.	Mindent megteszek, hogy elkerüljem a feszültséget.	(g)	

	Néha feladom a saját kívánságaimat, hogy a másik vágyai teljesüljenek.	(h)	
5.	Általában erős nyomást gyakorlok, hogy az én szempontjaim érvényesüljenek.	(i)	
	Gyakran engedem mások egyes kívánságának teljesülését, ha cserébe ők is engedik ugyanezt.	(j)	
6.	Általában határozottan kiállok a céljaim megvalósítása mellett.	(k)	
	Megpróbálom bevonni a másik személyt, hogy segítsen kidolgozni a megoldást.	(l)	
7.	Hajlok rá, hogy feladjak valamit egy másik dolog megszerzése érdekében.	(m)	
	Igyekszem elkerülni az olyan állásfoglalást, amely valószínűleg ellentétbe vezet.	(n)	
8.	Általában kímélni igyekszem a másik fél érzelmeit, hogy megőrizsem a jó kapcsolatot.	(o)	
	Gyakran engedem mások egyes kívánságának teljesülését, ha cserébe ők is engedik ugyanezt.	(p)	
9.	Általában erős nyomást gyakorlok, hogy az én szempontjaim érvényesüljenek.	(q)	
	Néha feladom a saját kívánságaimat, hogy a másik vágyai teljesüljenek.	(r)	
10.	Hajlok rá, hogy feladjak valamit egy másik dolog megszerzése érdekében.	(s)	
	Valamennyi szempontomat már a kezdet kezdetén feltárom.	(t)	
11.	Mindent megteszek, hogy elkerüljem a feszültséget.	(u)	
	Gyakran engedem mások egyes kívánságának teljesülését, ha cserébe ők is engedik	(v)	

	ugyanezt.		
12.	Általában kímélni igyekszem a másik fél érzelmeit, hogy megőrizsem a jó kapcsolatot.	(w)	
	Általában határozottan kiállok a céljaim megvalósítása mellett.	(x)	
13.	Igyekszem elkerülni az olyan állásfoglalást, amely valószínűleg ellentétet vezet.	(y)	
	Általában erős nyomást gyakorlok, hogy az én szempontjaim érvényesüljenek.	(z)	
14.	Megpróbálom bevonni a másik személyt, hogy segítsen kidolgozni a megoldást.	(aa)	
	Néha feladom a saját kívánságaimat, hogy a másik vágyai teljesüljenek.	(bb)	
15.	Valamennyi szempontomat már a kezdet kezdetén feltárom.	(cc)	
	Mindent megteszek, hogy elkerüljem a feszültséget.	(dd)	

Pontozás: Vezesse be az alábbi táblázatba a kérdések megválaszolása során adott pontszámokat!

Kompromisszum: (a)..... (j)..... (m)..... (p)..... (s)..... (v)..... összesen:.....

Kényszerítés: (b)..... (i)..... (k)..... (q).....(x)..... (z)..... összesen:.....

Alkalmazkodás:(c)..... (h)..... (o)..... (r)..... (w)..... (bb)..... összesen:.....

Együttműködés: (d)..... (e)..... (l)..... (t)..... (aa)..... (cc)..... összesen:.....

Elkerülés: (f)..... (g)..... (n)..... (u)..... (y)..... (dd)..... összesen:.....

Ezek a pontszámok megmutatják, hogy saját érzékelése szerint Ön hogyan használja a különböző konfliktuskezelési technikákat. A legmagasabb pontszám az Ön preferált stílusára utal. Ugyanakkor emellett képesek vagyunk különböző stílusokat is képviselni. Minden az adott helyzet függvénye. ¹²

9. Egészítse ki a tananyag segítségével a panasz fogalmát!

A **panasz** a kereskedelmi vállalkozás tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan....., amelyben a panaszos a kereskedelmi egységben alkalmazottés azzal kapcsolatban.....

10. Végezzen gyakorlati helyén kutatómunkát! Érdeklődjön az alkalmazottaktól vevő panasszal kapcsolatban! Milyen panaszok fordultak elő és hogyan oldották meg azokat! Kutatási eredményét rögzítse! Beszéljék meg tapasztalataikat a tanulócsoporthoz is!

11. Keressen olyan weboldalakat, ahol az emberek panaszait megoszthatják másokkal! Próbáljon olyan weboldalt is keresni, ahol speciálisan idegenforgalmi panaszokat talál! A weboldal találatát rögzítse!

