

# NEMZETGAZDASÁGI MINISZTERIUM

54 340 01 Üzleti szolgáltatási munkatárs

**Komplex szakmai vizsga**

**Szóbeli vizsgatevékenysége**

**A) A vizsgafeladat megnevezése: Esettanulmány bemutatása (prezentáció)**

A vizsgafeladat időtartama: 15 perc (a prezentáció utáni kérdésekkel együtt, felkészülési idő nincs)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 10%

A 315/2013. (VIII. 28.) Kormányrendelet 3. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételét a 000727/2018-5520 számon kiadom.



Jóváhagyta:



**MÁSOLAT**  
Az eredeti okirattal mindenben  
megegyező hiteles másolat.

**2018**

**NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI HIVATAL**

Érvényes: 2018. 03.01-től

Részsakképesítés: 54 340 01 Üzleti szolgáltatási munkatárs

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Esettanulmány bemutatása (prezentáció)

A vizsgafeladat ismertetése:

**A) Esettanulmány készítése a szakképesítésért felelős miniszter által kiadott és a honlapján közzétett Útmutató alapján.**

A szóbeli vizsgatevékenység központilag összeállított vizsgakérdései a 4. Szakmai követelmények fejezetben szereplő szakmai követelménymodulok közül a 11881-16 Eredményes kommunikáció, a 11882-16 Ügyfélkapcsolat az üzleti szolgáltatásokban és a 11883-16 Információ-kommunikáció technológiatámogatás (IKT) modulok témaköreit tartalmazza.

A feladatsor első részében található, 1–10-ig számozott prezentációs témákat a tervezett vizsgaidőpont előtt legkésőbb 30 naptári nappal a vizsgát megelőzően a hallgatók rendelkezésére kell bocsátani.

**A megadott prezentációs témákból a hallgatók szabadon választhatják meg a vizsgára elkészítendő, a vizsgán bemutatásra kerülő prezentációs témát.**

A prezentációkat a hallgatók pendrive-on viszik magukkal a vizsgára.

A prezentáció max. 10 percben megtartandó, PowerPointben készített előadás, max. 6 diában, mely címdallal együtt értendő. A prezentáció után a vizsgáztatók 5 percben kérdéseket tehetnek fel a hallott vagy hiányzó kulcsfogalmakkal és a vizsgázó javaslataival kapcsolatban.

**A prezentációs feladat kizárólag a diák (10+5 percben történő) bemutatását tartalmazza. Szöveges dokumentációt (pl. munkanapló vagy esettanulmány leírása) nem szükséges bemutatni.**

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

*A tételsor a 29/2016. (VIII. 26.) NGM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.*

Részsakképesítés: 54 340 01 Üzleti szolgáltatási munkatárs  
Szóbeli vizsgatevékenység  
A) A vizsgafeladat megnevezése: Esettanulmány bemutatása (prezentáció)

## **I. Az esettanulmányra választható prezentációs témák**

**1. Az interkulturális kommunikáció során bekövetkező zavarok** (Esettanulmány bemutatása konkrét üzleti kommunikációs helyzetben: a kultúrák közötti különbség megjelenése konkrét üzleti példán/eseten keresztül)

Alaphelyzet bemutatása

A zavarhoz vezető verbális és nonverbális kommunikációs elemek, fordulatok bemutatása

Az esetben működő sztereotípiák értékelése

Az esetben bemutatott interkulturális helyzetben felmerült problémák hatása az adott üzleti vagy munkatársi kapcsolatra

Megoldási javaslatok (a konkrét eset megoldása amennyiben volt, valamint további lehetséges megoldások)

**A feladathoz szükséges segédeszköz:** laptop, projektor, vetítőfelület

---

Részsakképesítés: 54 340 01 Üzleti szolgáltatási munkatárs  
Szóbeli vizsgatevékenység  
A) A vizsgafeladat megnevezése: Esettanulmány bemutatása (prezentáció)

