



Tóth Éva Mária

Ügyfélszolgálati teendők ellátása

NSZFI
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI
ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:
Távközlési üzemi tevékenység

A követelménymodul száma: 0910-06 A tartomelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-013-50

AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI MUNKA ALAPJAI

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Az ügyfelek gyakran panaszkodnak, hogy a cégeknél dolgozó műszakiak sokszor lekezelően bánnak velük, nem akarják megérteni, megoldani problémájukat. Olyan szakkifejezéseket használnak, ami számukra ismeretlen, magyarázataik túlságosan szűkszavúak, gyorsak, szaktudás nélkül sokaknak követhetetlennek tűnnek.

Így aztán többségük csak "végső elkeseredésében" kér szakembertől segítséget, s ez még tetézheti is a problémát:

- néha már nem is emlékszik rá, hogy mi is volt az első hiba, amit észlelt, s ennek elhárítására milyen lépéseket tett,
- vérmérsékletétől függően érzelmileg bevonódott, elkeseredett vagy türelmetlen, néha agresszív, veszekedő,
- gyakran "körmére ég a probléma", pl. az internet-szolgáltatás lassúsága, kimaradásai miatt nem tud valamilyen határidőt teljesíteni, s ez erőteljes frusztrációt (célja elérésében történő akadályoztatást) okoz.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

1. A szervezet képviselőjében tartunk kapcsolatot az ügyfelekkel

A vállalat mindennel kommunikál, mindennel, amit tesz, gyárt, szolgáltat, végez, és minden szavával, minden (kommunikációs) megnyilatkozásával.

A vezérigazgató nyilatkozata, utasítása vagy beszéde ugyanúgy számít, mint a műszaki segélyvonalon (help-desken) vagy műszaki kivitelezésben ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló munkatárs tájékoztatása, a tv-film vagy újsághirdetés üzenete, illetve a vállalat szervezett kommunikációs (szakmai) tevékenységei (marketing-kommunikáció, public relations, üzleti adminisztráció).

A szervezeti (vállalati) kommunikáció tehát a szervezet tervezett és spontán aktivitásainak összessége.

A vállalat stílusán a szervezet látható, tapasztalható és megismerhető magatartását értjük.

2. Mi függünk az ügyféltől, nem pedig ő tőlünk!

Mahatma Gandhi fogalmazta meg talán a legérzékletesebben az ügyfelekhez való viszonyt: „Az ügyfél a legfontosabb látogatónk, nem függ tőlünk, mi függünk tőle. Nem zavar bennünket, még ha néha úgy tűnik is. Nem kívülről. Az ügyfelek jelentik munkánk és jövőnk biztonságának egyetlen forrását.”

Az ügyfelek eltérő értékkel és fontossággal bírnak az egyes szervezetek és ügyfélszolgálatuk számára. A velük való bánásmódot leginkább a függőség mértéke határozza meg, mely nagyon jól értelmezhető a következő – Arany Ferenc¹ által készített – táblázat alapján:

A szervezet típusa	Ügyfélelvesztés veszélye	Függőség mértéke	Mit tehet az elégedetlen ügyfél?
Hivatal (állami, önkormányzati)	Alig veszíthet ügyfelet (csak pl. elköltözés, elhalálozás esetén)	Csak nagyon közvetett módon, alig érzékelhetően függ az egyes ügyfeleitől	A felületei hatóságokhoz vagy a nyilvánossághoz fordulhat
Közszolgáltatók	Nem, vagy csak nagyon szigorú feltételek teljesülése esetén szabadulhatnak meg még a nem fizető ügyfeleiktől is	Közvetett a függőség. Árai általában hatósági árak. Bevételei nem az ügyfél elégedettségén múlnak	A felületei hatóságokhoz vagy a nyilvánossághoz fordulhat
Monopolhelyzetben lévők	Inkább az ügyfelek kénytelenek ragaszkodni hozzájuk	Gyenge a függőség	A felületei hatóságokhoz vagy a nyilvánossághoz fordulhat
Versenyszervezetek	Minél erősebb a verseny, annál jobban ragaszkodnak jövedelmező ügyfeleikhez	Erős a függés, mert az elvesztett ügyfél gyengíti a céget, ugyanakkor erősíti valamelyik konkurenst	Elmeget a konkurenciához és a felületei hatóságokhoz, vagy a nyilvánossághoz is fordulhat

¹ Arany Ferenc – Dr. Balázs Géza – Seprődi Patrícia – Tóth Éva Mária: Személyes ügyfél-kommunikáció. (Humán Erőforrás Alapítvány, Budapest, 2003)

3. Az ügyfelekkel történő kapcsolattartás formái és azok jellemzői

A kommunikációs folyamatnak három legfontosabb eleme:

- a kommunikátor, kibocsátó, adó – tehát aki információt bocsát ki,
- az üzenet, – tehát amit kibocsát a kommunikátor, az adó,
- a másik fél, a befogadó, a címzett, a vevő – vagyis akinek szól az üzenet.

Könnyű belátni, hogy bármelyikük hiánya lehetetlenné teszi a kommunikációt. Gondoljunk csak arra, hogy egy lakatlan szigeten hiába kiáltozik a hajótörött segítségért, nincs senki, aki meghallja, befogadja az üzenetét.

Az ügyfelekkel történő kapcsolattartás számos formában valósulhat meg. A kapcsolattartás formáit csoportosíthatjuk

- gyakoriságuk szerint: egyszeri, eseti, rendszeres vagy folyamatos
- a kapcsolatban résztvevő személyek alapján: vezetői szintű, beosztott szintű vagy mindkettő
- a kommunikáció módja szerint: személyes, telefonos vagy írásos

A szervezetek jelentős része kombinálja a kapcsolattartás formáit. Az ügyfélközpontú gondolkodás és magatartás feltételezi, hogy a kapcsolattartási forma az ügyfél igényeihez igazodik.

A **személyes kommunikáció** olyan szituációt feltételez, ahol az információk cseréje sok csatornás, azaz erőteljesen befolyásol a látvány (pl. partner testalkata, ruházatának stílusa, ápoltsága), a tapintás (pl. egy kézfogás ereje), a szaglás (pl. vonzónak találhatjuk valaki illatát), az ízlelés (pl. egy jó ebéd melletti beszélgetés maradandóbb lesz, mint ha azt étkezés nélkül folytattuk volna le) és a hangélmény (talán már ön is járt úgy, hogy valakit elképzelt bársonyos hangja, szép beszédje alapján, s nagyon meglepődött, amikor aztán személyesen is találkoztak).

Amikor **telefonálunk**, akkor a technika megfoszt bennünket a látványtól, az ízekről és az illatoktól, a kézfogás helyett is csak egy hallót kapunk. A hangélmény dönt a kommunikáció sikeréről. Az első néhány szó különösen fontos: néha maga a mondanivaló, néha pedig a megszólaló hang jellegzetességei nyerne meg vagy térítenek el a beszélgetéstől, akár hívás kezdeményezéséről, akár fogadásáról van szó. Nyert ügye van annak a telefonálónak, akinek a hangja kellemes a fülnek, bárszonyosan simogató, derűs. Kiejtése jól érthető, mondanivalóját hangsúlyozással, frappáns szóhasználattal fejezi ki. Mondatai jól fogalmazottak, nyelvileg szabatosak, közérthetőek és egyértelműek. Ha a telefonhívás hivatalos ügyben történik, akkor különösen fontos, hogy az illető a témában legyen tájékozott, hozzáértő. A beszélgetést kedvesen és határozottan, a kommunikációs célnak megfelelően vezesse. Érdeklődéssel, aktív figyelemmel hallgassa a másik felet, s az esetlegesen felmerülő konfliktusokat, érzelmi felhangokat tűrje és kezelje ügyesen.²

Amikor **írásban** kommunikálunk, akkor a verbális kommunikáció közvetett formáját alkalmazzuk. Lényegét tekintve a beszéd „testvére”, de kódrendszere más, összetettebb, bonyolultabb. Csatornája is többféle lehet, írhatunk levelet, feljegyzést, kézzel vagy géppel, használhatunk hozzá „közönséges” vagy különleges minőségű papírt, tintát vagy éppen elektronikus felületeket (e-mail, fax), formájában követhetünk hivatalos sablonokat vagy egyéni megoldásokat. Mivel az írásbeli kommunikáció lényege, hogy a kommunikáló felek nem látják egymást, az üzenet korlátozottabb információmennyiséget és hírbőséget képes közvetíteni, mint a beszéd. Részben ezeket pótolja a stílus és a külalak. Például a gyűrt papír, a hányavetin megfogalmazott mondatok, elütések és betűkihagyások nemtörődömséget, figyelmetlenséget sugallnak.

4. Mi határozza meg a beszéd stílusát?

A beszédstílust alapvetően a kommunikációs helyzet határozza meg, milyen célt szolgál a kapcsolatfelvétel és milyen csatornán keresztül bonyolódik. A cél révén kialakulnak bizonyos beszélgetési szokások és panelek, melyek betartása révén sikeres lesz a kommunikáció:

- Határozzuk meg az udvariassági alapszintet (pl. köszönés, bemutatkozás, bemutatkozás)!
- Készüljünk a kommunikációs partnerhez történő igazodásra (pl. ismerőssel vagy idegennel történik a kapcsolatfelvétel, érdeklődésének felkeltése)!
- Alkalmazkodjunk a partner jellemzőihez (pl. lelkiállapot, kommunikációs képesség).
- Kerüljük a hivatali zsargont (pl. ritka szakkifejezéseket, belső kommunikációban használt rövidítéseket)!
- Kerüljük a személytelenséget (pl. megszólítás, általános megfogalmazás helyett konkretizálás)!³

5. Hogyan fogalmazzuk meg mondatainkat?

Mondatszerkesztés

³ Forrás: Telefonos ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003. p. 35–36.

Mivel gondolataink összetettek, és egymásból következnek, hajlamosak vagyunk arra, hogy mondatainkat túlbonyolítsuk.

Ügyeljünk rá, hogy az előbeszédben (személyes és telefonos kommunikációban) egyszerű bővített mondatokat, valamint mellérendelő összetett mondatokat használjunk. Érdemes a mellérendeléshez egyszerű kötőszavakat választani (pl. és, de, vagy, tehát).

Írásban – indokolt esetben – több alárendelő mondatot használunk, illetve bonyolultabb nyelvtani szerkezeteket is (pl. gondolatjelek közé történő beszúrás) alkalmazhatunk.

Csak a lényeget mondjuk?

Talán a legnehezebb kérdés az "arany középút" megtalálása. Előfordulhat, hogy ami nekünk szakmai szempontból korrekt, kielégítő, minden részletre kiterjedő tájékoztatásnak, magyarázatnak tűnik, az partnerünk számára nem vagy csak részleteiben dekódolható.

Számoljunk azzal, hogy a megértést néha racionális (értelmi), máskor emocionális (érzelmi) okok gátolják (pl. előítélet, félelem). Párbeszéd esetén van mód az azonnali visszacsatolásra (pl. a partner nem-verbális üzeneteinek dekódolása), ellenőrzésre (pl. ellenőrző kérdések), éljünk vele! Írásbeli kommunikációnál formai megoldásokkal támogassuk a megértést: pl. mondandónkat tagoljuk rövid bekezdésekre, a lényeget emeljük ki (pl. szedjük vastagon), adjunk kiegészítő információkat (pl. szómagyarázatot), részletes tájékozódáshoz, kapcsolatfelvételhez forrásmegjelölést (pl. weblap címe, ügyfélszolgálat telefonszáma).⁴

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Tanulótársaival közösen válasszanak ki három telekommunikációs vállalatot (pl. Magyar Telekom, Telenor, UPC), s elemezzék, értékeljék szervezeti kommunikációjukat a következő kérdések szóban történő megválaszolásával!

- Milyen tevékenységet folytatnak?
- Hogyan – milyen célok, hitvallás és értékrend mentén – működnek?
- Ön(ök) mit tudnak, tapasztaltak és másoktól mit hallottak a szervezet működéséről? (saját tudás + tapasztalat + közzétett információk)

⁴ Forrás: Telefonos ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003. p. 37–39.

2. Mi a hasonlóság és különbség a különböző kommunikációs csatornák alkalmazása közt?

A kommunikációs csatorna meghatározása kezdetben azt a közvetítő közeget jelölte, ami személyes észleléskor az információ cseréjét lehetővé tette. A technika fejlődésével a kommunikációs csatorna fogalma bővült és sokoldalúvá vált.

Feladat: Hasonlítsa össze a személyes, telefonos és az írásos kommunikációt, vízszintesen azonos szempontot követve, s töltsse ki a táblázat üres celláit!

Személyes kommunikáció	Telefonos kommunikáció	Írásos kommunikáció
Totális benyomás: akusztikai, vizuális és egyéb csatornákon (tapintás, szaglás, tér- és egyensúlyérzékelés) érkező információk sokaságát ötvözi		
	Időben mulandó, pillanatnyi, térben kevésbé korlátozott, képes nagy távolságok áthidalására	
		A hallgatónak történő visszajelzés korlátozott, késleltetett
	Gyors gondolkodást, azonnali és nagyon precíz megfogalmazást követel	
A közlés minden eszköze szerepet kaphat a gondolatcserében: • A szókincs és a nyelvtani szabályok • A hangélmény (hangfekvés, érzelmi felhangok) • A látvány (környezet, öltözködés, demonstráció) • A mozgás (mimika, taglejtés, testtartás, hely és helyzetváltoztatás) • A tapintás • A szaglás (kísérő illatok)		
		A szóbeli kommunikációnál tudatosabb, igényesebb nyelvi viselkedést igényel
	A normáktól kisebb-nagyobb eltérést megengedett	
		Szabályosabb, megformáltabb szerkesztés, összetett mondatok

1. ábra: A személyes, a telefonos és az írásos kommunikáció összehasonlítása

3. Kommunikációs stílus és gyakorlat

Akkor is kommunikálunk, ha nem tudunk róla, sőt akkor is, ha nem is akarjuk. Nem lehet nem tenni, de hatásával, következményeivel mindenképpen számolnunk kell. Előnyben vagyunk embertársainkkal szemben, ha képesek vagyunk jól csinálni, hátrányokat szenvedhetünk, ha képességeink e téren szerényebbek. Vágyak, célok, ambíciók beteljesülése, siker és eredmény függhet attól, hogy a partnert (pl. családtagot, barátot, munkatársat, ügyfelet) sikerül-e megnyerni magunknak, az ügyünknek, vagy kudarcot vallunk. Azok az emberek, akik jó kommunikációs készségekkel rendelkeznek, előnyben vannak azokkal szemben, akiknek ez a képesség kevésbé adatott meg. Szerencsére a kommunikációs készség fejleszthető, egyénileg vagy másokkal együttműködve gyakorolható.

Ismerje meg erősségeit (pl. helyes levegővétel, megnyerő mosoly, szép testtartás) és gyenge pontjainkat (pl. artikulációs hibák)!

Becsülje és fejlessze, illetve használja ki értékeit (pl. bársnyos hang, gazdag szókincs, harmonikus gesztusok)!

Tegyen szert kellő önbizalomra és kitartásra, hogy meglévő adottságait képes legyen fejleszteni és személyközi kapcsolataiban sikerrel kamatoztatni!

Feladat: Tanulótársaival közösen, kis (4–6 fős) csoportban dolgozzanak. Tekintsék át a következő, 20 tulajdonságpárból álló listát. Előbb önmagukat, majd egymást pontozzák hatfokú skálán. Az 1-es azt jelenti, hogy a tulajdonságpár első tagja nagyon illik önre, társára, a 6-s azt, hogy pont a második jellemző. A 2-est, illetve 5-öst akkor választja, ha adott tulajdonság jellemző, de azért mégsem "telitalálat". Ha a párból egyik tulajdonság sem passzol, akkor is döntení kell, adjon hármast, ha inkább az első, 4-est, ha inkább a másodikat érzi elfogadhatóbbnak. jellemzi. A pontozást ki-ki önállóan végezze, majd hasonlítsák össze és elemezzék eredményeiket!⁵

⁵ Forrás: Személyes ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003. p. 13–14.

Sor- szám	Tulajdonságpárok	Pontszámok (1-6)			
		saját			
1	kellemetlen a hangja – kellemes a hangja				
2	beszéde alig érthető – beszéde jól érthető				
3	szegényes a szókincse – gazdag a szókincse				
4	merev a tekintete – élénk, kifejező a tekintete				
5	barátságtalan – barátságos a mosolya				
6	merev az arca – élénk az arcjátéka				
7	rendezetlenek – harmonikusak a mozdulatai				
8	remeg a keze, ha ideges – kezei sosem remegnek				
9	beszéd közben gyakran gesztikulál - beszéd közben kezei mozdulatlanok				
10	beszédes – hallgató				
11	rezzenéstelenül hallgat végig másokat – gyakran bólogat, fejet csóvál				
12	néha türelmetlenül dobol – kezeit oldottan tartja				
13	görnyedt a testtartása – szép a tartása				
14	lassan beszél – jó ritmusban beszél				
15	gyakran billeg, feszeng állás közben – stabilan áll				
16	hadar beszéd közben - jó ritmusban beszél				
17	néha elakad a lélegzete – nincs gondja a levegővétellel				
18	néha gúnyos a tekintete – néha megértő a tekintete				
19	zavarba jön, ha mások szemébe néz – szemkontaktust tart				
20	néha felemeli a hangját – sose emeli fel a hangját				

2. ábra: Kommunikációs stílus pontozótábla

Megoldás

2. feladat:

MUNKANYAG

Személyes kommunikáció	Telefonos kommunikáció	Írásos kommunikáció
	Az élőbeszéd korlátozott változata, az akusztikai benyomást (verbális üzenet tartalmát és a hangélményt) a technikai feltételek erősen befolyásolják	A hangzó beszéd átváltása írásjelekre, vizuális, térbeli benyomás
Időben mulandó, pillanatnyi, szűkebb hatókörű, helyhez kötött ("A szó elszáll...")		Időben, térben kevésbé korlátozott
A hallgatónak többféle visszajelzési lehetőséget kínál (verbális és nem verbális módon)	A hallgatónak lehetősége van az azonnali visszajelzésre, de a módja korlátozott (csak akusztikai eszközök)	
Gyors gondolkodást, azonnali megfogalmazást igényel		Van idő a gondolkodásra, a felkészülésre
	A kifejezőeszközök köre korlátozott: • A szókincs és a nyelvtani szabályok • A hangélmény erőteljesen befolyásol: kellemes hangfekvés, jól érthető kiejtés, értelmezést segítő hangsúlyozás, frappáns szóhasználat, érzelmi felhangok • A háttérzaj is információkat hordoz (időnként külön magyarázatot igényel)	A kifejezőeszközök köre korlátozott: • A szókincs és a nyelvtani szabályok • A zenei elemek, gesztusok csak korlátozott mértékben, áttételesen jelennek meg (pl. hangutánzó, hangulatfestő szavak, írásjelek)
Részben ösztönös nyelvi viselkedés	Körültekintő fogalmazást, kontrollt igénylő nyelvi viselkedés	
A normáktól kisebb-nagyobb mértékű eltérés		Szigorúbb normák
A telefonos és az írásos kommunikációnál lazább, szabálytalanabb szerkesztés, hosszabb mondatok	A személyes kommunikációnál szabályosabb, megformáltabb szerkesztés, rövid, könnyen érthető mondatok.	

3. ábra. A személyes, a telefonos és az írásos kommunikáció összehasonlítása

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Hasonlítsa össze az írásos és a telefonos kommunikációt! Soroljon fel legalább 5-5 előnyös, illetve hátrányos tulajdonságát mindkettőnek!

Megoldás

Írásos kommunikáció előnyei:

Telefonos kommunikáció előnyei:

Írásos kommunikáció hátrányai:

Írásbeli kommunikáció hátrányai:

2. feladat

Telefonos ügyfélszolgálati munkája – pl. műszaki tanácsadás – során elég, ha csak a lényeget mondja? – A kérdést válaszolja meg írásban!

Megoldás 4. feladat: _____

MUNKANYAG

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Az írásos kommunikáció előnyei pl.:

- maradandó(bb)
- általában több idő van a megírásra, van mód a felkészülésre, javításra
- szemléltetésre is alkalmas (pl. kép, grafika)
- sokszorosítás
- a partnereknek nem kell egy időben, egy helyen lenniük

A telefonos kommunikáció előnyei pl.:

- hang alapján történő felismerés, azonosítás
- gyors információcsere
- azonnali visszacsatolás
- térben határtalan
- érzelmeket is közvetít

Az írásos kommunikáció hátrányai pl.:

- időigényesebb a beszédnél
- egyoldalú kommunikáció
- gyakran túl hivatalos a megfogalmazás
- a kommunikációs partnerek személye bizonytalan lehet (más készíti el, mint akinek a neve van rajta)
- elévülés

A telefonos kommunikáció hátrányai pl.:

- a szó elszáll (de: hangrögzítés)
- gyakori a félreértés, elhallás
- megszakadhat a hívás
- háttérzaj nehezítheti a megértést
- a kommunikációs partnerek eltérő helyszínen, körülmények közt vannak

2. feladat

Nem, mindig az ügyfélhez, annak tájékozottságához, illetve aktuális érzelmi állapotához kell igazítanunk mondandókat.

Vannak olyan ügyfelek, akik pontosan tudják, mit akarnak, nagyon tájékozottak. Ha ebben biztosak vagyunk, elég a lényeg összefoglalása.

Mások pedig azt igénylik, hogy nagyon részletes tájékoztatást, magyarázatot adjunk, akár többször, több példán végigvezetve is bemutassuk a lehetséges megoldásokat. Igen gyakran nemcsak tájékoztatást, magyarázatot, hanem megnyugtatót, biztatást, azaz érzelmeik kezelését is várják tőlünk.

MUNKANYAG

MŰSZAKI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS, PROBLÉMAMEGOLDÁS A GYAKORLATBAN

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Tipikus eset, hogy az ügyfél azért telefonál be az ügyfélszolgálatra, mert "lassú, szakadozó az internet-kapcsolat".

A rutinosabbak betelefonálás előtt leellenőrzik saját számítástechnikai eszközeik beállításait, csatlakoztatását. A többség azonban tanácstalan, segítségre, "megmentésre vár". Néha még a probléma megfogalmazása sem megy könnyen, ezért a műszaki támogatónak kell az ügyfelet célirányos kérdésekkel vezetve feltárnia a hibát.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

1. A reklamáció–felvétel, problémamegoldás folyamata

A reklamációk fogadása és megoldása komplex, 7+2 lépcsős folyamatban történik.

Lépései:

1. A reklamáló ügyfél megnyugtatása,
2. A panasz mögött rejtőző valódi probléma megértése,
3. A panaszügy értékelése (jogos vagy megalapozatlan),
4. Döntéshozás.
5. A döntés közlése a panaszossal,
6. A szükséges intézkedések megtétele: hibajavítás és
7. kompenzálás.

Plusz két lépcső:

8. Az ügyfél-elégedettség ellenőrzése,
9. A panaszt okozó hiba kijavítása (az ismétlődés elkerülése).

2. Műszaki segítségnyújtás telefonon:

Jellemzően bejövő hívások fogadását, az ügyfél problémájának azonnali megoldását, vagy hibajegynek a felvételét jelenti.

A készenléti állapotban történő várakozás jellemzői:

- Fiziológiai, lelki és technikai várakozás ("ugrásra", cselekvésre kész)
- Legalább 10 érv szól amellett, hogy a 2 –3. csengésre érdemes felvenni a hívást.
- Tisztában kell lenni azzal, hogy a vonal másik végén lévő ügyfél valószínűsíthetően más körülmények közt van, vagyis mást lát, hall, gondol és érez, mint amiben a munkatárs van.

Az ügyféllel történő kapcsolatfelvétel első lépcsőfoka az esetek döntő többségében

- az ügyfél megbízható azonosítása (cég szabályzata és a személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabálynak megfelelően),
- stílusa – amihez érdemes rugalmasan alkalmazkodni a sikeres együttműködés reményében (pl. idősebb, informatikailag járatlanabb embernél egyszerűbb kifejezések, magyarázatok, szemléltetés),
- problémája – igen fontos, hogy ne minősítsük, ne túlozzuk el, s ne is bagatellizáljuk (az ügyfélnek probléma, ez épp elég ok arra, hogy foglalkozzunk vele).
- és ... minél több szakmai gyakorlati tapasztalatot szerzünk, érzékeljük majd, hogy ügyfeleink a legváratlanabb kérésekkel, kérdésekkel fordulnak hozzánk

A probléma feltárására és azonosítására szolgáló eszközök és módszerek

a) Értő – aktív – figyelem tanúsítása

- Bizalmat teremteni
- Odafigyelni
- Megérteni
- Kontrollálni
- Visszajelzéseket adni

b) A jól kérdezés technikája

- Nyílt és zárt kérdések
- Eldöntendő vagy tényfeltáró
- Állító szerkezetek használata
- Rövid, egyszerű kérdések
- Egyszerre csak egyet!

A problémamegoldás – mint munkafolyamat – kommunikálása

a) Mit kell / érdemes ebből az ügyfélnek tudnia / érzékelnie?

- Gondolkozom és / vagy beszélek?
- Szünet – várakoztatás – átkapcsolás – visszahívás
- Intézkedés
- Saját hatáskörben: teljes felelősséggel, gyorsan és megbízhatóan
- Átadom: kinek, mikor, miért

b) Az ügyfél tájékoztatása a megoldás módjáról, idejéről, költségvonzatairól...

c) Adminisztráció: adatfelvételtől a lezárásig, folyamatos ügykövetés

A beszélgetés kézbentartása

- A beszélgetés alaphangjának megadása (nyitott, ügyfélközpontú, empatikus)
- Az ügyfél ritmusához való alkalmazkodás (l. vannak olyan emberek, akiknek semmi sem elég gyors, vagy pont megfordítva, az átlagos tempó követhetetlen)
- Az "illeszkedés" törvényének betartása (ne mindent és ne egyszerre akarjunk megoldani, fogadjuk el az ügyfél preferencia-sorrendjét)
- Tagoljuk a beszélgetést, hogy ha már valamiben segíteni tudtunk, azt le tudjuk zárni
- Tájékoztassuk az ügyfelet, hogy mit miért teszünk, kérdezünk – ügyeljünk rá, hogy legyen képes követni gondolatmenetünket. Ha kell, többszörösen visszakérdezve, újabb és újabb magyarázatot alkalmazva, szemléltetve segítsük ügyfelünket problémája feltárásában.
- „Húzd meg – ereszd el!” – Ha az ügyfél zaklatott, ne sürgessük, hagyjuk kibeszélni problémáját, erőteljes érzelmeit, ha pedig félénk, bizonytalan, bátorítsuk.
- Legyen egy saját begyakorolt sémánk a tipikus ügyek felvételére, feldolgozására, módszeresen haladjunk a probléma feltárásában, a megoldás kimunkálásában.
- Legyünk tárgyyszerűek, ne beszéljünk ki szerepünkéből, azzal foglalkozzunk, ami az adott ügyfél, s problémája szempontjából releváns.
- Ne lépjük túl a hatáskörünket, csak olyan kérdésben döntsünk, ami a mi kompetenciánkba (felelősségi körünkbe tartozik)!

3. Kiből és hogyan lesz panaszos, esetleg reklamáló ügyfél?

Gyakran panaszkodunk, mi ügyfélszolgálatban dolgozók, hogy az ügyfelek miért nem tudják normális hangon, érthetően elmondani, hogy mit akarnak.

Azt tapasztaljuk, hogy igen sokan felfokozott lelkiállapotban, ingerülten, kiabálva érkeznek, s igyekeznek félelmet kelteni bennünk, ügyintézőkben.

Vannak ügyfelek, akik ügyintézés, esetleg még várakozás közben válnak fenyegetővé – soronkívüliséget, különleges bánásmódot, a szerződésben vagy jogszabályban biztosítottnál lényegesen több jogot követelve.

Mitől válik a „kedves ügyfél” rettegett panaszossá?

- Mert úgy érzi, becsapták.
- Mert számára a saját problémája a legnagyobb.
- Mert mások, máshol, máskor már becsapták.
- Mert kénytelen megbízni azokban, akik már hibáztak.⁶

⁶ Forrás: Arany Ferenc: Panaszügyek hatékony megoldása. Gold Invest, 2000.

4. Saját és mások érzelmeinek felismerése, kezelése

A leggyakoribb érzések, amivel ügyfélszolgálatosként találkozhatunk, és amelyeknek felismerésére, kezelésére fel kell készülnünk:

- a sértettség,
- a keserűség,
- a kiszolgáltatottság,
- a félelem,
- a bizonytalanság,
- a harag,
- a düh.

A felsorolt érzelmek kezelésére – az ügyfélszolgálati gyakorlatban bevált – eszközök:

A koncentrált figyelem – a gesztusokkal megerősített odafordulás, pl. személyes ügyfélkapcsolat során kissé közelebb lépünk, hajolunk, vagy csak a fejünket billentjük meg, telefonosnál folyamatosan visszajelzéseket adunk: pl. "igen, értem".

A megértés, az empátia – beleképzeljük magunkat az ügyfél helyzetébe, az ő szemszögéből nézzük a dolgokat, kifejezzük együttérzésünket, s érdemben, aktívan, visszajelzéseket adva meghallgatjuk.

A türelem – nem vágunk közbe, nem utasítjuk el, nem kérdőjelezzük meg negatív érzelmeit, hagyjuk, "hadd menjen ki a gőz", nem sürgetjük, hogy "térjen már a tárgyra".

A megnyugtatás – biztosítjuk arról, hogy elfogadjuk őt, toleráljuk érzelmeit, viselkedését, és megteszünk minden tőlünk telhetőt problémája megoldása érdekében.

A bocsánatkérés – a gyors és szívből jövő bocsánatkérés az egyik legjobb eszköz arra, hogy csökkentsük a másik félben kialakult negatív érzelmek erejét. Akkor is kérünk bocsánatot, ha valószínűleg nem mi hibáztunk. Néha félreértés, információhiány, téves következtetés okozza az ügyfél panaszát, s váltja ki negatív érzelmét, melyért lehet, hogy csak áttételesen, de mégiscsak felelősséggel tartozunk.

A közvetlen ügyfélkiszolgálásban dolgozóként fel kell készülnünk azokra az esetekre is, amikor

a) bekövetkezik az "utolsó csepp" effektus, vagyis adott ügyfélnél 'betelt a pohár': nagyon erősek az érzelmei.

b) fellép az "eszkaláció veszélye", vagyis egy adott ügyfél érzelmei, indulatai, viselkedése befolyásolja, esetleg fenyegeti a többi (pl. ügyféltérben várakozó, közösségi oldalt látogató) ügyfelet.

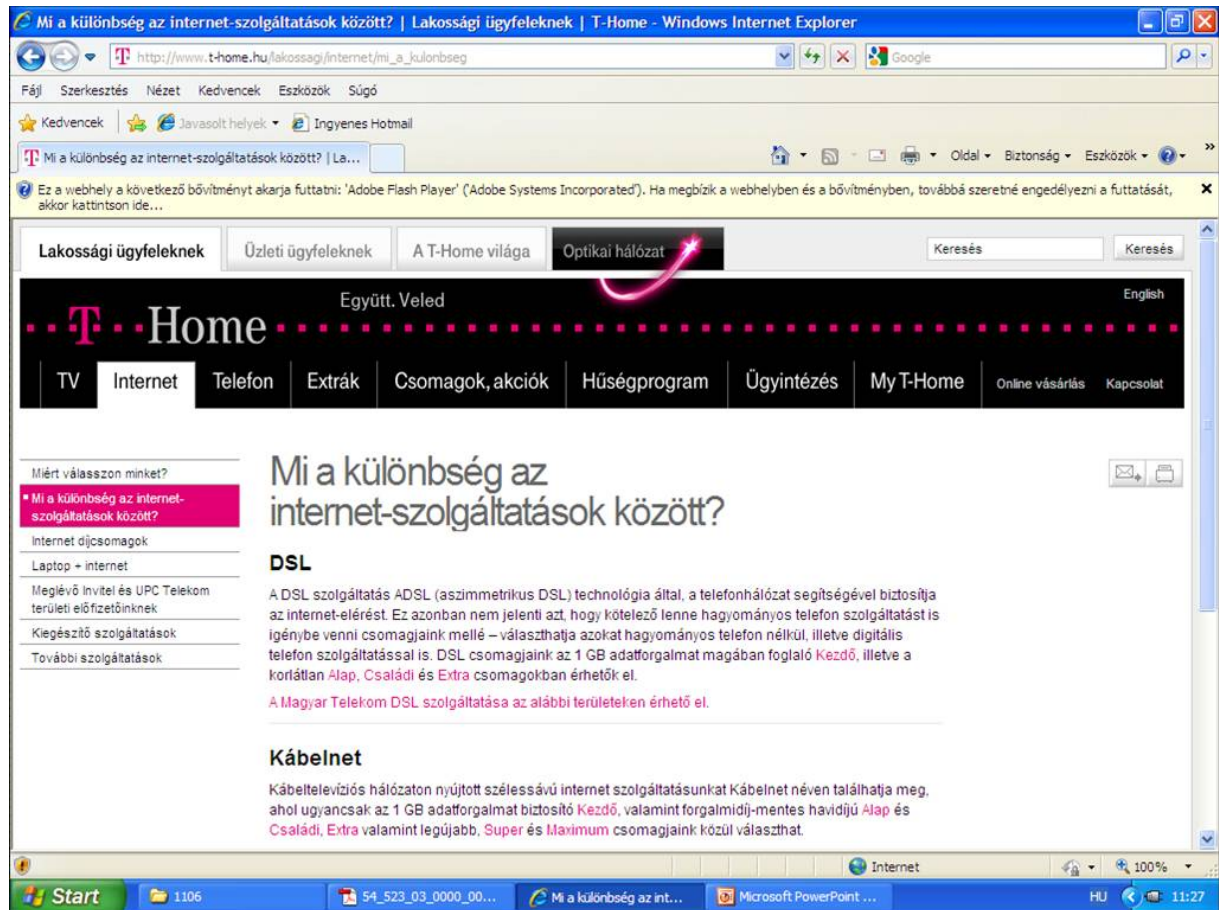
Ezekben a nehezen kezelhető esetekben sem vagyunk tehetetlenek, vannak jól hasznosítható eszközeink: Őrizzük meg identitásunkat! Kontrolláljuk saját érzelmeinket! – Lazítsunk!

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Műszaki segítségnyújtás a gyakorlatban

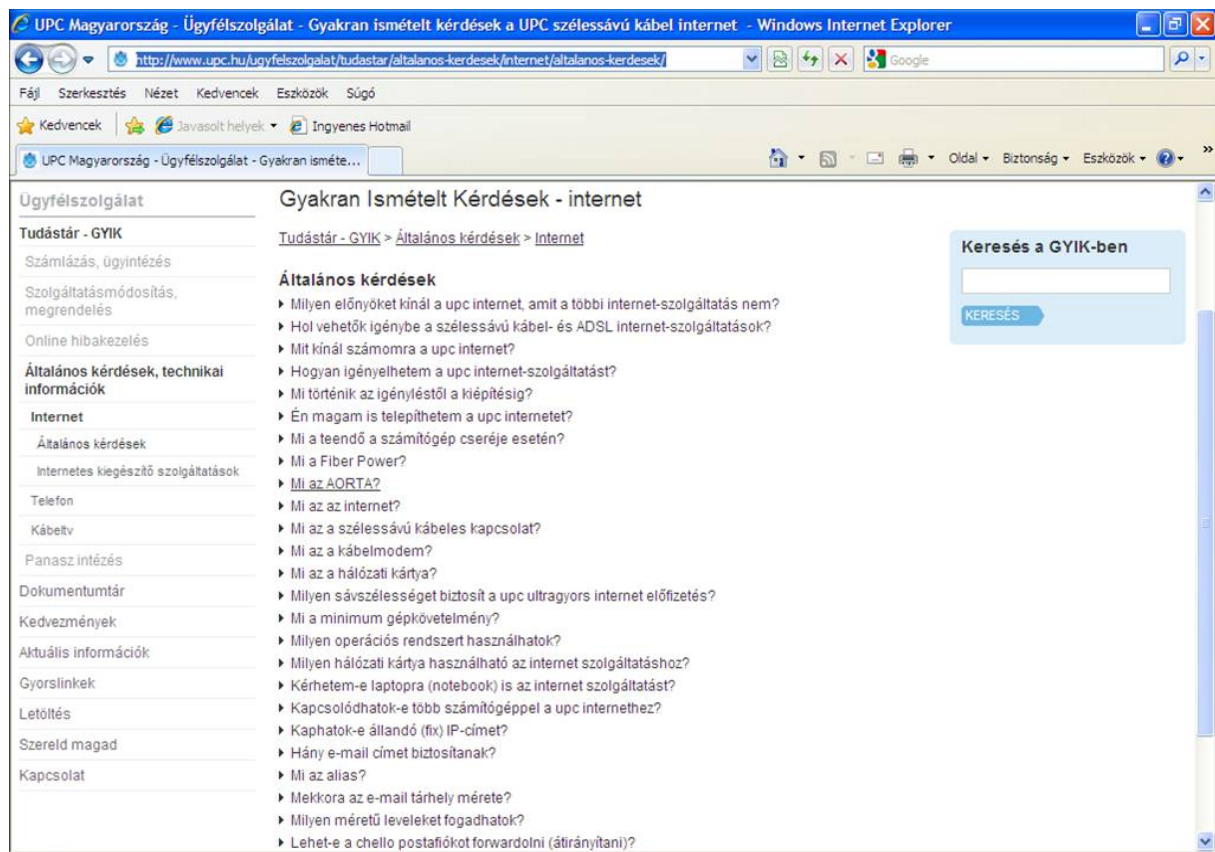
Páros feladat: Tanulótársával közösen gyűjtsenek össze és elemezzenek legalább három tipikus, internet-szolgáltatással, használattal kapcsolatos műszaki problémát (pl. családi, baráti körben adódott problémák, szolgáltató vagy technikai eszköz cseréjéből keletkező probléma, anyagi jellegű, téves számlázásból vagy félreértett díjszámítási módból származó probléma)! Az elemzést kezdjék az okok feltárásával, majd egyenként gondolják végig, mit és hogyan akart elérni az ügyfél, mit kínált, kínálhatott megoldásként az internetszolgáltató (pl. magyar Telekom vagy UPC).

- a) A probléma feltárásához, megoldásához használják a telekommunikációs cégek honlapját, pl. az online ügyfélszolgálatot, vagy tudásbázist, dokumentumtárat!



4. ábra: Használják a T-Home tudásbázisát?

⁷ Forrás: http://www.t-home.hu/lakossagi/internet/mi_a_kulonbseg (lementve: 2010.11.04.)



5. ábra: A feladatmegoldáshoz használják a UPC Tudástárát!⁸

b) A probléma feltárását követően készítsenek szituációs játékhöz feladatkártyákat! A feladatkártya elkészítéséhez használják a következő sablonokat!

Sablonok a feladatkártyák elkészítéséhez:

Feladatkártya 1. számú szereplő (az "ügyfél") részére:

Az "ügyfél" rövid jellemzése: Életkor, élethelyzet, viselkedési stílus, aktuális érzelmek, az általa követendő magatartás, mit és hogyan akar elérni?

A probléma rövid leírása: Mi a probléma kiváltó oka, vagy legalábbis annak felvázolása, hogy ő mit tapasztalt

Feladatkártya 2. számú szereplő ("a Help-deskes ügyintéző") részére:

A betöltött feladatkör jellemzése: Beosztás, szakmai kompetencia, jogkör

⁸ Forrás: <http://www.upc.hu/ugyfelszolgalat/tudastar/altalanos-kerdesek/internet/altalanos-kerdesek/> (mentve: 2010.11.4.)

A szereplő által követendő magatartás, probléma-feltárási és megoldási stratégia, technika

A szituáció rövid leírása: Pl. melyik cégnél "áll alkalmazásban", a probléma megoldásához milyen segítséget vehet igénybe (pl. UPC Tudástár)

c) Csoportos feladat: A párban kidolgozott szituációkat – szerepjátékokat – játsszák el – a feladatkártyák útmutatásának megfelelően – közösen! Majd beszéljék meg a megoldást, hasonlítsák össze, hogy ugyanaz a szituáció más-más probléma-feltárási, megoldási technika alkalmazásával milyen megoldást eredményezett! A szereplők mondják el, hogy mit éreztek a játék közben, s mennyire voltak elégedettek az általuk elért eredménnyel!

2. Nehéz helyzetben alkalmazható kész panelek

A nehéz emberekkel történő kommunikációban vannak kritikus pontok: pl. az első megszólalás, az érzelmek kezelése, a bocsánatkérés, a közbevágás, a tévedés korrigálása. Sokkal frappánsabban, eredményesebben juthatunk túl ezeken, ha vannak a tarsolyunkban előre megfogalmazott, kipróbált, udvarias mondatok, szófordulatok, melyek könnyen felidézhetők, bevethetők.

Feladat: Gyűjtsön össze a szakirodalomból, illetve szakmai gyakorlatából minél több olyan udvarias kifejezést, mondatot, amit eredményesen használhat a nehéz emberekkel történő kommunikációban, a következő 5 helyzet megoldására:

a) Amikor az ügyfél nem megfelelő hangnemben beszél önnel

b) Ha nem ért egyet azzal, amit az ügyfél állít

c) Amikor az ügyfél újra meg újra közbevág

d) Ha tisztázni akar egy zavaros helyzetet

e) Amikor nyilvánvalóan jogos az ügyfél felháborodása

Megoldás:

2. feladat

a) Amikor az ügyfél nem megfelelő hangnemben beszél önnel:

- Kérem, mondja el, mi bántja, s én legjobb tudásom szerint igyekszem segíteni önnek problémája megoldásában.
- Nem muszáj egyetértenünk, de miért kell udvariatlannak lenni egymással?
- Értem, hogy ön mi miatt érezheti így...

- Ha ez lenne a helyzet, teljes joggal érezhetné így.
- Megértem, hogy ön most feldúlt, hiszen ez a probléma igen érzékenyen érinti.
- Megértem érzéseit, hiszen néha én magam is kijövök a sodromból. Most azonban módomban áll olyan alternatív megoldásokat kínálni önnek, amivel megoldhatjuk az ön problémáját...

b) Ha nem ért egyet azzal, amit az ügyfél állít!

- Nekem úgy tűnik, hogy az a probléma...
- Attól tartok, hogy talán nincs elég...
- Magyarázza ezt el nekem, kérem. Mintha lenne itt egy hiba...
- Noha következtetésével nem értek egyet, önnek természetesen joga van véleményt mondani.
- Nem tudná esetleg még egyszer ellenőrizni...?
- Van rá mód, hogy lépésről lépésre egyeztessük a ...?

c) Amikor az ügyfél újra meg újra közbevág:

- Megértem, hogy ez önnek nagyon fontos. De engedje meg, hogy röviden kifejtsem bankunk ezzel kapcsolatos hivatalos állásfoglalását.
- Bocsánat, még nem fejeztem be. Adjon még néhány másodpercet, hogy kifejtsem az álláspontomat.

d) Ha tisztázni akar egy zavaros helyzetet:

- Megköszönném, ha segítene tisztázni ezt a zavaros ügyet.
- Számítógépes nyilvántartásunknak köszönhetően módunk van arra, hogy egyeztessük az ön eddigi összes befizetését...
- Úgy tűnik, ezzel a módszerrel nem sikerült közös nyelvet találnunk. De talán ...

e) Amikor nyilvánvalóan jogos az ügyfél felháborodása:

- Elnézését kérem, mi tévedtünk. Segítene nekem abban, hogy minél gyorsabban megtaláljuk az ön számára megnyugtató megoldást?
- Bocsánatát kérem, hogy ilyen sokat kellett várakoznia. Segítene nekem abban, hogy minél gyorsabban megtaláljuk...
- Nagyon sajnálom, hogy tévedésünkkel kellemetlenséget okoztunk önnek. Rögtön utánanézek, hogy mit is tehetek azért, hogy az ön számára megnyugtató megoldást kínáljunk...
- Nagyon sajnálom, hogy szűkszavú tájékoztatásunkkal kellemetlenséget okoztunk önnek. Rögtön utánanézek, hogy mit is tehetek azért, hogy...

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Ismertesse a reklamációk fogadása és megoldása komplex, 7+2 lépcsős folyamatát!

Megoldás

2. feladat

Hasonlítsa össze az "értő figyelem" (aktív hallgatás) és az "aktív (jól) kérdezés" problémafeltárásnál alkalmazható technikáját! Soroljon fel legalább 5-5 jellemzőjét mindkettőnek!

Megoldás

"értő figyelem" (aktív hallgatás) jellemzői:

"aktív kérdezés" jellemzői

--

MUNKANYAG

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A reklamációk fogadása és megoldása komplex, 7+2 lépcsős folyamatban történik:

Lépései:

1. A reklamáló ügyfél megnyugtatása,
2. A panasz mögött rejtőző valódi probléma megértése,
3. A panaszügy értékelése (jogos vagy megalapozatlan),
4. Döntéshozás.
5. A döntés közlése a panaszossal,
6. A szükséges intézkedések megtétele: hibajavítás és
7. kompenzálás.

Plusz két lépcső:

8. Az ügyél-elégedettség ellenőrzése,
9. A panaszt okozó hiba kijavítása (az ismétlődés elkerülése).

2. feladat

a) Az "értő (aktív) figyelem tanúsítás módszertan jellemzői

- Bizalmat teremteni
- Odafigyelni
- Megérteni
- Kontrollálni
- Visszajelzéseket adni

b) Az aktív (jól) kérdezés technika jellemzői

- Nyílt és zárt kérdések
- Eldöntendő vagy tényfeltáró
- Állító szerkezetek használata
- Rövid, egyszerű kérdések
- Egyszerre csak egyet!

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Arany Ferenc: Panaszügyek hatékony megoldása. Gold Invest Kft, 2003

Kovács Tünde: Az ügyfélszolgálat művészete. Stratégiai Kommunikációs Tanácsadó Iroda, Budapest, 2000.

Telefonos ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003.

AJÁNLOTT IRODALOM

Arany Ferenc: Panaszügyek hatékony megoldása. Gold Invest Kft, 2003

Hadházy Tímea – Juhász Márta: Bevezetés a pszichológiába (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003.

Telefonos ügyfél-kommunikáció (Tankönyvpótló jegyzet). Humán Erőforrás Alapítvány, 2003.

A(z) 0910–06 modul 013–as szakmai tankönyvi tartalomeleme
felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
33 523 03 1000 00 00	Távközlési műszerész
54 523 03 0010 54 01	Beszédátviteli rendszertechnikus
54 523 03 0010 54 02	Elektronikus hozzáférési és magánhálózati rendszertechnikus
54 523 03 0010 54 03	Elektronikus műsorközlő és tartalomátviteli rendszertechnikus
54 523 03 0010 54 04	Gerinchálózati rendszertechnikus

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

15 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