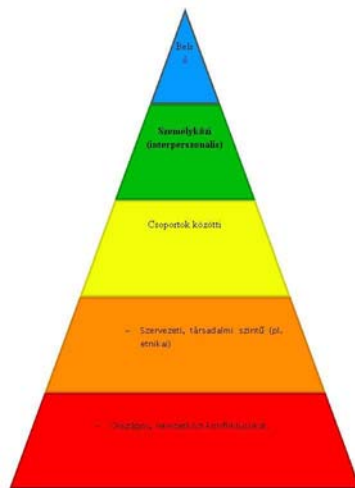
¹² <http://www.pszichoszerviz.hu/index.php?id=63>

12. Játsszák el az alábbi panaszkezeléses szituációkat a tanulócsoportban! A többiek a játék végén osszák meg egymással véleményüket! Milyen hibák merültek fel (másképpen kellett volna) és melyek voltak a helyes, szakszerű cselekedetek! A szituációk:

- A 123. szoba lakója panaszodik a recepción, hogy nem megfelelően működik a WC
- Nagy Béla utas reklamál, mert a tunéziai nyaralás alatt a telepített idegenvezető nem volt segítőkész
- Tóth Ilonka utas reklamál az idegenvezetőnél, mert a Rio de Janeiro-i idegenvezetés alatt a Krisztus szobornál köd volt és így nem látta a csodálatos panorámát.

Megoldások

4. feladat



12. ábra. A konfliktus csoportosítása¹³

A konfliktus csoportosítási szempontja: **A konfliktusban résztvevők szerint**

Példák:

- Belső (intrapaszichés): az egyén valamely tulajdonságát nem tudja saját maga elfogadni
- Személyközi (interperszonális): munkatársak közötti hatalmi harc

¹³ A szerző saját készítésű ábrája

- Csoportok közötti: a vállalat két osztályának eltérő véleménye van a forgalom alakulásáról
- Szervezeti, társadalmi szintű (pl. etnikai): hajléktalanok viselkedése az aluljáróban
- Országos, nemzetközi konfliktusokat: gázimportálás lehetőségei országok között.

6. feladat

Stratégia sorszám	Stratégia meghatározása, jellemzője
1.	E
2.	C
3.	D
4.	A
5.	B

9. feladat

A panasz a kereskedelmi vállalkozás tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a kereskedelmi egységben alkalmazott eljárást kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Fogalmazza meg a konfliktus jelentését!

2. feladat

Jellemezze a konstruktív konfliktust!

3. feladat

Írja le, hogy konfliktus kialakulása esetén hogyan viselkedhetünk!

4. feladat

Írjon olyan személyes tulajdonságokat, amelyek szükségesek konfliktus helyzetben!

5. feladat

Jellemezze a versengő konfliktus megoldási stratégiát! Írjon rá konkrét példát, mikor alkalmazzák!

6. feladat

Fogalmazza meg, milyen lehetőségei vannak a szóbeli panasz kezelésének!

7. feladat

Sorolja fel az Európai Unió által meghatározott 5 fogyasztói jogot!

8. feladat

Írjon 5 tanácsot, amelyet célszerű megfogadni a nehezen kezelhető vevő panaszkezelése során!

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

MUNKANYELV

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A konfliktus a latin "confictus" szóból származik, ami fegyveres összeütközést jelent, de a mindennapi szóhasználatban az emberi összeütközés szinonimájaként használjuk.

2. feladat

- a változást segíti elő
- energiákat szabadít fel
- elősegíti a kísérletezést, a cselekvési alternatívák jobb kiválasztását
- bátorítják a kreativitást
- leválasztják a problémát az egyénről
- enyhítik a feszültséget
- érdemi problémamegoldást tesznek lehetővé.

3. feladat

- Kiléphetünk a helyzetből
- Kioktathatjuk a másik felet
- Megsértődhetünk
- Megpróbálhatunk elégtételt venni
- Tisztázhatjuk a helyzetet.

4. feladat

- önbecsülés
- másik iránti tisztelet
- készség a meghallgatásra
- készség a másik megértésére
- empátia
- erőszak nélküli önérvényesítés
- együttműködés készsége
- nyitottság
- kritikai gondolkodás
- fantázia, kreativitás.

5. feladat

Ebben a helyzetben az egyén a konfliktust harcként éli meg, arra törekszik, hogy győzzön illetve a másikat legyőzze. A másik fél álláspontját nem veszi figyelembe, csak az ő igazságát hajlandó elfogadni és elfogadtatni. Ebben a konfliktushelyzetben lesz győztes és vesztes. Gyors reakciót igénylő helyzetekben célszerű ezt a stratégiát alkalmazni. A cél elérésének eszközei:

- Hatalmi helyzet
- Fenyegetés
- Érvelés
- Mások meggyőzése.
- A versengő fél maximálisan önérvényesítő, domináns ebben a helyzetben, a másik félnél viszont negatív önértékelési hatások léphetnek fel.