**2. Kommunikációs zavarok és megoldások a telefonon történő kommunikációban** (Esettanulmány konkrét üzleti példán keresztül)

Alaphelyzet bemutatása

A konkrét üzleti helyzetben alkalmazott kommunikáció során használt fordulatok

A nem megfelelően alkalmazott kommunikációs eszközök/technika következménye, hatása az esetben felállított üzleti célra

Megoldási javaslatok (a konkrét eset megoldása amennyiben volt, valamint további lehetséges megoldások)

**A feladathoz szükséges segédeszköz:** laptop, projektor, vetítőfelület

Részsakképesítés: 54 340 01 Üzleti szolgáltatási munkatárs

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Esettanulmány bemutatása (prezentáció)

### **3. Együttműködő kommunikáció** (Esettanulmány, konkrét pozitív vagy negatív példa bemutatása együttműködést igénylő tárgyalási/kommunikációs helyzetről)

Alaphelyzet bemutatása

A konkrét helyzetben használt, az együttműködést támogató vagy azt gátló kommunikációs technikák

A megfelelően vagy nem megfelelően alkalmazott kommunikációs eszközök/technika következménye, hatása az esetben felállított üzleti célra és/vagy a munkatársi kapcsolatra

Megoldási javaslatok (a konkrét eset megoldása amennyiben volt, valamint további lehetséges megoldások)

**A feladathoz szükséges segédeszköz:** laptop, projektor, vetítőfelület

---

Részsakképesítés: 54 340 01 Üzleti szolgáltatási munkatárs

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Esettanulmány bemutatása (prezentáció)

### **4. Értékesítési technika alkalmazása** (Esettanulmány bemutatása sikeres vagy sikertelen értékesítési helyzetről, a sikert biztosító vagy sikertelenséggel járó konkrét értékesítési technikák elemzésével)

Alaphelyzet bemutatása

A példában alkalmazott értékesítési csatorna, technika és annak konkrét nehézségei vagy hiányosságai

Az alkalmazott értékesítési technika hatása az esetben megfogalmazott üzleti célra

Megoldási javaslatok (sikeres technika esetén további, működőképes technikák, sikertelen értékesítés esetén az alkalmazandó, helyes technika vagy technikák)

**A feladathoz szükséges segédeszköz:** laptop, projektor, vetítőfelület

Részsakképesítés: 54 340 01 Üzleti szolgáltatási munkatárs

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Esettanulmány bemutatása (prezentáció)

**5. Üzleti nyelvezet, nyelvi kultúra alkalmazása** (esettanulmány bemutatása sikeres vagy sikertelen helyzetre vonatkozóan, a sikert biztosító üzleti nyelvezet tényezői, használata, vagy a sikertelenség, az adott üzleti helyzetben nem megfelelő nyelvezet kulcspontjai, összetevői)

Alaphelyzet bemutatása

A példában alkalmazott nyelvezet és annak konkrét hiányosságai

Az alkalmazott nyelvezet hatása az esetben megfogalmazott üzleti célra

Megoldási javaslatok (sikeres technika esetén további, működőképes technika, sikertelen kommunikáció esetén az alkalmazandó helyes nyelvezet, megfogalmazások)

**A feladathoz szükséges segédeszköz:** laptop, projektor, vetítőfelület

---

Részsakképesítés: 54 340 01 Üzleti szolgáltatási munkatárs

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Esettanulmány bemutatása (prezentáció)

**6. Üzleti etikett alkalmazása** (Esettanulmány bemutatása sikeres vagy sikertelen helyzetre vonatkozóan, a sikert biztosító etikett (eljárás, viselkedés, öltözködés stb.) tényezői, használata, vagy a sikertelenség, az adott üzleti helyzetben nem megfelelő viselkedés, öltözködés kulcspontjai, összetevői)

Alaphelyzet bemutatása

A példában alkalmazott etikett (eljárás, viselkedés, öltözködés stb.) és annak konkrét hiányosságai

Az alkalmazott etikett (eljárás, viselkedés, öltözködés stb.) hatása az esetben megfogalmazott üzleti célra

Megoldási javaslatok (sikeres technika esetén a működőképes etikett, sikertelen etikett használata esetén az alkalmazandó, helyes etikett (eljárás, viselkedés, öltözködés stb.) bemutatása)

**A feladathoz szükséges segédeszköz:** laptop, projektor, vetítőfelület

Részsakképesítés: 54 340 01 Üzleti szolgáltatási munkatárs

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Esettanulmány bemutatása (prezentáció)

**7. Ügyfél-elégedettség mérése és módosítások az ügyfélkezelésben** (Esettanulmány konkrét vállalati példán keresztül, sikeres vagy sikertelen mérésre vonatkozóan: a mérés szükségessége, célja, folyamata, eredményei, valamint a mérés nyomán végrehajtott változtatások az ügyfélkezelésben)

Alaphelyzet bemutatása

A példában alkalmazott mérés, annak sikerei vagy hiányosságai

Az alkalmazott mérés hatása az esetben megfogalmazott üzleti célra

Megoldási javaslatok (sikeres mérés és változtatások esetén a sikert biztosító tényezők, sikertelen mérés és/vagy változtatások esetén további lehetőségek bemutatása)

**A feladathoz szükséges segédeszköz:** laptop, projektor, vetítőfelület

---

Részsakképesítés: 54 340 01 Üzleti szolgáltatási munkatárs

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Esettanulmány bemutatása (prezentáció)

**8. Az ügyfélszolgálat működése** (Esettanulmány bemutatása konkrét szervezet ügyfélkapcsolati munkájában alkalmazott folyamatról, lépésekről, eszközökről)

Alaphelyzet bemutatása

A példában alkalmazott folyamat, eszközök, azok sikere vagy hiányosságai

Az alkalmazott eszközök hatása az esetben megfogalmazott üzleti célra

Megoldási javaslatok (sikeres eszközök, eljárások esetén a sikert biztosító tényezők, sikertelen eszközök, eljárások esetén további lehetőségek bemutatása)

**A feladathoz szükséges segédeszköz:** laptop, projektor, vetítőfelület

Részsakképesítés: 54 340 01 Üzleti szolgáltatási munkatárs

Szöbéli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Esettanulmány bemutatása (prezentáció)

**9. Panaszkezelés az ügyfélkapcsolati munkában** (Esettanulmány bemutatása konkrét ügyfélpanasz kezelésében, sikeresen vagy sikertelenül alkalmazott megoldás: folyamat, módszer, kommunikáció használatáról)

Alaphelyzet bemutatása

A példában alkalmazott folyamat, módszer, eszközök, kommunikáció, azok sikere vagy hiányosságai

Az alkalmazott eljárás és kommunikáció hatása az esetben megfogalmazott üzleti célra

Megoldási javaslatok (sikeres eljárás esetén a sikert biztosító tényezők, sikertelen eljárás esetén további lehetőségek bemutatása)

**A feladathoz szükséges segédeszköz:** laptop, projektor, vetítőfelület

---

Részsakképesítés: 54 340 01 Üzleti szolgáltatási munkatárs

Szöbéli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Esettanulmány bemutatása (prezentáció)

**10. Stresszcsökkentő viselkedés az ügyfélkapcsolati munkában** (Esettanulmány bemutatása konkrét, ügyfélkapcsolati munkavégzés során fellépő stresszhelyzetek sikeres vagy sikertelen kezeléséről)

Alaphelyzet bemutatása

A példában szereplő stresszhelyzet okai, összetevői és a sikeres vagy sikertelen stresszkezelési eljárás bemutatása

Az alkalmazott eljárás hatása az esetben megfogalmazott célra (az ügyfélszolgálati munkatársra és az ügyfélre)

Megoldási javaslatok (sikeres eljárás esetén a sikert biztosító tényezők, sikertelen eljárás esetén további lehetőségek bemutatása)

**A feladathoz szükséges segédeszköz:** laptop, projektor, vetítőfelület

## II. Tanári segédlet az értékeléshez

### II.1. Az értékelés szempontjai

#### A. Tartalom (előadás és a kérdésekre adott válaszok alapján)

Az esettanulmány relevanciája  
Megfelelés a feladatban megfogalmazott esetre kiírt tartalmi elvárásoknak (szempontok)  
Felkészültség, tárgyi tudás  
A kulcsfogalmak azonosítása és használata  
Saját vélemény, javaslat megfogalmazása  
Adekvát bánásmód, reakciók a feltett kérdésekre

#### B. Prezentáció bemutatása (előadásmód)

A prezentáció időgazdálkodása (bevezetés – tárgyalás – lezárás aránya az időt és a diák számát tekintve)  
Felépítés, érthetőség, tagoltság  
Vizualitás (A diák olvashatósága, rendezettsége, betűtípus/méret, egységesség, színek és háttér, audiovizuális eszközök használata)  
Magabiztos metakommunikációs eszközök (szemkontaktus, gesztusok, alkalmazkodás a hallgatósághoz stb.)  
Stílus- és nyelvi kifejezőkészség (világos kifejezőmód, beszéd, a szaknyelv megfelelő és érthető alkalmazása)  
Logikus gondolatmenet (lényegre törő, informatív, adott logikai vonalvezetés mentén bemutatott)  
Összbenyomás, meggyőzőerő (figyelem felkeltése - fenntartása)

A fenti két (A. és B.) szempontra egy-egy összesített osztályzatot kapnak a vizsgázók, melyekből a végső osztályzat megadható.

**A prezentáció idő- (10 perc) és terjedelmi (6 dia a címdiával együtt) kereteinek betartása: amennyiben nem tartja be a vizsgázó, a fentiek alapján kialakított B. (előadásmód) osztályzatból egy levonandó.**

**A prezentáció értékelésekor a képzésen tanult formai és az előadásmódra vonatkozó követelményeket kell alapul venni.**



## **II.2. Az egyes témák kulcsfogalmai**

**1. Az interkulturális kommunikáció során bekövetkező zavarok** (Esettanulmány bemutatása konkrét üzleti kommunikációs helyzetben: a kultúrák közötti különbség megjelenése konkrét üzleti példán/eseten keresztül)

Alaphelyzet bemutatása

A zavarhoz vezető verbális és nonverbális kommunikációs elemek, fordulatok bemutatása

Az esetben működő sztereotípiák értékelése

Az esetben bemutatott interkulturális helyzetben felmerült problémák hatása az adott üzleti vagy munkatársi kapcsolatra

Megoldási javaslatok (a konkrét eset megoldása amennyiben volt, valamint további lehetséges megoldások)

### **Kulcsszavak, fogalmak:**

Kultúrák (ország-, népcsoport, generáció-, szervezeti stb.)

Az interkulturális különbségek oka

A sztereotípiák megjelenése

Akadályok

A kulturális különbségek megjelenése a kommunikációban (verbális és nonverbális kommunikációs jelek)

Együttműködés különböző kultúrák képviselői között

Az interkulturális különbségek üzleti vonatkozásai (az egyes különbségek megjelenése munkahelyeken és az üzleti kapcsolatokban)

Üzleti etikett, viselkedés, öltözködés

## **2. Kommunikációs zavarok és megoldások a telefonon történő kommunikációban** (Esettanulmány, konkrét üzleti példán keresztül)

### Alaphelyzet bemutatása

A konkrét üzleti helyzetben alkalmazott kommunikáció során használt fordulatok

A nem megfelelően alkalmazott kommunikációs eszközök/technika következménye, hatása az esetben felállított üzleti célra

