

NEMZETGAZDASÁGI MINISZTERIUM

52 841 02 Ügyfélszolgálati ügyintéző

Komplex szakmai vizsga

Szóbeli vizsgatevékenysége

A vizsgafeladat megnevezése: Kommunikációs és ügyfélszolgálati ismeretek

A vizsgafeladat időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 30%

A 315/2013. (VIII. 28.) Kormányrendelet 3. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételét a /2016-5522 számon kiadom.

Jóváhagyta:

2016

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI HIVATAL

Érvényes: 2016-tól

C

A vizsgafeladat ismertetése: A szóbeli vizsgatevékenység központilag összeállított vizsgakérdései a 4. Szakmai követelmények fejezetben szereplő szakmai követelménymodulok közül a 11807-16 Kommunikáció az ügyfélszolgálatban, a 11808-16 Ügyfélszolgálat a gyakorlatban és a 11809-16 Dokumentumkezelés az ügyfélszolgálatban modulok témaköreit tartalmazza.

Amennyiben a tétel kidolgozásához segédeszköz szükséges, annak használata megengedett, az erre vonatkozó információkat a tétel tartalmazza. A felhasználható segédeszközöket a vizsgaszervező biztosítja.

A feladatsor első részében található 1–20-ig számozott vizsgakérdéseket ki kell nyomtatni, majd pontosan kettévágni. Ezek lesznek a húzótételek.

A második részben található a tanári példány, mely az értékelést segíti.

A tételsor a 9/2018. (VIII. 21.) ITM rendelettel illetve 29/2016. (VIII. 26.) NGM rendelettel módosított 27/2012 (VIII. 27.) NGM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.

1. **Ügyfélszolgálati ügyintézőként számos helyzetben kerül kapcsolatba emberekkel, ezért nem mindegy, milyen hatékonyan és tudatosan képes irányítani ezeket a helyzeteket.**

Határozza meg a kommunikáció fogalmát! Mutassa be a kommunikációs folyamatot, sorolja fel és röviden jellemezze a folyamat főbb tényezőit! Ismertesse a kommunikáció típusait, fontosabb csatornáit, valamint a hatékony kommunikáció feltételeit!

Értelmezze a szemléltetőképen látható kommunikációs helyzetet a résztvevő felek közötti szerepeket illetően (feladó-befogadó)!

A tételhez használható segédeszköz:

- szemléltetőkép (a kommunikációs helyzet értelmezéséhez)

2. **Az ügyfélszolgálaton dolgozóknak sokszor külső jegyek, nem-verbális jelek/jelzések alapján is képesnek kell lenniük megítélni a kommunikációs helyzetet, illetőleg az ügyfél reakcióit.**

Ismertesse a nem-verbális kommunikáció főbb funkcióit, jellemzőit, valamint a jelek fajtáit, típusait! Jellemezze legalább két nem verbális jel kommunikációban betöltött szerepét!

A tételhez tartozó képek alapján elemezze a nem-verbális jelek által közvetített üzeneteket!

A tételhez használható segédeszköz:

- szemléltetőképek (a nem-verbális jelek/jelzések által közvetített kommunikációs helyzet értelmezéséhez)

3. **Ügyfélszolgálati ügyintézői munkája során közvetlenül is találkozik az ügyfelekkel. Fontos, hogy az ügyek minél gyorsabb és az ügyfél számára is megnyugtató elintézése érdekében a szóbeli kommunikációja meggyőző legyen.**

Határozza meg a szóbeli közlés célját, sorolja fel legfontosabb funkcióit! Ismertesse a szóbeli közlés leggyakoribb fajtáit, röviden jellemezze ezeket a kommunikáció szempontjából!

Fejtse ki, a különböző kérdéstípusok hogyan segítik vagy gátolják a kommunikációs helyzetet, az üzenet megértését!

Értelmezze a szemléltetőképen látható kommunikációs helyzetet; tegyen fel szituációhoz illő kérdéseket is!

A tételhez használható segédeszköz:

- szemléltetőképek (a szóbeli kommunikációs helyzet értelmezéséhez)

4. **Ügyfélszolgálati munkája során telefonon keresztül is kapcsolatba kerül az ügyfelekkel, érdeklődőkkel, akiknek fogadja a megkereséseit, illetőleg tájékoztatást, információkat ad az őket érintő kérdésekben.**

Mutassa be a telefonos kommunikáció jellemzőit, sajátosságait (hasonlóságok és eltérések a szóbeli kommunikációval)! Vázolja a telefonos kommunikáció folyamatát!

Ismertesse a telefonálás illemszabályait a hívó és a hívott fél részéről! Fogalmazza meg, hogyan kell eljárnia, ha üzenetrögzítőn hagy üzenetet?

Foglalja össze a mobiltelefon használatának illemszabályait!

- 5. Egy munkahelyi belső megbeszélésen be kell számolnia az elmúlt félévben Önhöz érkező ügyfél-megkeresésekről. A beszámolót prezentáció kíséri, hiszen ezáltal több megjegyezhető információt tud megosztani a munkatársak között.**

Ismertesse a prezentációval kísért beszámoló előnyeit, valamint a prezentációkészítés alapvető szabályait! Mutassa be a prezentációval kísért beszámoló elkészítésének lépéseit, ismertesse a bemutató alatti viselkedés szabályait (használhatja a szemléltetőképet)!

A tételhez használható segédeszköz:

- szemléltetőkép prezentációval kísért előadásról

- 6. Ügyfélszolgálati munkája során sokféle ügyféllel találkozik. Az együttműködés akkor eredményes, ha mindenkivel megtaláljuk a megfelelő kommunikációs formát, és az ügyfél problémájával számára megnyugtatóan foglalkoztunk.**

Határozza meg az asszertív és a nyertes-nyertes (együttműködő) kommunikáció, továbbá az értő figyelem fogalmát, a kommunikációban betöltött főbb szerepüket, jellemzőiket!

Fogalmazza meg a probléma fogalmát, ismertesse a problémamegoldás – egy lehetséges – folyamatát! Határozza meg a sikeres problémamegoldás legfőbb feltételét!

Q

- 7. Ügyfélszolgálati munkája során írásban is kapcsolatot tart az ügyfelekkel. Sok félreértés kerülhető el, ha ismerjük az írásbeli közlés kommunikációban betöltött szerepét.**

Ismertesse az írásbeli kommunikáció szerepét, főbb jellemzőit, eszközeit, az ügyfélszolgálati munkában alkalmazott formáit! Hasonlítsa össze a szóbeli és írásbeli kommunikációs formákat (egyezőségek és különbségek)!

Jellemezze a szemléltetőanyagon megjelenő írásbeli formát!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőanyag egy írásbeli forma megjelenítésére

- 8. Az ügyfélszolgálati tevékenység egyik fontos elvárása, hogy az információk minél gyorsabban eljussanak az érintettekhez, illetőleg fogadni tudjuk a megkereséseket. Ennek egyik útja az elektronikus kommunikáció.**

Sorolja fel és röviden mutassa be a közlésmódok fejlődési szakaszait (a bemutatáshoz használhatja a szemléltetőképeket)! Mutassa be az elektronikus közlésmód funkcióját, lehetséges formáit, jellemezze ezek működését az információközlés, -keresés, -feldolgozás szempontjából!

Ismertesse az elektronikus kommunikáció főbb illemszabályait!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőképek a közlésmódok egyes fejlődési szakaszairól

- 9. Egy szervezet működése, imázsa, profitja szempontjából kiemelten fontos, hogy szolgáltatásaiban elsődleges legyen az ügyfélközpontú szemlélet.**

Ismertesse az ügyfélszolgálati tevékenység funkcióját, alapvető jellemzőit! Határozza meg az ügyfélközpontúság fogalmát, szerepét, sorolja fel az ügyfélközpontú gondolkodás főbb jellemzőit!

Mutassa be az ügyfélszolgálati tevékenység elemeit, az ügyfélszolgálati munkatárs főbb feladatait! Ismertesse az ideális ügyfélszolgálati munkatárs jellemzőit (használhatja a csatolt álláshirdetést) és az ügyfélszolgálati munkában elvárt viselkedési normákat!

A tételhez használható segédeszköz

- álláshirdetés ügyfélszolgálati munkatárs/ügyintéző munkakör betöltésére

- 10. Az ügyfélszolgálati tevékenység akkor lehet eredményes, ha az az ügyfelek érdekeit szolgálja. Ezt pedig segíti, ha az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárs ismeri az ügyfelek különböző típusait, hiszen így könnyebben megtalálja a megfelelő kommunikációs utat hozzájuk.**

Határozza meg az ügyféltipizálás fogalmát, hasznosságát! Mutassa be az ügyfelek típusait, és jellemezze viselkedésüket! Ismertesse a különböző típusú ügyfelekkel való együttműködési formák, bánásmód jellemzőit!

Értelmezze a szemléltetőképen látható ügyfélkapcsolatot bemutató szituációt!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőkép ügyfélkapcsolatról

Q

- 11. Egy szervezet imázsát részben azon keresztül ítélik meg, hogy milyen az ügyfélszolgálat. Ezért az ott dolgozó személyeknek tisztában kell lenniük az alapvető udvariassági formákkal, illemszabályokkal, azok tudatos alkalmazása elengedhetetlenül fontos.**

Határozza meg a viselkedéskultúra alapfogalmait: illem, etikett, protokoll, etika, jog, diplomácia! Ismertesse a viselkedéskultúra alapszabályait! Jellemezze a közvetlen (személyes) kapcsolatfelvétel udvariassági formáit: megjelenés (első pillanatok történései – az első benyomás közvetítésének/megszerzésének elemei), köszönés, bemutatkozás, bemutatás, megszólítás udvariassági formáit!

Fejtse ki véleményét a szemléltetőképen látható kapcsolatfelvételtől!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőkép kapcsolatfelvételtől

- 12. Az ügyfélkapcsolati munkakör betöltésének egyik elvárása a jó megjelenés.**

Fejtse ki a megjelenés (öltözködés) fontosságát az üzleti kapcsolatokban! Ismertesse az öltözködés alapvető szabályait, ha Ön az egyik ügyfelükkel történő megbeszélésre készül, melyet a munkahelyi irodájukban tartanak délelőtt 10 órakor!

Válassza ki a szemléltetőképek közül az adott alkalomhoz legjobban illő megjelenést; indokolja választását!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőképek három különböző megjelenési, öltözködési formáról

13. Cégüknél vendéglátással egybekötött üzleti estét szerveznek fontosabb partnereik számára. A szervezésben és az esemény lebonyolításában az Ön munkájára is számítanak.

Ismertesse a vendéglátás kapcsolattartó szerepét az üzleti életben! Mutassa be az üzleti élet különböző vendéglátási alkalmait, formáit (a bemutatáshoz használja a csatolt szemléltetőképet)! Foglalja össze a vendéglátás megszervezésének és a vendégek fogadásának teendőit (tetszőlegesen kiválasztott vendéglátási forma esetén)!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőképek vendéglátási formákról (álló és ültetési alkalomról)

14. Az ügyfelek megszerzése, megtartása, az ügyfélkapcsolatok bővítése érdekében célszerű kerülni a konfliktushelyzetek kialakulását, fel kell készülni az esetleges helyzetek korrekt kezelésére.

Határozza meg a konfliktus fogalmát, mutassa be a konfliktusok fajtáit! Soroljon fel néhány forrást, kiváltó okot, amely a konfliktusok kialakulásához vezet az ügyfélszolgálati tevékenységben!

Ismertesse a konfliktusok kialakulásának folyamatát és kezelésének lehetséges módszereit, a konfliktus feloldásának egy lehetséges folyamatát!

15. Ügyfélszolgálati ügyintézőként tevékenységi körébe tartozhat egyszerűbb iratok, nyomtatványok, űrlapok kitöltése.

Határozza meg az irat és a levél fogalmát, utaljon a kommunikációban betöltött szerepükre, megjelenési formáikra! Ismertesse az iratok – egy lehetséges – csoportosítását (említsen meg egy-egy példát)!

Ismertesse a gyakoribb egyszerű iratok fajtáit, funkcióit, tartalmi, nyelvi és formai követelményeit!

Elemesse a csatolt egyszerű iratot, nevezze meg és javítsa az esetleges hibákat!

A tételhez használható segédeszköz

- valamelyik egyszerű irat (hiányos vagy/és hibás adattartalommal)

16. Ügyfélszolgálati ügyintézői tevékenysége során a szervezeten belül írásban tart kapcsolatot a munkatársakkal, felettesével, más egységek dolgozóival.

Határozza meg a belső iratok fogalmát, funkcióját a szervezeti kapcsolattartásban! Sorolja fel a belső iratok leggyakoribb fajtáit, tartalmi, nyelvi és formai követelményeit! Ismertesse a jegyzőkönyv fogalmát, fajtáit, elkészítésük folyamatát és követelményeit!

Vizsgálja meg a csatolt jegyzőkönyvet, nevezze meg fajtáját, utaljon a kötelező tartalmi elemeire!

A tételhez használható segédeszköz

- jegyzőkönyv (minta)

Q

17. Munkatevékenysége során írásban ad tájékoztatást ügyfeleinek termékekről, szolgáltatásokról, vagy ajánlhatja, értékesítheti nekik ezeket. Az eredményesség szempontjából fontos, hogy ismerje az adásvételi ügylet és a hozzá kapcsolódó levelezés folyamatát.

Ismertesse az üzleti élet szereplőit – a kereskedelmi kapcsolat szempontjából –, valamint az írásbeli kommunikáció szerepét, formáit az üzleti kapcsolatokban.

Mutassa be az adásvételi ügylet általános folyamatát, a kapcsolat során alkalmazható levélfajtákat, ezek főbb jellemzőit! Utaljon a levelezés során betartandó üzleti etika alapvető szabályaira!

A csatolt levelek alapján ismertesse a tájékoztatás és ajánlat közötti különbséget!

A tételhez használható segédeszköz

- az üzleti levelezés körébe tartozó tájékoztatás és ajánlat

18. Ügyfélszolgálati ügyintézői tevékenysége során rendkívül fontos, hogy az egyes tevékenységelemek, döntések, eljárások dokumentáltak legyenek. Ezeket az iratokat pedig szakszerűen kell kezelni.

Ismertesse az iratkezelés szabályozásának módját, az irat- és dokumentumkezelés szervezeti formáit! Mutassa be az iratkezelés folyamatát, főbb szakaszait és az egyes tevékenységelemeket!

Határozza meg az irattár fogalmát, sorolja fel az irattárak fajtáit, ismertesse az irattárak kialakításának követelményeit! Mit jelent a selejtezés az iratkezelési eljárásban, melyek a főbb dokumentumai?

Vizsgálja meg a csatolt dokumentumot, fejtse ki, mire utal az iraton az iktatószám és mi a funkciója!

A tételhez használható segédeszköz

- az üzleti levelezés körébe tartozó tájékoztatás és ajánlat

Q

19. Ügyfélszolgálati ügyintézői tevékenysége során sokféle adattal és információval találkozik, melynek biztonságos kezelése, védelme az Ön feladata. Ehhez tisztában kell lennie a biztonságos adat- és információkezelés szabályaival.

Határozza meg az adatkezelés legfontosabb fogalmait: személyes, különleges, közérdekű és közérdekből nyilvános adat, érintett, adatkezelés, adatkezelő, adatfeldolgozó! Ismertesse az adatkezelés jogalapját és alapelveit!

Mutassa be, milyen teendői vannak az adatbiztonság és adatvédelem terén az ügyfélszolgálati tevékenységben!

20. Az ügyfél első benyomását a szervezet azon helyiségében szerzi, ahová belép, és ahol megfelelően tájékoztatják. Ez általában a recepció, az ügyféltér, a fogadóhelyiség vagy az iroda, ahol az ügyfél megkapja a megfelelő segítséget, útbaigazítást.

Mutassa be a XXI. században elvárható modern ügyfélfogadás körülményeit: helyiség, tér kialakítása, berendezések, IKT-eszközök, képernyős munkaállomások, az ügyfélfogadás, -kiszolgálás rendje, egyéb körülmények, amelyek az ügyfelek legjobb kiszolgálását biztosítják (a bemutatáshoz használja a csatolt szemléltetőképet)! Utaljon az ügyfélfogadásra alkalmas tér/helyiség/iroda működésének környezetvédelmi és ergonómiai szempontjaira is!

Ismertesse a kulturált ügyfél-tájékoztatás illemszabályait!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőkép egy modern ügyfélfogadásra alkalmas helyiségről

Q

AZ ÉRTÉKELÉS SZEMPONTJAI (a kérdező tanár és a vizsgabizottság példánya)

1. **Ügyfélszolgálati ügyintézőként számos helyzetben kerül kapcsolatba emberekkel, ezért nem mindegy, milyen hatékonyan és tudatosan képes irányítani ezeket a helyzeteket.**

Határozza meg a kommunikáció fogalmát, sorolja fel általános funkcióit! Mutassa be a kommunikációs folyamatot, sorolja fel és röviden jellemezze a folyamat főbb tényezőit! Ismertesse a kommunikáció típusait, fontosabb csatornáit, valamint a hatékony kommunikáció feltételeit!

Értelmezze a szemléltetőképen látható kommunikációs helyzetet a résztvevő felek közötti szerepeket illetően (feladó-befogadó)!

A tételhez használható segédeszköz:

- szemléltetőkép (a kommunikációs helyzet értelmezéséhez)

Kulcsszavak, fogalmak:

- A kommunikáció fogalma.
- A kommunikáció funkciói: felhívás, tájékoztatás, érzelmi közlés, cselekvésre készítés, esztétikai hatás közvetítése).
- A kommunikáció folyamata, főbb tényezői: feladó – az üzenet kódja (jele) – csatorna – a vevő dekódolása (vett jel) – vevő – zajok → visszacsatolás (is).
- A kommunikáció típusai:
 - > irányultsága szerint: egyirányú, kétirányú;
 - > tér és idő viszonya szerint: közvetlen és közvetett;
 - > a kommunikáció csatornáit szerint: verbális (szóbeli, írásbeli) és nem-verbális;
 - > a résztvevő felek szempontjából: kétszemélyes, csoportos, tömegkommunikáció.
- A hatékony kommunikáció: a feladó és befogadó értelmezési tartománya közös (mindkét fél ugyanazt érti a közlésen).
- A hatékony kommunikáció feltételei:
 - > *a feladó oldaláról*: ha hiteles és teljes körű a közlése; ha tekintettel van a befogadó ismereteire, szempontjaira; ha bátran vállalja a felelősséget; ha fogékony a kompromisszumra, ha nyitott és őszinte, ha dialógus a közlésmód (és nem monológ) stb.
 - > *a befogadó oldaláról*: nyitottság, bizalom megelőlegezése, figyelem a feladó iránt, a kritikát nem támadásként értelmezi, manipuláció elutasítása, együttműködési készség stb.
- A szemléltetőképe(ke)n található szituáció helyes értelmezése.

2. Az ügyfélszolgálaton dolgozóknak sokszor külső jegyek, nem-verbális jelek/jelzések alapján is képesnek kell lenniük megítélni a kommunikációs helyzetet, illetőleg az ügyfél reakcióit.

Ismertesse a nem-verbális kommunikáció főbb funkcióit, jellemzőit, valamint a jelek fajtáit, típusait! Jellemezze legalább két nem verbális jel kommunikációban betöltött szerepét!

A tételhez tartozó képek alapján elemezze a nem-verbális jelek által közvetített üzeneteket!

A tételhez használható segédeszköz:

- szemléltetőképek (a nem-verbális jelek/jelzések által közvetített kommunikációs helyzet értelmezéséhez)

Kulcsszavak, fogalmak:

- A nem-verbális jelek funkciói:
 - > tájékoztatnak a kommunikációban részt vevő személyekről („én” bemutatása, érzelmi állapotok, attitűdök kommunikációja);
 - > irányítják a kommunikáció folyamatát, a társas helyzeteket vezérlik;
 - > tagolják, nyomatékosá teszik a beszélt szöveget.
- A nem-verbális kommunikáció jellemzői:
 - > folyamata összetettebb és kifinomultabb, mint a verbális kommunikációé;
 - > értelmezése és a rájuk adott válasz sokkal gyorsabb és közvetlenebb, mint a szóbeli üzenetekre adott válaszok;
 - > sokkal kevésbé tudatosak, mint a szóbeliek – ennek következtében gyakran “kiadják – elárulják” a beszélő érzéseit;
 - > értelmezése kultúránként, egyénenként változik.
- A nem-verbális jelek típusai, fajtái:
 - > eredetük szerint: örökölt, ösztönös és egyezményes (tanult) jelek;
 - > a kommunikáció csatornáit szerint – a testbeszéd különböző fajtái: mimika, tekintet, gesztus (kéz, láb, fej gesztusai), testtartás, területek (térfűzők, zónák), egyebek: szimbólumok, időviszonyok (kronémika), vokális jelek (hangjelek) stb.
- A szemléltetőképe(ke)n található szituáció helyes értelmezése.

6

3. **Ügyfélszolgálati ügyintézői munkája során közvetlenül is találkozik az ügyfelekkel. Fontos, hogy az ügyek minél gyorsabb és az ügyfél számára is megnyugtató elintézésé érdekében a szóbeli kommunikációja meggyőző legyen.**

Határozza meg a szóbeli közlés célját, sorolja fel legfontosabb funkcióit! Ismertesse a szóbeli közlés leggyakoribb fajtáit, röviden jellemezze ezeket a kommunikáció szempontjából!

Fejtse ki, a különböző kérdéstípusok hogyan segítik vagy gátolják a kommunikációs helyzetet, az üzenet megértését!

Értelmezze a szemléltetőképen látható kommunikációs helyzetet; tegyen fel situációhoz illő kérdéseket is!

A tételhez használható segédeszköz:

- szemléltetőképek (a szóbeli kommunikációs helyzet értelmezéséhez)

Kulcsszavak, fogalmak:

- a szóbeli közlés = gondolati tevékenység, egyben cselekvés is, melynek célja a társadalmi kapcsolatok megvalósítása: gondolatközlés, érzelmi-akarati kifejezés, visszajelzés, befolyásolás;
- a szóbeli kommunikáció funkciói: tájékoztató, érzelmi-akarati, kapcsolatteremtő, poétikai, metanyelvi (a nyelvi megformálásra vonatkozó közlés);
- a szóbeli közlés leggyakoribb fajtái: beszélgetés, társalgás, előadás, beszámoló, tárgyalás, vita, felszólalás, hozzászólás, alkalmi beszéd stb.;
- kérdéstípusok (nyílt és zárt kérdések; közlési funkciók szerinti kérdések: pontosító, alternatív, szuggesztív, hipotetikus, tükrözés, ellenőrző, választó, provokáló stb.).

6

4. **Ügyfélszolgálati munkája során telefonon keresztül is kapcsolatba kerül az ügyfelekkel, érdeklődőkkel, akiknek fogadja a megkereséseit, illetőleg tájékoztatást, információkat ad az őket érintő kérdésekben.**

Mutassa be a telefonos kommunikáció jellemzőit, sajátosságait (hasonlóságok és eltérések a szóbeli kommunikációval)! Vázolja a telefonos kommunikáció folyamatát!

Ismertesse a telefonálás illemszabályait a hívó és a hívott fél részéről! Fogalmazza meg, hogyan kell eljárnia, ha üzenetrögzítőn hagy üzenetet?

Foglalja össze a mobiltelefon használatának illemszabályait!

Kulcsszavak, fogalmak:

- a telefonos kommunikáció jellemzői, sajátosságai – hasonlóságok és eltérések a szóbeli kommunikációval;
- a telefonos kommunikáció folyamata: híváskezdeményezés (hívó fél) – hívásfogadás (hívott fél) – párbeszéd (kérdés-válasz) – beszélgetés lezárása (hívó/hívott fél);
- a telefonálás illemszabályai a hívó fél részéről: híváskezdeményezés előkészületei, a hívás időpontja, eljárás téves hívás esetén, kapcsolat kérése a megfelelő helyre, köszönés, bemutatkozás; téma/kérdés közlése; információkérés, telefonbeszélgetés befejezése;
- a telefonálás illemszabályai a hívott fél részéről: telefon felvétele, köszönés, bemutatkozás, információ értelmezése/probléma kezelése, eljárás téves hívás esetén, kapcsolat a megfelelő helyre, telefonbeszélgetés befejezése;
- eljárás üzenethagyás esetén (l. üzenetrögzítő): bemutatkozás, információ megadása, annak közlése, hogy mit vár a hívott féltől;
- illemszabályok mobiltelefon használatakor: a mobiltelefon funkciója, használatának előnyei és korlátai: ki, kit, mikor, milyen ügyben hívhat vagy fogadhat hívást.

6

5. Egy munkahelyi belső megbeszélésen be kell számolnia az elmúlt félévben Önhöz érkező ügyfél-megkeresésekről. A beszámolót prezentáció kíséri, hiszen ezáltal több megjegyezhető információt tud megosztani a munkatársak között.

Ismertesse a prezentációval kísért beszámoló előnyeit, valamint a prezentációkészítés alapvető szabályait! Mutassa be a prezentációval kísért beszámoló elkészítésének lépéseit, ismertesse a bemutató alatti viselkedés szabályait (használhatja a szemléltetőképet)!

A tételhez használható segédeszköz:

- szemléltetőkép prezentációval kísért előadásról

Kulcsszavak, fogalmak

- a prezentációval kísért beszámoló előnyei: tárolható, módosítható, később felhasználható; látványos, jobban leköti a figyelmet; változatos, animálható a szöveg megjelenés, ezáltal kiemelhető a lényeges rész, nyomtatható; begyakorolható stb.
- a prezentációkészítés alapvető szabályai: olvashatóság, témához illő dizájn (betűtípus, méret, szín, animációk stb.), a diára írt szöveg mennyisége, kiemelése, legyen kerete a diasorozatnak (első: üdvözlés, bemutatkozás, a második: tartalomjegyzék, az utolsó: elköszönés)
- a beszámoló lépései:
 - > téma megjelölése, cél meghatározása, anyaggyűjtés, a mondanivaló logikus felépítése, hangsúlyok meghatározása, a beszámolás hangnemének kiválasztása;
 - > a prezentáció elkészítése: bemutató megtervezése, elemi részekre (diákra) bontása, logikus sorrend meghatározása, dizájn megadása, szöveges és grafikus információk összehangolása, diák váltása, áttünési effektusok, próbavetítés;
 - > viselkedési szabály: köszöntés, ráhangolódás, kontaktus a hallgatósággal, a résztvevők felé fordulás, hangnem megválasztása, a beszámoló tartalma párhuzamos a dián megjelent tartalommal, a meghatározott idő betartása, nem kell túlmagyarázni a témát, elköszönés stb.

6. **Ügyfélszolgálati munkája során sokféle ügyféllel találkozik. Az együttműködés akkor eredményes, ha mindenkiel megtaláljuk a megfelelő kommunikációs formát, és az ügyfél problémájával számára megnyugtatóan foglalkoztunk.**

Határozza meg az asszertív és a nyertes-nyertes (együttműködő) kommunikáció, továbbá az értő figyelem fogalmát, a kommunikációban betöltött főbb szerepüket, jellemzőiket!

Fogalmazza meg a probléma fogalmát, ismertesse a problémamegoldás – egy lehetséges – folyamatát! Határozza meg a sikeres problémamegoldás legfőbb feltételét!

Kulcsszavak, fogalmak

- az asszertív kommunikáció fogalma, szerepe, főbb jellemzői (az asszertív ember jellemzői, viselkedési módja, az asszertív üzenetek felépítése, hatása stb.);
- a nyertes-nyertes (együttműködő) kommunikáció fogalma, működése (a felek hozzáállása, viselkedése, érvelési, meggyőzési formák);
- az értő figyelem fogalma, szabályai, technikája; az empátia és az aktív hallgatás szerepe a kommunikációban, közléssorompók lebontása stb.;
- a probléma fogalma;
- a problémamegoldás – egy lehetséges – folyamata: a probléma ismertetése – a probléma értelmezése, tisztázása – kié a probléma? – körülmények számbavétele – lehetséges alternatívák a megoldásra – a megfelelő megoldás kiválasztása (javaslat) – közlés – a probléma megoldása;
- a problémamegoldás feltétele: az egyén rendelkezzen az adott témát (problémát) érintő, használható ismeretekkel, tapasztalatokkal, továbbá olyan gondolkodási és cselekvési sémákkal, melyek érdemben felhasználhatóak a megoldás érdekében.

7. **Ügyfélszolgálati munkája során írásban is kapcsolatot tart az ügyfelekkel. Sok félreértés kerülhető el, ha ismerjük az írásbeli közlés kommunikációban betöltött szerepét.**

Ismertesse az írásbeli kommunikáció szerepét, főbb jellemzőit, eszközeit, az ügyfélszolgálati munkában alkalmazott formáit! Hasonlítsa össze a szóbeli és írásbeli kommunikációs formákat (egyezőségek és különbségek)!

Jellemezze a szemléltetőanyagon megjelenő írásbeli formát!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőanyag egy írásbeli forma megjelenítésére

Kulcsszavak, fogalmak

- az írásbeli kommunikáció szerepe, főbb jellemzői (közvetett közlésforma, maradandó, térbeli-időbeli viszony, bizonyítható, írásképe, adathordozója többletinformációt ad stb.), eszközei (nyelvi elemek, képi, grafikai megoldások, írásjelek, íráskép stb.);
- az írásbeli kapcsolattartási formák: névjegy, önéletrajz, meghívó, ügyiratok, levelek, tanulmány, beszámoló, pályázat, jegyzőkönyv, feljegyzés, ügyviteli bizonylatok, okmányok stb.;
- a szóbeli és írásbeli kommunikációs forma összehasonlítása (egyezőségek, különbségek);
- a szemléltetőanyagon szereplő írásbeli forma jellemzése (tartalom, forma, nyelvi megjelenítés, stílus, adathordozó stb.).

8. Az ügyfélszolgálati tevékenység egyik fontos elvárása, hogy az információk minél gyorsabban eljussanak az érintettekhez, illetőleg fogadni tudjuk a megkereséseket. Ennek egyik útja az elektronikus kommunikáció.

Sorolja fel és röviden mutassa be a közlésmódok fejlődési szakaszait (a bemutatáshoz használhatja a szemléltetőképeket)! Mutassa be az elektronikus közlésmód funkcióját, lehetséges formáit, jellemezze ezek működését az információközlés, -keresés, -feldolgozás szempontjából!

Ismertesse az elektronikus kommunikáció főbb illemszabályait!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőképek a közlésmódok egyes fejlődési szakaszairól

Kulcsszavak, fogalmak

- a közlésmódok fejlődési szakaszai (a beszéd, az írás, a könyvnyomtatás, a távközlés, a számítógép forradalma);
- az elektronikus közlésmód funkciója, lehetséges formái (e-mail, honlapok, fórumok, blogok, közösségi portálok, elektronikus tankönyvek, szótárak stb.) és jellemzőik (az információ mennyisége, minősége, interaktivitás, nyelvi forma változása, újfajta szövegtípus (rövid, vázlagszerű), grafika (kép), szöveg, mozgókép, hang összhangja stb.);
- az elektronikus kommunikáció főbb szabályai: közlés tartalma (mi közölhető), a közlés módja (hogyan), a közlés funkciója (ki(k)nek), az információkeresés módja, információk szelektálása, a közölt információk értelmezése, elfogadása stb.

6

9. Egy szervezet működése, imázsa, profitja szempontjából kiemelten fontos, hogy szolgáltatásaiban elsődleges legyen az ügyfélközpontú szemlélet.

Ismertesse az ügyfélszolgálati tevékenység funkcióját, alapvető jellemzőit! Határozza meg az ügyfélközpontúság fogalmát, szerepét, sorolja fel az ügyfélközpontú gondolkodás főbb jellemzőit!

Mutassa be az ügyfélszolgálati tevékenység elemeit, az ügyfélszolgálati munkatárs főbb feladatait! Ismertesse az ideális ügyfélszolgálati munkatárs jellemzőit (használhatja a csatolt álláshirdetést) és az ügyfélszolgálati munkában elvárt viselkedési normákat!

A tételhez használható segédeszköz

- álláshirdetés ügyfélszolgálati munkatárs/ügyintéző munkakör betöltésére

Kulcsszavak, fogalmak

- az ügyfélszolgálati tevékenység funkciója, alapvető jellemzői;
- az ügyfélközpontúság fogalma, szerepe;
- az ügyfélközpontú gondolkodás főbb jellemzői;
- az ügyfélszolgálati tevékenység elemei, az e területen dolgozó munkatárs főbb feladatai;
- az ideális ügyfélszolgálati munkatárs főbb jellemzői, az e munkakörben elvárt viselkedési normák.

10. Az ügyfélszolgálati tevékenység akkor lehet eredményes, ha az az ügyfelek érdekeit szolgálja. Ezt pedig segíti, ha az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárs ismeri az ügyfelek különböző típusait, hiszen így könnyebben megtalálja a megfelelő kommunikációs utat hozzájuk.

Határozza meg az ügyféltípezés fogalmát, hasznosságát! Mutassa be az ügyfelek típusait, és jellemezze viselkedésüket! Ismertesse a különböző típusú ügyfelekkel való együttműködési formák, bánásmód jellemzőit!

Értelmezze a szemléltetőképen látható ügyfélkapcsolatot bemutató szituációt!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőkép ügyfélkapcsolatról

Kulcsszavak, fogalmak

- az ügyféltípezés fogalma, hasznossága;
- az ügyfelek típusai (legalább egyfajta megközelítésben, pl. viselkedés, kommunikációs forma, kapcsolat milyensége stb. szempontból), viselkedésük főbb jellemzői – a szemléltetőkép által közvetített viselkedési forma elemzése;
- a különböző típusú ügyfelekkel való bánásmód, együttműködési forma: „nehéz”, azaz agresszív, tolakodó, rámenős, korrupt stb. ügyfelek, ráérős, pedáns, szórakozott, trükkös, segítőkész, közömbös stb. ügyfelek;
- a szemléltetőképen látható szituáció, ügyfélkapcsolat értelmezése.

C

11. Egy szervezet imázsát részben azon keresztül ítélik meg, hogy milyen az ügyfélszolgálat. Ezért az ott dolgozó személyeknek tisztában kell lenniük az alapvető udvariassági formákkal, illemszabályokkal, azok tudatos alkalmazása elengedhetetlenül fontos.

Határozza meg a viselkedéskultúra alapfogalmait: illem, etikett, protokoll, etika, jog, diplomácia! Ismertesse a viselkedéskultúra alapszabályait! Jellemezze a közvetlen (személyes) kapcsolatfelvétel udvariassági formáit: megjelenés (első pillanatok történései – az első benyomás közvetítésének/megszerzésének elemei), köszönés, bemutatkozás, bemutatás, megszólítás udvariassági formáit!

Fejtse ki véleményét a szemléltetőképen látható kapcsolatfelvételtől!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőkép kapcsolatfelvételtől

Kulcsszavak, fogalmak:

- a viselkedés alapfogalmai: illem, etikett, protokoll, etika, jog, diplomácia;
- a viselkedés alapszabályai: pl. kölcsönös tisztelet, határozottság, mértéktartás – visszafogottság, szerénység, tapasztalat megosztása, magatartás, viselkedési forma (udvariasság, segítőkészség) stb.;
- a kapcsolatfelvétel (találkozás) udvariassági formái: megjelenés (első pillanatok történései – elsősorban nem-verbális jelek), köszönés, bemutatkozás, bemutatás, megszólítás;
- egyéni vélemény a szemléltetőképen látható kapcsolatfelvételtől.

C

12. Az ügyfélkapcsolati munkakör betöltésének egyik elvárása a jó megjelenés.

Fejtse ki a megjelenés (öltözködés) fontosságát az üzleti kapcsolatokban! Ismertesse az öltözködés alapvető szabályait, ha Ön az egyik ügyfelükkel történő megbeszélésre készül, melyet a munkahelyi irodájukban tartanak délelőtt 10 órakor!

Válassza ki a szemléltetőképek közül az adott alkalomhoz legjobban illő megjelenést; indokolja választását!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőképek három különböző megjelenési, öltözködési formáról

Kulcsszavak, fogalmak:

- a megjelenés/öltözködés fontossága az üzleti kapcsolatokban (a tisztelet kifejezése a személy, az alkalom iránt);
- megjelenés/öltözködés elemei a megadott szituációhoz, eseményhez, időbeliséghez (l. délelőtt), partneri viszonyhoz, a megbeszélés helyszínéhez illően (ruházat, frizura, kiegészítők stb.).

6

13. Cégüknel vendéglátással egybekötött üzleti estét szerveznek fontosabb partnereik számára. A szervezésben és az esemény lebonyolításában az Ön munkájára is számítanak.

Ismertesse a vendéglátás kapcsolattartó szerepét az üzleti életben! Mutassa be az üzleti élet különböző vendéglátási alkalmait, formáit (a bemutatáshoz használja a csatolt szemléltetőképet)! Foglalja össze a vendéglátás megszervezésének és a vendégek fogadásának teendőit (tetszőlegesen kiválasztott vendéglátási forma esetén)!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőképek vendéglátási formákról (álló és ültetési alkalomról)

Kulcsszavak, fogalmak:

- a vendéglátás kapcsolattartó szerepe az üzleti életben (kapcsolaterősítés, ügyfélszerzés, kapcsolatok kiterjesztése, bővítése stb.);
- az üzleti élet vendéglátási alkalmai, formái: álló és ültetési alkalmak (állófogadás, koccintás, buffet-dinner, villásreggeli, munkaebéd/vacsora, díszétkeztetés stb.);
- a vendéglátás megszervezése: létszám, hely, idő, vendéglátás formájának, költségeinek egyeztetése, meghívás, megrendelések (étel-ital), személyzet kiválasztása, lebonyolítási rend, elszámolás stb.;
- vendégek fogadása: fogadószemélyzet, fogadás formája, köszöntés, ültetés/elhelyezés (rangsorolás), étel-ital kínálat, étkezés lebonyolítása stb.

14. Az ügyfelek megszerzése, megtartása, az ügyfélkapcsolatok bővítése érdekében célszerű kerülni a konfliktushelyzetek kialakulását, fel kell készülni az esetleges helyzetek korrektt kezelésére.

Határozza meg a konfliktus fogalmát, mutassa be a konfliktusok fajtáit! Soroljon fel néhány forrást, kiváltó okot, amely a konfliktusok kialakulásához vezet az ügyfélszolgálati tevékenységben!

Ismertesse a konfliktusok kialakulásának folyamatát és kezelésének lehetséges módszereit, a konfliktus feloldásának egy lehetséges folyamatát!

Kulcsszavak, fogalmak

- a konfliktus fogalma, fajtái: személyen belüli (intrapersonális), személyek közötti (interperszonális), csoportközi, strukturális stb.;
- konfliktusforrás lehet pl.: információhiány, félreinformáltság, félreértések, eltérő értelmezések, nem megfelelő viszonyrendszer (erős negatív érzelmek, sztereotípiák, ismétlődő negatív magatartás, rossz hatásfokú kommunikáció); strukturális konfliktusok (eltérő helyzetek, eltérő szerepek, felelősség, egyenlőtlen hatalom, hatáskör, a javak egyenlőtlen birtoklása); eltérő értékek (jó-rossz, sok-kevés stb. értelmezése), eltérő érdekek (javak, szükségletek, igények) stb.;
- a konfliktus kialakulásának folyamata: megelőző helyzet, a konfliktus felismerése és átélése, a konfliktus kezelési módjának kialakítása, a konfliktus alatti tényleges viselkedés, a következmények;
- a konfliktuskezelés módszerei: versengő, problémamegoldó, kompromisszumos, elkerülő, alkalmazkodó;
- a konfliktus feloldásának egy alternatívája: helyzetértelmezés, érintettség meghatározása, első reakció mérlegelése, okok feltárása (információgyűjtés, tapasztalat), megoldási lehetőségek összegyűjtése, a megfelelő eszköz kiválasztása.

Q

15. Ügyfélszolgálati ügyintézőként tevékenységi körébe tartozhat egyszerűbb iratok, nyomtatványok, űrlapok kitöltése.

Határozza meg az irat és a levél fogalmát, utaljon a kommunikációban betöltött szerepükre, megjelenési formáikra! Vázolja az iratok – egy lehetséges – csoportosítását (említsen meg egy-egy példát)!

Ismertesse a gyakoribb egyszerű iratok fajtáit, funkcióit, tartalmi, nyelvi és formai követelményeit!

Elemezze a csatolt egyszerű iratot, nevezze meg és javítsa az esetleges hibákat!

A tételhez használható segédeszköz

- valamelyik egyszerű irat (hiányos vagy/és hibás adattartalommal)

Kulcsszavak, fogalmak

- az irat és a levél fogalma, a kommunikációban betöltött szerepük (kapcsolatot teremtenek, tartanak fenn vagy szüntetnek meg);
- az iratok, levelek megjelenési formái: papíralapú és elektronikus iratok, levelek, nyomtatványok, űrlapok;
- csoportosításuk (egy lehetséges módja): jogi vonatkozásuk szerint (okiratok és nem okiratok), tartalmuk szerint; formájuk (egyszerű iratok, levelek, funkció szerinti formák), alakításuk (önálló fogalmazás, szerkesztés, nyomtatvány, űrlap), felhasználási értékük szerinti iratok (ügyviteli, történeti érték);
- gyakoribb egyszerű iratok: nyugta, átvételi elismervény, meghatalmazás, nyilatkozat, igazolás, információs iratok (hirdetés, meghívó, felhívás, értesítés, tájékoztatás) stb.;
- az iratok tartalmi, nyelvi és formai követelményei: szakmaiság, stílus, megjelenés;
- a csatolt egyszerű irat hibáinak megnevezése és javítása.

6

16. Ügyfélszolgálati ügyintézői tevékenysége során a szervezeten belül írásban tart kapcsolatot a munkatársakkal, felettesével, más egységek dolgozóival.

Határozza meg a belső iratok fogalmát, funkcióját a szervezeti kapcsolattartásban! Sorolja fel a belső iratok leggyakoribb fajtáit, tartalmi, nyelvi és formai követelményeit! Ismertesse a jegyzőkönyv fogalmát, fajtáit, elkészítésük folyamatát és követelményeit!

Vizsgálja meg a csatolt jegyzőkönyvet, nevezze meg fajtáját, utaljon a kötelező tartalmi elemeire!

A tételhez használható segédeszköz

- jegyzőkönyv (minta)

Kulcsszavak, fogalmak

- a belső iratok fogalma, funkciója (kapcsolattartás, információáramlás);
- a belső iratok fajtái: emlékeztető, feljegyzés, beszámoló, jelentés, körlevél stb.; tartalmi, nyelvi és formai követelményeik;
- a jegyzőkönyv fogalma, fajtái (ki- vagy meghallgatási, esemény/szemle, lefolyás/tanácskozási jegyzőkönyv);
- a jegyzőkönyv készítésének folyamata: adatgyűjtés; adatok, információk, események, elhangzottak rögzítése; stilizálás (fésülés, nyelvi stilizálás), szövegrövidítés; szerkesztés; hitelesítés;
- a jegyzőkönyvek készítésének követelményei: tartalmi, nyelvi, formai;
- a csatolt jegyzőkönyv fajtájának megnevezése, kötelező tartalmi elemei.

6

17. Munkatevékenysége során írásban ad tájékoztatást ügyfeleinek termékekről, szolgáltatásokról, vagy ajánlhatja, értékesítheti nekik ezeket. Az eredményesség szempontjából fontos, hogy ismerje az adásvételi ügylet és a hozzá kapcsolódó levelezés folyamatát.

Ismertesse az üzleti élet szereplőit – a kereskedelmi kapcsolat szempontjából –, valamint az írásbeli kommunikáció szerepét, formáit az üzleti kapcsolatokban.

Mutassa be az adásvételi ügylet általános folyamatát, a kapcsolat során alkalmazható levélfajtákat, ezek főbb jellemzőit! Utaljon a levelezés során betartandó üzleti etika alapvető szabályaira!

A csatolt levelek alapján ismertesse a tájékoztatás és ajánlat közötti különbséget!

A tételhez használható segédeszköz

- az üzleti levelezés körébe tartozó tájékoztatás és ajánlat

Kulcsszavak, fogalmak

- az üzleti élet szereplői: eladó (szolgáltató), vevő (igénybevevő);
- az írásbeli kommunikáció szerepe az üzleti kapcsolatokban: egyértelműség, megbízhatóság, ellenőrizhetőség, bizonyíthatóság, visszakereshetőség (tárolás);
- írásbeli kapcsolat formája: hagyományos (papíralapú), e-mail, online;
- az adásvételi ügylet folyamata és alkalmazható levélfajták: érdeklődés, tájékoztatás, ajánlatkérés, ajánlat, megrendelés – visszaigazolás = szállítási/adásvételi szerződés, teljesítési, szállítási dokumentumok, hibás teljesítés iratai (reklamáció);
- a levelezés során betartandó üzleti etika szabályai, pl.: partner tisztelete, udvarias stílus, nyelvi kultúra, egyértelmű közlés, formai/esztétikai igényesség, időbeli reakció (válasz), vállalt kötelezettség korrekt teljesítése, hibázás elismerése, kompromisszumkészség stb.;
- a tájékoztatás és ajánlat közötti különbség: általános és konkrét információk, ajánlati kötöttség.

18. Ügyfélszolgálati ügyintézői tevékenysége során rendkívül fontos, hogy az egyes tevékenységelemek, döntések, eljárások dokumentáltak legyenek. Ezeket az iratokat pedig szakszerűen kell kezelni.

Ismertesse az iratkezelés szabályozásának módját, az irat- és dokumentumkezelés szervezeti formáit! Mutassa be az iratkezelés folyamatát, főbb szakaszait és az egyes tevékenységelemeket!

Határozza meg az irattár fogalmát, sorolja fel az irattárak fajtáit, ismertesse az irattárak kialakításának követelményeit! Mit jelent a selejtezés az iratkezelési eljárásban, melyek a főbb dokumentumai?

Vizsgálja meg a csatolt dokumentumot, fejtse ki, mire utal az iraton az iktatószám és mi a funkciója!

A tételhez használható segédeszköz

- az üzleti levelezés körébe tartozó tájékoztatás és ajánlat

Kulcsszavak, fogalmak

- az iratkezelés szabályozása: levéltári törvény, szervezeti és működési szabályzat – iratkezelési (benne irattárolási) szabályzat;
- az iratkezelés szervezeti formái: központi (centralizált), osztott (decentralizált) vegyes iratkezelés;
- az iratkezelés folyamata, tevékenységei: nyilvántartásba vétel (küldemény érkezése, bontása, szignálás-mutatózás, iktatás, ügyintézésre történő átadás); ügyintézés folyamat (előadói ív nyitása, ügy tisztázása, tervezet készítése, kiadmányozás), postázás, irattárolás;
- az irattár fogalma, irattárak fajtái: operatív (kézi), archív (rég) irattár, levéltár; követelményei (biztonság, védelem, rend);
- selejtezés fogalma, funkciója, dokumentumai: selejtezési jegyzőkönyv, iratlista;
- az iktatószám tartalma és funkciója a csatolt iraton.

6

19. Ügyfélszolgálati ügyintézői tevékenysége során sokféle adattal és információval találkozunk, melynek biztonságos kezelése, védelme az Ön feladata. Ehhez tisztában kell lennie a biztonságos adat- és információkezelés szabályaival.

Határozza meg az adatkezelés legfontosabb fogalmait: személyes, különleges, közérdekű és közérdekből nyilvános adat, érintett, adatkezelés, adatkezelő, adatfeldolgozó! Ismertesse az adatkezelés jogalapját és alapelveit!

Mutassa be, milyen teendői vannak az adatbiztonság és adatvédelem terén az ügyfélszolgálati tevékenységben!

Kulcsszavak, fogalmak

- az adatkezelés legfontosabb fogalmainak meghatározása: személyes, különleges, közérdekű és közérdekből nyilvános adat, érintett, adatkezelés, adatkezelő, adatfeldolgozó;
- az adatkezelés jogalapja: törvényi felhatalmazás (l. az információs önrendelkezésről és információs szabadságról), az érintett hozzájárulása;
- alapelvei: adatgyűjtés korlátozása, adatminőség, célhoz kötöttség, korlátozott felhasználás, biztonság, nyíltság, személyes részvétel, felelősség;
- adatbiztonság, adatvédelem teendői: az adatkezelési műveletek megszervezése és végrehajtása, technikai és szervezési intézkedések megtétele, eljárási szabályok kialakítása, intézkedések meghozatala, védelem az adatok, valamint az adatok és érintettek összekapcsolhatóságának megakadályozására, a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás, valamint a jogosulatlan adatbevitel, adatátvitel ellen – mindezek során a technika mindenkori fejlettségére tekintettel a legmagasabb védelem biztosítása.

6

20. Az ügyfél első benyomását a szervezet azon helyiségében szerzi, ahová belép és ahol megfelelően tájékoztatják. Ez általában a recepció, az ügyféltér, a fogadóhelyiség vagy az iroda, ahol az ügyfél megkapja a megfelelő segítséget, útbaigazítást.

Mutassa be a XXI. században elvárható modern ügyfélfogadás körülményeit: helyiség, tér kialakítása, berendezések, IKT-eszközök, képernyős munkaállomások, az ügyfélfogadás, -kiszolgálás rendje, egyéb körülmények, amelyek az ügyfelek legjobb kiszolgálását biztosítják (a bemutatáshoz használja a csatolt szemléltetőképet)! Utaljon az ügyfélfogadásra alkalmas tér/helyiség/iroda működésének környezetvédelmi és ergonómiai szempontjaira is!

Ismertesse a kulturált ügyfél-tájékoztatás illemszabályait!

A tételhez használható segédeszköz

- szemléltetőkép egy modern, ügyfélfogadásra alkalmas helyiségről

Kulcsszavak, fogalmak

- ügyfelek fogadásának körülményei: helyiség (mérete, elhelyezése), tér kialakítása (funkciónak megfelelően), berendezések, IKT-eszközök (irodabútorok, gépek, berendezések, képernyős munkaállomások kialakítása – az ergonómiai követelményeknek megfelelően), ügyfélfogadási rend (amely az ügyfélforgalom és – kiszolgálás folyamatosságát, zavartalanságát, a bizalmas ügyek megbeszélését szolgálják); egyéb körülmények: megvilágítás, páratartalom, levegőmozgás, díszítések stb.
- környezetvédelmi szempontok: takarékoság (papírral, irodaszerekkel, nyomtatványokkal), környezetbarát megoldások, természetes közeg stb.
- a kulturált ügyfél-tájékoztatás illemszabályai: ügyfélfogadási rend betartása, felesleges várakoztatás kizárása, problémaközpontú meghallgatás, célorientált tájékoztatás, hatáskörök betartása, lehetőségek felkínálása stb.

6