Példa: főnök a beosztottjával szemben

6. feladat

- Ha lehetséges (a vevőnek igaza van), akkor meg kell tenni a szükséges intézkedéseket, hogy a vevő elégedetten távozzon
- Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát a fogyasztónak átadni.
- Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, annak egy másolati példányát a vevő részére átadni és a továbbiakban úgy eljárni, ahogyan az írásbeli panaszra jellemző.

7. feladat

1. A fogyasztók egészségének és biztonságának védelme
2. A fogyasztók gazdasági (vagyon) érdekeinek védelme
3. A jogorvoslathoz való jog (kárigényhez való jog)
4. A tájékoztatáshoz, oktatáshoz való jog
5. A fogyasztók érdekeinek képviseléséhez való jog

8. feladat

- Maradjon végig nyugodt és higgadt
- Soha ne emelje fel a hangját
- Tartson szemkontaktust a vevővel a beszélgetés alatt
- Testtartása legyen egyenes
- Próbálja a beszélgetést az érzelmekről a tényszerű elemekre terelni
- Legyen empátikus a vevővel szemben
- Használjon megfelelő hangnemet
- Éreztesse a vevővel, hogy segíteni akar
- A non verbális kommunikációs eszközei (mimika, gesztusok, stb.) a nyugodtságot sugallják
- Soha ne legyen kioktató a stílusa
- Ha nem sikerül dűlőre jutni a vevővel, hívja felettesét

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Philip Kotler: Marketing management, Műszaki Könyvkiadó, 1991.

Bércziné Dr. Juhos Júlia: Marketing a XXI. században, KIT, 2005.

Végné Faddi Andrea: Marketing 12. osztály, Műszaki Kiadó, 2006.

Hutiray Judit: Utazási irodai (pultos) ügyintézői ismeretek

www.fhv.hu (2010. augusztus 9.)

<http://www.pszichoszerviz.hu/index.php?id=63> (2010. augusztus 9.)

Fazekas Judit: Fogyasztóvédelmi jog CompLex kiadó Kft. Budapest, 2007

Ottlik Károly: Protokoll Extra Protokoll '96 Kft. Budapest, 1996

Sille István: Illem, etikett, protokoll Akadémiai Könyvkiadó, Budapest 2008

Dr Kaszainé dr. Mezey Katalin: Fogyasztói jogok (kézikönyv kereskedőknek, szolgáltatóknak, vállalkozásoknak, vásárlóknak) HVG-ORAC Lap-és könyvkiadó, Budapest, 1998

<http://tensipecs.hu/userfiles/Image/Tengeri%2520hajoutak/Silversea/Silversea.jpg> (2010. augusztus 9.)

<http://www.harmonet.hu/data/cikkek/0/895/03.jpg> (2010. augusztus 9.)

<http://www.harmonet.hu/data/cikkek/17000/17670/01.jpg> (2010. augusztus 9.)

<http://www.uniospenz.hu/kepek/cikkkep/1224233360egyuttm.jpg> (2010. augusztus 9.)

<http://www.nlcafe.hu/data/cikk/8/70141/5.jpg> (2010. augusztus 9.)

<http://www.nlcafe.hu/data/cikk/9/81505/1.jpg> (2010. augusztus 9.)

<http://www.harmonet.hu/data/cikkek/17000/17473/01.jpg> (2010. augusztus 9.)

http://kep.index.hu/1/0/110/1100/11000/1100029_ba7952cb3670c9fbd20fe48190c529cd_wm.jpg (2010. augusztus 9.)

http://www.kanariszigetekiutazas.hu/kanari-szigetek/kepek_1293887-kanari-utazas_1213625677.jpg (2010. augusztus 9.)

http://uj szo.com/files/imagecache/story_image/files/pénz-szlovák%2520korona_0.JPG
(2010. augusztus 9.)

AJÁNLOTT IRODALOM

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület: www.ofe.hu

Tudatos vásárlók honlapja: www.tudatosvasarlo.hu

Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége: www.feosz.hu

A(z) 1448-06 modul 009-es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
52 812 01 0000 00 00	Hostess
54 812 01 1000 00 00	Idegvezető
54 812 03 0000 00 00	Szállodai portás, recepció
54 812 02 0010 54 01	Protokollügyintéző
54 812 02 0010 54 02	Utazásügyintéző

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

10 óra

MUNKANYAG

MUNKANYAG

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

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

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210–1065, Fax: (1) 210–1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató