



Bajner Mária

Szolgáltatás és marketing a gyakorlatban



A követelménymodul megnevezése:
Távközlési üzemi tevékenység

A követelménymodul száma: 0910-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-014-15



SZOLGÁLTATÁS ÉS MARKETING A GYAKORLATBAN



1. ábra Hírverés¹

A marketing – a tévhittel ellentétben – nem modern korunk szüleménye. Az ókorban, az árucseré és a piac megjelenésével már létezett, csak akkor nem marketingnek hívták, és nem volt szükség elemzések, statisztikák, szabályzók és technikák kidolgozására ahhoz, hogy a az áru gazdára találjon.

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

ESETTANULMÁNY

Mielőtt elolvasnánk a történetet, próbáljunk válaszolni az alábbi két kérdésre, amely a tananyag vázát jelenti majd.

Mennyire fontos a cég számára a vevőszolgálat és a vevők pontos tájékoztatása? Van olyan, hogy túlzott vevőközpontú magatartás?

¹ Forrás: www.uipatent.com (letöltés: 2010-08-27)

Az alábbiakban Chris Storey-val a londoni CU Business School oktatójával készített interjú részletéből idézünk², amelyben az újságíró kérdésére, hogy hogyan definiálná a jó marketing szolgáltatást, így válaszol: A jó vevőszolgálat két dolgot jelent. **Először is**, azt kell csinálni, amit ígértünk, amit a cég ígért, és mindent megtenni a hibák elkerülése érdekében, és azért, hogy kielégítsük a vevőket. Megbízhatónak kell lenni és udvariasnak. Ha a dolgok rosszul mennek, akkor fel kell gyorsítani az ügyintézését. **A másik dolog**, a vevők lenyűgözése. Többet kell tenni mint az elvárások, mint amit mi, vevőként a cégtől elvárnánk. Mondok egy példát. Az Amazon.co.uk-t mindenki ismeri. Ha rendelék tőlük egy könyvet mondjuk este 5-kor, másnap reggel 9-kor már ott van nálam a könyv. Az emberek első reakciója, hogy „Húha”, és az egész arról szól, hogyan lehet ezt a „húha” érzést beépíteni a szolgáltatásba. Ha egyszer sikerül, akkor a vevők valószínű visszatérnek időről-időre. De a legtöbb cég már az első ponton elbukik, azaz nem azt teszi, amit megígért, nem korrekt, hibáznak, (pl. félrevezetnek) és nem ismerik be.



2. ábra A vevőtájékoztatás kulcsa az őszinteség³

² In: Market Leader (2003): 161

³ Forrás: <http://chevroletduna.freeblog.hu> (letöltés: 2010-08-27)

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

I SZOLGÁLTATÁS ÉS MARKETING

DEFINIÍCIÓ: A marketing fogalmát sokféleképpen lehet definiálni. Röviden azt mondhatjuk, hogy a marketing a stratégiai menedzsmentnek az a része, amely az **eladást, az értékesítést, a reklámot és a piaci környezet a fogyasztói igényekre építve alakítja és integrálja.** A marketing termék és-termelésközpontú szemléletét a jelen tananyag nem részletezi, a hangsúly az értékesítés- és a fogyasztóközpontúságra tevődik.

Mennyiben speciális eset a szolgáltatás marketing?

A szolgáltatás nem kézzel fogható TERMÉK, hanem TELJESÍTMÉNY vagy CSELEKVÉS, amelyet egyik fél ajánl a másiknak valami (pénz) fejében. Fontos tudni, hogy mivel a termékek piacán egyre nagyobb a verseny (és itt a telekommunikáció sem kivétel, sőt!), a termékek összehasonlítása egyre nehezebb a vevők számára, ezért **a verseny áttevődik a szolgáltatástartalomra.**

További jellemzők:

- A termék értékesítésének feltétele a hozzá kapcsolódó szolgáltatáscsomag (beszerelés, üzemeltetés, garancia, árukapcsolás, stb.)
- A szolgáltatás igénybe vétele differenciáltan alkalmazkodik a vevők lehetőségeihez, szükségleteikhez (több a jövedelem, több szolgáltatás)
- A szolgáltatásnál a tevékenységet „fogyasztjuk”; a tevékenység folyamata, eredménye és felhasználása térben és időben egybeesik

1. A telekommunikációs ügyintéző-vevőtájékoztató tevékenységének sajátosságai

- Változó teljesítményű (időben ingadozó teljesítményt nyújtanak egyes dolgozók, eltérő képességeik tükrében)
- Megismételhetetlen (amit ma nem adunk el, vagy rosszul adunk el, vagy rosszul tájékoztatunk, azt holnap már nem tudjuk értékesíteni)
- A minőségről (sebesség, zavartalan működés, rugalmas ügyintézés stb.) alkotott elképzelések szubjektívek
- Nem fizikai természetből következően (mobilhálózatok, csatornák kiosztása, digitális, kábel, stb. televíziózás, stb.) nincs áruminta, a kipróbálást is döntés előzi meg. Ezért kell **alaposan ismerni a terméket, és bemutatni az előnyeit.**

A szolgáltatásmarketing tárgyi környezete

A szolgáltatások megfoghatatlansága miatt figyelmet kell szentelni minden – a szolgáltatással kapcsolatos – kézzelfogható dolognak, vagyis az úgynevezett "tárgyi bizonyítékoknak". A távközlési ügyfélszolgáltatásban ez a technikai háttérben ölt testet (gyors elérhetőség, a technikai berendezések megbízhatósága, visszahívás, (ingyenes) zöld szám, kék szám. (A kék szám azt jelenti, hogy a hívó nem a teljes hívásköltséget csak a helyi hívás díját fizeti, a helyi és a távolsági díj közötti különbséget pedig a hívott fél fizeti) többnyelvű információ, szakértelem stb.). A fogyasztók számára ezek képviselik a megvásárlandó áru látható-, tapasztalható részét, amely alapján megkísérlik megítélni annak várható minőségét. Fontos, hogy ezek a „kiegészítők” is a vállalat image-ét, előnyeit tükrözzék. A szolgáltatás egyik meghatározó tárgyi feltétele a call center IVR rendszere. Digitális, számítógép-vezérelt, fejlett technológiát képvisel. Egyedi rendszertől függően összetett, testreszabott feladatokra is képes, és akár külső rendszerekkel is együttműködik. Az alábbiakban a call centerekről tudhat meg bővebb információt.

A call center

Mit jelent a call center?



3. ábra Call centeresek munka közben⁴

A call center –a Magyar Virtuális Enciklopédia szerint tulajdonképpen a „telefonos ügyfélszolgálat”. Magyarországon egy dinamikusan fejlődő terület az ügyfélkapcsolati rendszeren, és szinte minden nagyobb szolgáltató biztosítja ügyfelei számára. A gyakorlatban különböző változatai fordulnak elő, melyek specifikusan igazodnak az adott területhez. Döntő többségében olyan, rendszerint díjmentesen és non-stop hívható szolgáltatásként kell elképzelnünk, melynek segítségével az adott szolgáltatóval kapcsolatos ügyeket, problémákat tudjuk elintézni.

⁴ Forrás: <http://gujarat.inetgiant.in> (letöltés: 2010-08-27)

Ez a kommunikációs csatorna valójában telefonon – kimenő hívások kezdeményezésével, illetve bejövő hívások fogadásával – lebonyolított **marketingtevékenység**.

Mit tud az IVR?

Felépítésében döntő szerepet játszik az ún. IVR (Intelligent Voice Recording–Automata Hívásfogadó Rendszer), amely a beérkező hívásokat csoportosítja egy meghatározott menürendszer alapján. Így lehetségessé válik bizonyos műveletek elvégzése magának az automatának a segítségével, illetve adott esetben magukkal az ügyfélszolgálat munkatársaival történő kapcsolatfelvétel.

- Az IVR szinte korlátlan mennyiségű hangüzenetet képes fogadni, és elektronikus formában tárolni
- Rövid időn belül tetszés szerint változtatható a menüstruktúra, és a tartalom, akár folyamatban lévő kampányok alatt is
- A rendszeren óriási mennyiségű, egzakt információ helyezhető el, illetve sokszintes menürendszer alakítható ki.
- A rendszer gyors: a hívó menüválasztásainak megfelelően azonnal kiadja a kért információt, illetve kapcsolja a kezelőt

Milyen formái vannak a call centernek?

Formailag lehet belső, vagyis közvetlenül a cég által üzemeltetett – ekkor maga a cég rendelkezik a szükséges technikai és képzési háttérrel – vagy adott esetben külső, amikor a szolgáltató szerződést köt egy call centert működtető céggel. Ez utóbbit azonban csakis addig célszerű igénybe vennie, míg létre nem hozza saját rendszerét, hiszen az biztosítja számára a közvetlen és pontos ügyintézés lehetőségét, illetve különböző belső struktúrák létrehozását. Ilyen belső csoport például a call centeren belül működtethető support center, mely magában foglalja az egyéb csatornákon (email, levél, fax) befutó igényeket. Előbbi kiegészülhet még egy technikai vagy szükség esetén logisztikai csoporttal. Nagy mennyiségű telefonhívás hatékony kezeléséhez szükség van speciálisan képzett **operátorokra**, akik kizárólag ezzel a feladattal foglalkoznak, valamint a megfelelő technikai háttér biztosítására, illetve megfelelő kapacitásra. A **bejövő (Inbound) telefonhívásokat** vagy az operátorok, vagy egy számítógép fogadja, amelyet a hívó a telefon nyomógombjaival vezérelhet. A rendszer egy telefonszámon egyidejűleg több száz hívót is képes kiszolgálni. Kimenő (outbound) telefonhívások:

A kimenő kampány minden olyan esetben hasznos, amikor gyorsan kell nagyszámú személyes kontaktust teremteni. Az eredmény azonnal mérhető, és felhasználható.

Webes felületen on-line statisztika érhető el a hívások forgalmáról, az egyes menüpontok látogatottságáról, illetve az igény szerinti adatokról, ezzel segítve a marketing és a controlling munkáját.

ÖSSZEFOGLALVA: A Call-Center fő jellemzői: Gyors, Személyes, Költséghatékony, Interaktív, Egzakt módon mérhető

2. A szolgáltatásmarketing személyi (alkalmazotti) környezetéről részletesen

Az embereknek kiemelt fontosságot kell tulajdonítanunk a szolgáltatások menedzselésénél, hiszen ők azok, akik kapcsolatba lépnek a vevőkkel, akik az adott szolgáltatást megtermelik, tehát az ő viselkedésük, tevékenységük nagymértékben befolyásolja a fogyasztókban a vállalatról kialakult képet. A vállalatvezetésnek éppen ezért **nagy hangsúlyt kell fektetnie az alkalmazottak kiválogatására, képzésére és a megfelelő motiváció biztosítására**. Fontos azonban figyelembe venni azt is, hogy a szolgáltatási tevékenységre a folyamat összes résztvevője hatással lehet, így akár a jelenlévő ügyfelek is, ez pedig külön szakértelmet és tapasztalatot igényel.

A Call-Center feladatok kihelyezését indokolja, hogy egyrészt a telefonálást végző személynek mindig rendelkezésre kell állnia a feladatra, másrészt megfelelő képzettségűnek kell lennie. Ha túlképzett munkaerő foglalkozik házon belül a telefonos feladatokkal, az drága megoldás, és ha ezen kívül más projektekben is részt vesznek, akkor nem marad elég idő a lényegi feladata elvégzésére. A nem erre a feladatra kiképzett munkaerő pedig nem lesz elég hatékony, hacsak nem vesz részt speciális tréningeken, képzésekben.

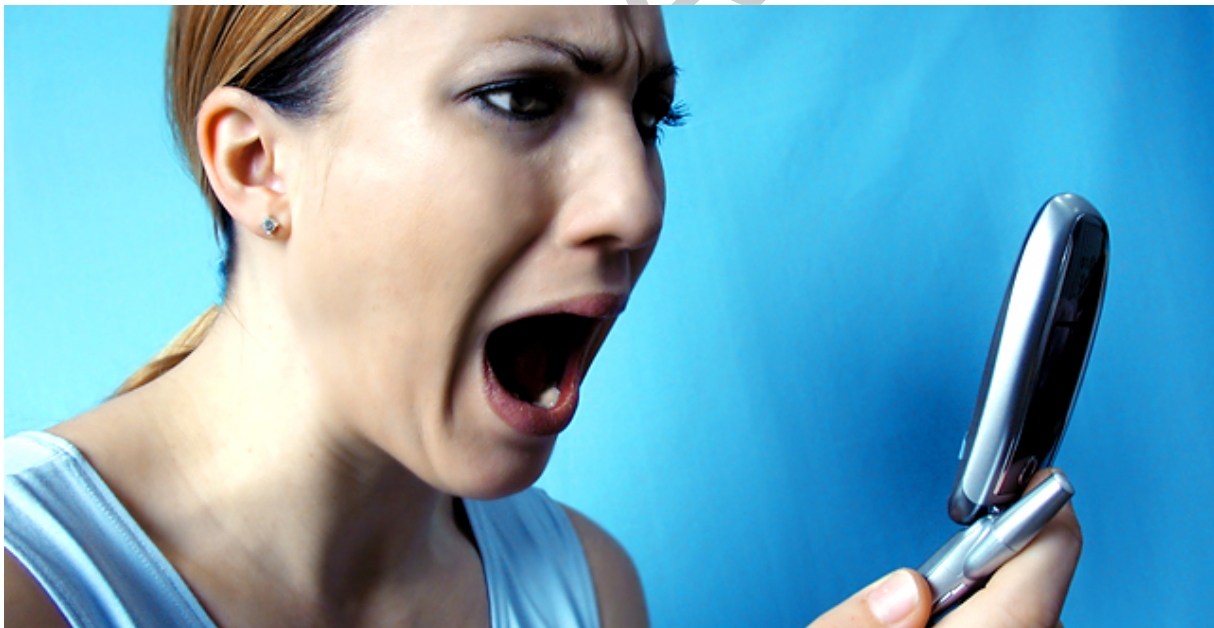
Feladat: Rendezze fontossági sorrendbe az alábbi-ügyfélreferensre vonatkozó-tulajdonságokat, kompetenciákat!

1. Megbízhatóság
2. Reagálási készség
3. Szaktudás
4. Elérhetőség
5. Udvariasság
6. Kommunikációs készség (empátia, és információközlés a vevő szintjén)
7. Bizalomkeltés
8. Problémakezelési képesség
9. Dologi tényezők (tárgyi-technikai feltételek)

SORREND

Megoldás: egyéni, a válaszok indoklásával

II. ÜGYINTÉZÉS TELEFONON



4. ábra A mobiltelefonos ügyintézés előnyei és hátrányai!⁵

⁵ Forrás: <http://nonstopmobil.hu> (letöltés: 2010-08-27)

A szolgáltató által küldött telefonszámlával kapcsolatban egy-két részletet tisztázni szeretne. A számla végösszege szokatlanul magas, Önök a számlázott időszak egy részét nyaralással töltötték, a vezetékes telefont nem használták. Vasárnap éjszaka 10 óra van. Az ügyintézés melyik módját választhatja/választja?

Megoldás: a tananyag végén

Az ügyintézés módjai:

- Interneten (számlabefizetés, egyenleglekérdezés, előfizetés testreszabása, hűségprogram)
- SMS-ben WAP-on
- Telefonon
- Személyesen
- Üzletben (ügyfélszolgálati pontokon)

A felsorolt módok közül részletesen a telefonos ügyintézéssel foglalkozunk.

1. Termék, szolgáltatás megrendelése telefonon; ügyfeltájékoztató

Megrendeléseit az ügyfél (vásárló) telefonon is feladhatja. Általában ilyen esetben zöld számon a cég díjmentesen, kényelmesen hívható, (rugalmas időpontok, nincs várakoztatás)

- A nagy vállalatok szinte minden terméke megrendelhető telefonon is. A potenciális vásárló hívása során kívül érkezik az értékesítő ügyfélkezelőhöz, aki széleskörű ismeretekkel kell, hogy rendelkezzen a termékekről és szolgáltatásokról

Direkt marketing (az összes lehetséges marketing- és kommunikációs eszköz alkalmazása a közvetlen vevőkapcsolat létrehozására)

Direkt mail/ voice mail

- **Hírlevélén keresztül** (számlával együtt postázzák, vagy elektronikus formában) lakossági és üzleti ügyfeleknek, amelyben személyre szólóan kapnak értesítést a legújabb akciókról, kedvezményes üzleti ajánlatokról, a mindennapos tevékenységhez (szórakozáshoz) kapcsolódó innovatív megoldásokról.
- **On-line** (e-mail, internet)
- **Off-line** (nyomtatott anyagokkal)

Az eladás-ösztönzéssel, promóciós anyagokkal a III. részben részletesen foglalkozunk

2. Információadás

A telefonos ügyfélkapcsolati referens a leggyakrabban az alábbi témákról ad felvilágosítást:

- **TARIFÁKRÓL** (termék, szolgáltatás, akciók)
- **KÉSZÜLÉKEK** (telefonok, notebookok, modemek, eBook, tartozékok, frissítés lehetősége)

- SZOLGÁLTATÁSOKRÓL (telefonálás, üzenetküldés, mobil internet, WLAN, mobil TV, vásárlás mobillal, biztosítás, roaming)
- MOBIL INTERNETRŐL

PÉLDA a távközlési ügyfélkapcsolati referensek telefonos információ – szolgáltatásáról

Ügyfél: A cég hirdetésére hivatkozva érdeklődik a **mobil internet használatáról**, bevezetésének lehetőségéről

Ügyintéző: Bemutatkozik, megköszöni az érdeklődést, pontosítja a termék nevét. Pl. XYCCL.

Ügyfél: működésről érdeklődik

Ügyintéző: A XYCCL kialakítá-sa révén könnyen konfigurálható és a GPRS mobil adatszolgáltatással egyszerűen biztosít hozzáférést az Internethez.

Ügyfél: Mit kell tenni ahhoz, hogy működjön (konkrét feladatok)

Ügyintéző: Megnyugtatja, hogy nem kell hosszú időt töltenie a modem telepítésével és a kapcsolat konfigurálásával, mert ezeket a feladatokat maga a szoftver hajtja végre. Elegendő a számítógépet a telefonkészülékkel egy **kábel, bluetooth** vagy **infravörös port** segítségével összekapcsolni, vagy behelyezni a **GPRS PCMCIA** kártyát a notebook-ba és lefuttatni a telepítő fájlt. Néhány perc alatt lefut a Varázsló program és használatba vehetjük a GPRS-en létrejött mobil Internet-hozzáférést. Erről szükség esetén írásbeli információt is kap a vevő.

Ügyfél: Csak ennyit kell tudni?! Milyen feltételekkel használható?

Ügyintéző: GPRS vagy EDGE használatot támogató mobiltelefon vagy kártyatelefon, számítógép (notebook, asztali számítógép vagy PDA), Kábel, vagy infraport vagy bluetooth, amivel számítógép és telefon összekapcsolható, valamint új internet célú SIM kártya, amit biztosít a cég a mobil szélessáv csomaghoz vásárolt új készülékhez vagy kártyatelefonhoz

Ügyfél: Fogalma sincs, hogy az ő mobiltelefonja (SHARP TM 100) GPRS adatátvitelt támogató készülék-e?

Ügyintéző: A lista alapján igen, de amennyiben szeretné lecserélni a készüléket, akciós ajánlatukat figyelmébe ajánlja (további kedvezményeket érhet el)

Ügyfél: Érdeklí az ár, a hozzáférés ideje (minél előbb) és a szerződéskötés feltételei

Ügyintéző: Mindenre kielégítő választ ad, amennyiben az Ügyfélkezelői Rendszerben megtalálható, regisztrált ügyfélről van szó, és az egyéb fizetési feltételeknek is megfelel, megköti a szerződést.

Esettanulmány: Szituációs feladat

Egy telekommunikációs cég telefonos ügyfélszolgálatába az alábbi kérések/kérdések érkeznek be. Csoportosítsa a hívásokat témák szerint, aztán próbálja meg válaszolni rájuk, majd ellenőrizze és egyeztesse a megadott válaszokkal. Mennyiben különbözik az írásbeli információ és a szóbeli közlési forma? Egyszerűsítse le az írásbeli anyagot a szóbeli tájékoztatás stílusára.

Módszertani javaslat: a hívásokat játsszák el, próbálják minél életszerűbbé tenni a kommunikációt

A bejövő hívások fogadása: HOVA IRÁNYÍTANÁ AZ ALÁBBI HÍVÁSOKAT

1. Infovonal
2. Hotline (akciók)
3. Helpdesk
4. Reklamációk kezelése
5. Terméktanácsadás

Hívások témák szerint

- A) Hol tudom ellenőrizni, hogy 3G, illetve 3G/HSDPA hálózati lefedettségű helyen vagyok-e? 4
- Z) Regisztráltam korábban egy emelt díjas szolgáltatásra? Hogyan tudom lemondani? 26
- B) Miért történik az, hogy egyes csatornák esetében egy adott műsor nem nézhető? 1
- Y) Mit kell tennem akkor, ha nem akarom engedni az emelt díjas szolgáltatások elérhetőségét telefonomról? 25
- C) Mit jelent a „kötbér” a kedvezményes készülékvásárlás esetén? 2
- X) Mi alapján fizetek az emelt díjas szolgáltatások igénybevételekor? 24
- D) Mit vállalok a kötbér-megállapodással? 3
- W) Mi a különbség az Emelt díjas SMS és Fogadott emelt díjas SMS szolgáltatások között? 23
- E) Mit jelent a „szórólapon olvasható” kedvezményes vásárlás”? 5
- V) Mik azok az emelt díjas szolgáltatások? 22
- F) Milyen kötelezettséggel jár részemről a megállapodás aláírása? 6
- U) Mennyibe kerül a hívásrészletező? 21
- N) Mit kell tennem, ha külföldi hívószámot akarok felhívni? 14
- G) Milyen következményekkel jár a kötbér-megállapodás megszegése? 7

- T) Mire érdemes ügyelnie hívásrészletező lekérése esetén? 20
- H) Készülékem a "kártyahiba", vagy "hibás kártya" hibaüzenetet írja ki. Mit tegyek? 8
- S) Szükségem van a részletes számlára, utólag hogyan tudom megrendelni? 19
- I) Készülékem a "kódhiba", vagy "hibás PIN" hibaüzenetet írja ki a PIN kód beírása után. 9
- R) Hogyan rendelhetem meg az Elektronikus Hívásrészletezőt (EHR)? 18
- J) Készülékem a PIN kód háromszori hibás megadása után a "SIM blocked", vagy "SIM blokkolva" hibaüzenetet írja ki. Mit tegyek? Miért van ez? 10
- Q) Hogyan tudok a havi számla mellékleteként nyomtatott részletes számlát igényelni? 17
- K) Megtudhatnám az aktuális számlaegyenlegemet? 11
- P) Milyen formában tudok részletes számlát rendelni? 16
- L) Ellopták a telefonomat SIM-kártyástól. 12
- O) Mit tartalmaz a részletes számla? 15
- M) Külföldre utazom és nem tudom, hogy ott milyen szabályok vonatkoznak a mobilozásra 13
1. Csupán néhány csatorna esetében fordulhat elő, hogy az egyes műsorok jogi okok miatt nem közvetíthetőek. Ilyenkor a tévécsatorna szolgáltatója nem rendelkezik az adott műsor továbbításához szükséges jogokkal.
 2. Az XXXXX előfizetés és/vagy YYYYY készülécsomag esetén kedvező vásárlási feltételeket biztosítunk. A kötbér jelen esetben azt az összeget jelenti, melyet az Ön által vállalt kötelezettség ellenében – mintegy hitelként – a teljes vételárból elengedünk. Pl. 15 ezer Ft-tal olcsóbban kapja meg a telefonkészülékét
 3. A T-Mobile nyújtotta kedvezményben megnyilvánuló bizalom zálogát az Ön által aláírt kötbér-megállapodás jelenti. A kedvezmény biztosítását cégünk meghatározott kondíciókhoz köti, melyeket a megállapodás rögzít. A kötbér-megállapodás kötelezettségei – függetlenül a kedvezmény típusától – az előfizetésre illetve szolgáltatásra vonatkoznak, betartásukért az előfizető és a számlafizető egyaránt felelősséggel tartozik.
 4. Amennyiben 3G, illetve 3G/HSDPA-hálózattal lefedett területen tartózkodik, mobilkészüléke kijelzőjén többnyire egy "3G szimbólum jelzi ezt, a képernyő sarkában. Ez a szimbólum készülékenként eltérhet (készüléke használati útmutatójában tudja kikeresni, hogy az Ön készüléke esetében pontosan milyen szimbólum jelzi).

5. A kedvezmény igénybevételével, azaz a kötbérre vonatkozó megállapodás aláírásával jelentős árkedvezménnyel vásárolhat csak előfizetést vagy előfizetést készüléssel együtt, cserélheti le meglévő mobiltelefonját (bizonyos feltételek mellett), válthat XYZ kártyáról havidíjas előfizetésre, illetve részesülhet valamilyen havidíj-, illetve egyéb díjkedvezményben. Például, ha Ön csak előfizetést vásárol, hűségnyilatkozattal esetén a belépési díj bruttó 610 Ft, míg hűségnyilatkozat nélkül bruttó 7000 Ft. Akciós előfizetési készülékvásárlás vagy készülékcsere esetén a kötbér-megállapodás aláírása elengedhetetlen feltétel, addig előfizetés vásárláskor és XYZ kártyáról havidíjas előfizetésre történő átváltáskor választható lehetőség.
6. A kötbér-megállapodás aláírásával Ön vállalja, hogy az előfizetés, vagy szolgáltatás folyamatosságát a szerződésben meghatározott időtartamig (12 vagy 24 hónap) nem szakítja meg. Fel kell hívnom a figyelmét arra, hogy saját kérésre csak akkor függesztheti fel érvényes megállapodással rendelkező előfizetését, illetve szolgáltatását, ha a megállapodásban rögzített kötbért egy összegben kiegyenlíti.
7. A kötbér-megállapodás megszegésének minősül, ha a vállalt időszak alatt az előfizetés a nyilatkozatot aláíró ügyfél oldaláról – rendezetlen számlatartozás, vagy lopás, illetve elvesztés miatt – felfüggesztésre kerül. Ha a tartozás kiegyenlítése vagy a SIM kártya pótlása a megadott határidőn belül történik, a szolgáltatás – eredeti feltételek mellett – visszakapcsolható. Akkor, ha keletkezett hátralékát a felszólítások ellenére sem rendezi, valamint lopás, illetve elvesztés esetén SIM kártyáját – a bejelentéstől számított – 14 napon belül nem pótolja, a kötbérben rögzített kedvezményt egy összegben kiszámlázzuk, melynek fizetési kötelezettségétől eltekinteni nem tudunk.
8. Készüléke a "kártyahiba", vagy "hibás kártya" hibaüzenetet írja ki. A behelyezett SIM kártya rossz, letiltott, vagy érvénytelen. Az ellenőrzéshez, illetve cseréhez keresse fel valamely üzletünket!
9. Rosszul adta meg a PIN kódot. Ellenőrizze PIN kódját a SIM kártyához kapott boríték alapján!
10. A készülék a SIM kártyát illetéktelen hozzáférés gyanúja miatt blokkolta. A készülék bekapcsolásához fel kell oldania a blokkolást a készülékmenü segítségével vagy egy kódsorozattal:
11. Amennyiben havidíjas előfizetése van, hívja a xxxx- as számon a Hívásforgalmi tájékoztatót, illetve keresse fel Internetes vagy WAP-os ügyfélszolgálatainkat. XXX kártyával a 7777 XXX központ felhívásával vagy a készüléke alapállapotában bebillyentyűzött *756# kóddal kérdezheti le az egyenlegét.

12. Lakossági ügyfélként a (megadott) telefonszámon vagy a XXXX–as Lakossági Telefonos ügyfélszolgálati telefonszámokon vagy elő- vagy számlafizetőként személyesen a XY üzleteinkben, illetve a Telefonos vagy WAP–os Önkiszolgáló Ügyfélszolgálatainkon. A letiltást követően illetéktelenek nem tudnak hívást indítani az Ön előfizetéséről. A SIM kártya letiltásához szükség van a telefonszámára, illetve az előfizetői jelszavára. Kártyával kapcsolatosan az üzleteinkben, az azonosításhoz szükséges iratok bemutatásával intézkedhet. A kártyapótlást követően az eltűnt kártya a továbbiakban nem használható. Amennyiben a mobilkészülék is eltűnt, javasoljuk, az előfizetés felfüggesztése után tiltassa le azt is. A tiltást követően a telefon más előfizetői kártyával sem használható. A készülékletiltás díjmentes, a tulajdonlást igazoló dokumentumokkal: számlával, akciós nyilatkozattal, előfizetői, ajándékozási, adásviteli szerződéssel és jótállási jeggyel, illetve ezek bármely – a tulajdonost és a készülék IMEI számát együttesen azonosító – kombinációjával írásban, azüzleteinkben vagy a (megadott) faxszámon kérhető. Lopás indoknál az előzőeken túl rendőrségi feljelentés és az erről szóló igazolás szükséges.
13. Adja meg a célország nevét, ahol tartózkodni fog, majd annak alapján megadom a vonatkozó szolgáltatási díjszabásokat.
14. Havidíjas előfizetőink külföldi hívásokat a Nemzetközi roaming és a Nemzetközi kimenő hívás szolgáltatások segítségével kezdeményezhetnek és fogadhatnak. A Nemzetközi kimenő hívás lehetővé teszi Önnek, hogy akár Magyarországon területéről, akár külföldről más országok előfizetőinek telefonáljon. A Nemzetközi roaming szolgáltatással készüléke – beállítástól függően – automatikus vagy kézi vezérléssel csatlakozhat külföldön a társszolgáltatók valamely hálózatára. A kézi hálózatkereséssel manuálisan választhat az elérhető szolgáltatók közül, míg az automatikus beállítással a készülék önmagától, az adott helyen található legerősebb hálózatra csatlakozik. Külföldi útja előtt kérjük, ellenőrizze a Nemzetközi roaming és a Nemzetközi kimenő hívás szolgáltatások állapotát! Ha Ön határmentén él, akkor felhívjuk a figyelmét, hogy készülékén használjon manuális hálózatválasztást, vagy Telefonos ügyfélszolgálatunk segítségével kapcsolják ki a Nemzetközi roaming szolgáltatást. Ezzel megelőzhető az, hogy a mobiltelefon – Magyarországon tartózkodva – a szomszédos ország hálózatára kapcsolódjon és ezáltal Roaming díjszabás szerinti számlákat generáljon.
15. A részletes számla a következő információkat tartalmazza:
- a hívások kezdő időpontját és időtartamát
 - a hívásegység díját
 - a hívott számokat
 - a hívásirányokat
 - az igénybe vett szolgáltatásokat
 - a hívások díját
16. Részletes számlát a következő formákban rendelhet:
- a havi számla mellékleteként nyomtatott formában,
 - elektronikus formában az Elektronikus Hívásrészletező (EHR) szolgáltatás megrendelésével, valamint

- utólag, nem a havi számla mellékleteként nyomtatott részletes számlát igényelhet esetileg nyomtatott és elektronikus formában.

17. A havi számla mellékleteként nyomtatott részletes számlát, melyet minden hónapban az aktuális havi számla mellet kap kézhez, igényelheti

- Az internetes önkiszolgáló ügyfélszolgálaton,
- a WAP-os önkiszolgáló ügyfélszolgálaton,
- a xxxxx-as számon, a # gomb megnyomásával elérhető telefonos önkiszolgáló ügyfélszolgálaton,
- az SMS-ügyfélszolgálaton a xxxx számra-ra küldött +RESZLETESSZAMLA kulcsszóval,
- személyesen az Ügyfélközpontokban és Partner üzleteinkben.

18. Elektronikus Hívásrészletezőt kizárólag folyószámlaszintű jelszó ellenében igényelhet. Az ilyen módon megrendelt szolgáltatást csak a megrendelést követő X napon tudja leghamarabb igénybe venni, azaz ha pl. júliusban rendeli meg a szolgáltatást, akkor az első hívásrészletezőt, (ami a július havi lesz) augusztus 9-én tudja megtekinteni. A szolgáltatás megrendelése előtti számlák részletezését (példánk esetében pl. a májusi) megtekintésére nincs lehetőség az EHR keretén belül. A híváslistákat on-line átnézheti vagy le is töltheti tömörített szövegfájlként, esetleg pdf. formátumban. A híváslista 2 hónapig visszamenőleg tekinthető meg, azaz pl. a július havi számlát októberben már nem tudja megtekinteni, így ha a részletes számlára a későbbiekben is szüksége van, ajánljuk annak letöltését és saját gépre való mentését. Az Elektronikus Hívásrészletező igényelhető:

- Személyesen..... Partner üzleteinkben vagy
- telefonon ügyintézőinktől (xxxx-as szám felhívásával).

19. Részletes számlát utólag igényelhet:

- személyesen Partner üzleteinkben
- telefonon (jelen pillanatban az ügyintézőtől)
- 3 hónapnál nem régebbi lezárt havi számla esetén az internetes önkiszolgáló ügyfélszolgálaton is, melyet elektronikus formában tekinthet meg, illetve igénye szerint kinyomtathat A szolgáltatás eseménydíjas, amelyet a mindenkor hatályos Díjszabás tartalmaz.

Utólagosan igényelhető hívásrészletező igénylésére csak azon előfizető/számlafizető jogosult, aki a lekért időszakban azonos a számlafizetővel (pl. számlafizető módosítás utáni számlafizető csak a módosítás utáni időszakra vonatkozóan jogosult híváslistát, számlamásolatot kérni.)

20. Amennyiben az elmúlt fél évben a folyószámláján elő- vagy számlafizető módosítását kérte,

- a módosítást megelőző időszakról csak a régi elő- vagy számlafizető jogosult számlamásolatot, hívásrészletezőt igényelni, személyesen az Ügyfélközpontokban

- a módosítást követő időszakra pedig csak az új elő- vagy számlafizető – illetve céges előfizetés esetén a meghatalmazott – kaphat másolatot vagy hívásrészletezőt.

Telefonkártya esetében hívásrészletezőt csak személyesen az Ügyfélközpontokban igényelhet.

21. A hívásrészletezők díjazásának részletei a mindenkor hatályos előfizetéses, illetve XYZ Díjszabásban találhatóak.
22. Emelt díjas szolgáltatásoknak nevezzük azokat a szolgáltatásokat, melyek a normál belföldi díjazáshoz képest magasabb díjon érhetőek el. Altípusait tekintve emelt díjas hang, SMS, MMS és videó szolgáltatásokról beszélhetünk.
23. Emelt díjas SMS szolgáltatás esetén az előfizetők az emelt díjas számra küldött SMS-sel veszik igénybe a szolgáltatást. Fogadott emelt díjas SMS esetében egy, a tartalomszolgáltatónál történt normál díjas regisztrációt követően a fogadott SMS-ek után kell fizetnie az előfizetőnek.
24. Az emelt díjas szolgáltatások eseménydíjas és percdíjas szolgáltatásokra bonthatóak díjazásuk alapján. Percdíjas szolgáltatások esetén minden megkezdett perc kiszámlázásra kerül.
25. Az Ügyfélszolgálaton keresztül lehetőség van az emelt díjas szolgáltatások tiltására, akár szolgáltatási csatornák, előhívószámok szerint differenciáltan is.
26. Az emelt díjas szolgáltatás lemondására a tartalomszolgáltató által megadott úton és módon van lehetőség. Amennyiben nem emlékszik a tartalomszolgáltató kilétére, az emelt díjas telefonszám alapján tudjuk tájékoztatni

III. TERMÉKÉRTÉKESÍTÉS, ELADÁSÖSZTÖNZÉS, PROMÓCIÓ



5. ábra Minden az eladások növelésének irányába mutat⁶

⁶ Forrás: <http://letsblogbusiness.com> (letöltés: 2010-08-27)

1. Termékértékesítés

Feladat: Az ügyfél a hírlevélből értesült a „mobility manager” szoftverről. Az Ön birtokában az alábbi tájékoztató anyag van: **Mobility Manager**

„A Mobility Manager szoftver kártyatelefon tulajdonosok számára teszi lehetővé, hogy hordozható számítógépükkel gyorsan, egyszerűen csatlakozzanak az internethez. Minden általunk forgalmazott kártyatelefonhoz használható”.

Milyen formában közli mindezt az ügyféllel? Mit hangsúlyoz? Hogyan kelti fel az ügyfél érdeklődését?

Válasz: _____

PROMÓCIÓK a telekommunikációban

Mi tartozik a promóció fogalma alá?

A promóció fogalmát nem könnyű meghatározni, hiszen ma már annyiféle különböző tevékenységet értenek alatta, hogy azokat számba venni is nehéz. A cél természetesen mindig az **értékesítés ösztönzése**, ami történhet például

- Pontgyűjtéssel pl. A vásárlás során „CONTACT” pontjait is felhasználhatja, így pl. a készülék ára tovább csökkenthető
- szállítási feltételekkel pl. új mobilját egy munkanapon belül a DHL futárszolgálattal az ország bármelyik pontjára belföldön díjmentesen házhoz szállítjuk (Budapesten akár 6 órán belül).
- akciós árakkal, speciális engedményekkel online vásárlás, készpénzvásárlás stb. esetén, részletfizetés felajánlásával x terméknel
- Külön figyelmet érdemel az árukapcsolás (repülőjegy, múzeum, vagy rendezvénybelépő, utazás, étterem, más termékek, vagy szolgáltatások pl. banki szolgáltatások használata esetén)
- Hűségprogramokkal kedvezmények: régi készülékeket újra cserélni, társkártya-kedvezmény, pontbeváltás lehetősége

- A nyereményjátékokra szigorú törvényi előírások vonatkoznak, az ilyen jellegű szolgáltatások indítása előtt különösen ajánlott szakmai, jogi tanácsadást igénybe venni
- Termékhez kapcsolódó szolgáltatások (kivitel, teljesítmény, szórakozási, kényelmi funkciók, stb.)

A) Feladat: Egy telekommunikációs cég honlapját vagy szórólapját felhasználva hozzon példákat a promócióra. Kinek (mely célcsoportnak) ajánlaná ezeket?

Megoldás: egyéni

B) Feladat: Társítsa a megfelelő promóció-fajtákat és a szolgáltatásokat

1. Ennél a csomagnál a LUCKY Bank biztonságos webes fizető rendszerén keresztül egyenlítheti ki számláját

2. Amennyiben új díjcsomagot vált, további ingyenes szolgáltatást (ingyenes egyenleg lekérdezés, telefonkészülék kedvezmény) biztosítunk

3. Platinakártyával most 3%-kal többet telefonálhat külföldön

4. Az első 100 új mobil- internet előfizetőnk között 4 db külföldi utazást sorsolunk ki

5. A készülékhez új csengőhangokat és ingyenes zenei letöltést adunk

Megoldás : tananyag végén

IV. ETIKUS ÜZLETI MAGATARTÁS



6. ábra Haszonszerzés a törvényesség árnyékában?

Az ügyfélkapcsolat a szolgáltatás sarkalatos pontja, éppen ezért elengedhetetlen, hogy az ügyintézők ismerjék és betartsák a cég általános üzletszabályzatában foglaltakat. Mivel ez cégenként különböző lehet, ezért a legáltalánosabb etikus magatartási normákra hívjuk fel a figyelmet.

Az Általános Üzletszabályzat (szolgáltatás általános szerződési feltételei) reklámozásra és az előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó néhány alapelve

⁷ Forrás: <http://www.frareg.com/CSR/home.htm> (letöltés 2010-08-27)

- A szolgáltatónak gondoskodni kell arról, hogy valamennyi hirdetett információ szolgáltatás igénybevételi díja minden hirdetésben és reklámban világosan és egyértelműen megjelenjen.
- az árról szóló információt úgy kell megjeleníteni, hogy az világos legyen és ne igényeljen közeli, részletekbe menő vizsgáldást
- Minden eladási hirdetésnek méltányosan és tisztességesen kell bánnia a fogyasztóval, és ennek láthatónak is kell lennie. Az eladási hirdetéseket úgy kell tervezni és irányítani, hogy ne okozzanak csalódást
- A hirdetés legyen világos és őszinte és ne vezesse félre azokat, akik találkoznak vele
- Pontatlanság, kétértelműség, hiányosság vagy bármi más miatt a fogyasztókat a hirdetés természetével, vagy a hirdetett termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban félrevezető tényező nem jelenhet meg a hirdetésben

Az ügyfélszolgálaton keresztül táveladás – egy fogyasztói kör megrendeléseinek információ szolgáltatáson keresztüli felvételét jelenti – is lebonyolítható, amelyre általában külön rendelkezés hívja fel a figyelmet

- „Minden táveladási szolgáltatást úgy kell megjeleníteni, hogy abból a kereskedelmi szándék világos legyen. Minden olyan tényezőt, ami a fogyasztót vásárlási döntésében valószínűleg befolyásolja, **világossá és érthetővé kell tenni, mielőtt a fogyasztó elkötelezné magát a vásárlás mellett**”.
- „Minden táveladási tevékenységnek igazodnia kell az üzleti életben általánosságban megkívánt tisztességes piaci verseny alapelveihez. A táveladás nem sértheti a közérdekeket”
- „Minden ilyen szolgáltatásnak méltányosan és tisztességesen kell bánnia a fogyasztókkal, és ennek láthatónak is kell lennie”
- A fogyasztót a kapcsolat elején emlékeztetni kell a szolgáltatás költségeire
- A fogyasztót késlekedés nélkül tájékoztatni kell a) a szállító kilétéről; b) a termék vagy szolgáltatás részleteiről; c) a szállítási költségről, ha ilyen van; d) a fizetésről, a szállítási garanciaszerződésről és a visszafizetés lehetőségeiről; e) az ajánlat érvényességi idejéről
- A fogyasztókat nem szabad olyan irányba vezetni, hogy a szolgáltatások minőségét vagy kívánatosságát túlbecsüljék. Különös gonddal kell eljárni akkor, amikor a címzettnek nincs lehetősége az árut (szolgáltatást) a szállítás előtt megvizsgálni
- Biztosítani kell, hogy minden szerződést és a szerződésre, valamint a fogyasztó visszamondási jogára vonatkozó információt az idevonatkozó és hatályos jogi előírásoknak megfelelően a fogyasztó azonnal írásban megkapjon

Az Általános Üzletszabályzat betartása nemcsak az etikus üzleti magatartás és a cég jó hírneve miatt fontos, hanem kötelező érvényű, ennek megszegése jogi következményekkel jár, és súlyos büntetést von maga után.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

A gyakorlati példákkal illusztrált elméleti anyag elolvasása, értelmezése, majd az ellenőrző kérdések megválaszolása és a megoldási javaslatok megvitatása hozzásegítik ahhoz, hogy

- hatékonyan alkalmazza a cég marketingstratégiáját,
- és segítse az eladást a vevővel való korrekt tájékoztatással, kompetens ügyfélkezelői magatartással
- . Ezen kívül megtanulhatja a konfliktuskezelés technikáját, a korrekt üzleti magatartást.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

Az alábbi kérdések mindegyike szerepel a tananyagban. Helyes megválaszolásuk a figyelmes olvasó számára nem jelenthet kemény próbatételt.

1. feladat. Hogyan nevezik idegen szóval a telefonos ügyfélszolgálatot?

2. feladat. Hogy képes a rendszer nagyszámú telefonhívást egyidejűleg kezelni ?

3. feladat. Melyek a fő feladatai a telefonos ügyfélszolgálatnak?

4. feladat. Van-e különbség a call center és az ügyfélszolgálat között?

5. feladat. Igaz vagy hamis az alábbi állítás: A call center marketingtevékenység

6. feladat. Igaz-e az az állítás, miszerint a vállalat szempontjából az a leghatékonyabb, minél képzettebbek az alkalmazottai?

7. feladat. Egészítse ki az alábbi definíciókat

A nem más, mint az emberi erőforrások kombinálása a telekommunikációs technikákkal a profit és a termelékenység növelésének céljából.

A Call-Center tevékenység olyan interaktív módszer a marketing területén, ahol a válaszok vagy vásárlások száma pontosan mérhető. Legfontosabb elemei: a és a

8. feladat. Az ügyintézés milyen módjait ismeri?

9. feladat. Az ügyintézés mely módját választhatja a számlával kapcsolatban?

10. feladat. Mi a különbség a zöld szám és a kék szám között?

MEGOLDÁSOK:

1. call center;
2. speciális telefonközpont-számítógép rendszer
3. kapcsolattartás a szervezet ügyfeivel. vállalat szolgáltatásával, termékeivel kapcsolatos problémák és hibák kezelése, az ügyfelek tájékoztatása, kérdéseik megválaszolása
4. Igen, az infrastrukturális háttér a call center esetén magasabb: több és korszerűbb eszköz, berendezésből álló műszaki, technikai támogatottság teszi lehetővé a gyors, hatékony ügyfélkiszolgálást
5. Nem igaz. Marketing tevékenység IS
6. Nem, csak annyira legyenek képzettek, mint amennyire azt a feladat indokolná. (Pl. ha túlképzett munkaerő foglalkozik házon belül a telefonos feladatokkal az drága megoldás, mert többet kell neki fizetni)
7. call center, interaktivitás (párbeszéd), mérhetőség
8. Interneten (számlabefizetés, egyenlegkérdezés, előfizetés testreszabása, hűségprogram) SMS-ben WAP-on, Telefonon, Személyesen, Üzletben
9. Interneten megnézheti az egyenleget, írhat e-mailt amiben rákérdez a részletekre, felhívhatja az ügyfélszolgálatot (24 órás)-ebben az esetben legmegnyugtatóbb talán az interaktív ügyintézés
10. A zöld szám azt jelenti, hogy a telefonhívás költségét teljes egészében a hívott fél, azaz megbízó fizeti. A kék szám azt jelenti, hogy a hívó nem a teljes hívásköltséget, csak a helyi hívás díját fizeti, a helyi és a távolsági díj közötti különbséget pedig a hívott fél fizeti.

**A bejövő hívások fogadása: HOVA IRÁNYÍTANÁ AZ ALÁBBI HÍVÁSOKAT Esettanulmány –
Situációs feladat az Ügyintézés telefonon c. fejezetben**

Megoldás: Az információba lehetne az összes hívást irányítani, de a terméktanácsadás és a helpdesk is szóba jöhet. Hívások téma szerint: A4 B1 C2 D3E5 F6 G7 H8 I9 J10 K11 L 12 M13 N 14 O15 P16 Q17R 18 S19 T 20
U 21 V 22 W 23 X24 Y 25 Z 26

**Promóciós ajánlatok a telekommunikációs üzletben: Társítsa a megfelelő promóció-fajtákat
és a szolgáltatásokat (A Termékértékesítés c. fejezetben)**

Megoldás : A) egyéni B) 1. árukapcsolás 2. akciós ár 3. hűségprogram v. pontgyűjtés 4. nyereményjáték+
árukapcsolás 5. termékhez kapcsolódó szolgáltatás

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Chikán Attila–Wimmer Ágnes (szerk.): Üzleti fogalomtár. H. n., 2003, Alinea Kiadó. Budapest, 2002, Panem Könyvkiadó.

Fazekas Ildikó–Harsányi Dávid: Marketingkommunikáció. Budapest, 2000, Szókratész Külgazdasági Akadémia.

Hoffmann Istvánné: Stratégiai marketing. Budapest, 2000, Aula Kiadó.

Kapronczay Gáspár: Bemutatjuk a telefonmarketinget. In: Ungvári–Kapronczay et. al. Telefonmarketing – Telemarketing –Az eladás ígéretes csatornája. Budapest, 1997, Novorg Kiadó.

Kotler, Philip: Kotler a marketingről. Jönni, látni, győzni – a piacon. Budapest, 2000, Park Könyvkiadó.

Kotler, Philip: Marketing menedzsment. Elemzés, tervezés, végrehajtás és ellenőrzés. Budapest, 2002, KJK–Kerszöv Jogi és Üzleti Kiadó.

Little, Ed–Marandi, Ebi: Kapcsolati marketing. Budapest, 2005, Akadémia Kiadó.

Makai Melinda, „Ügyfélorientált kapcsolati marketing” In Reklámérték. 2006.jan.IV.

Veres Zoltán: Szolgáltatásmarketing. Budapest, 2005, KJK–Kerszöv Jogi és Üzleti Kiadó.

<http://www.magellanpr.hu/files/ugyfelorientalt.pdf>

A(z) 0910–06 modul 014–es 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:

50 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