Megoldási javaslatok (a konkrét eset megoldása amennyiben volt, valamint további lehetséges megoldások)

### **Kulcsszavak, fogalmak:**

A telefonos kommunikáció sajátosságai/nehézségei

Szűrők és zavarok (technikai, megértésbeli)

A nonverbális jelek jelentősége a telefonos kommunikációban

A telefonos kommunikációs technikája – megnyitás, értő figyelem–aktív hallgatás, kérdezőtechnika – pozitív visszacsatolások, lezárás

**3. Együttműködő kommunikáció** (Esettanulmány, konkrét pozitív vagy negatív példa bemutatása együttműködést igénylő tárgyalási/kommunikációs helyzetről)

Alaphelyzet bemutatása

A konkrét helyzetben használt, az együttműködést támogató vagy azt gátló kommunikációs technikák

A megfelelően vagy nem megfelelően alkalmazott kommunikációs eszközök/technika következménye, hatása az esetben felállított üzleti célra és/vagy a munkatársi kapcsolatra

Megoldási javaslatok (a konkrét eset megoldása amennyiben volt, valamint további lehetséges megoldások)

**Kulcsszavak, fogalmak:**

Konfliktusforrások az üzleti, munkahelyi együttműködésben

A felek szükségleteinek és igényeinek feltárása és megértése

Problémamegoldó attitűd és kommunikációs technikák

Közös célok azonosítása

Nyertes-nyertes helyzetek elérése

Asszertív megfogalmazások együttműködést igénylő helyzetben

Részsakképesítés: 54 340 01 Üzleti szolgáltatási munkatárs

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Esettanulmány bemutatása (prezentáció)

**4. Értékesítési technika alkalmazása** (esettanulmány bemutatása sikeres vagy sikertelen értékesítési helyzetről, a sikert biztosító vagy sikertelenséggel járó konkrét értékesítési technikák elemzésével)

Alaphelyzet bemutatása

A példában alkalmazott értékesítési csatorna, technika és annak konkrét nehézségei vagy hiányosságai

Az alkalmazott értékesítési technika hatása az esetben megfogalmazott üzleti célra

Megoldási javaslatok (sikeres technika esetén további, működőképes technikák, sikertelen értékesítés esetén az alkalmazandó, helyes technika vagy technikák)

**Kulcsszavak, fogalmak:**

Értékesítési csatornák

A csatornának megfelelő kommunikáció

Az eladásra kínált termék/szolgáltatás előnyeinek feltárása – az előnyök közvetítésének módja

Az ügyféltípusnak megfelelő kommunikáció (tipikus ügyfélreakciók és kezelésük)

Kérdezéstechnika

Ajánlattétel

Kifogáskezelés – érvelés

Visszaigazolás

Megállapodás – lezárás (további teendők)

**5. Üzleti nyelvezet, nyelvi kultúra alkalmazása** (Esettanulmány bemutatása sikeres vagy sikertelen helyzetre vonatkozóan, a sikert biztosító üzleti nyelvezet tényezői, használata, vagy a sikertelenség, az adott üzleti helyzetben nem megfelelő nyelvezet kulcspontjai, összetevői)

Alaphelyzet bemutatása

A példában alkalmazott nyelvezet és annak konkrét hiányosságai

Az alkalmazott nyelvezet hatása az esetben megfogalmazott üzleti célra

Megoldási javaslatok (sikeres technika esetén további, működőképes technika, sikertelen kommunikáció esetén az alkalmazandó helyes nyelvezet, megfogalmazások)

**Kulcsszavak, fogalmak:**

Az üzleti nyelvi kultúra sajátosságai

Az üzleti nyelvezet használata (személyes, telefonos, mail/netikett)

A szóbeli, e-mail/üzleti levél nyelvezete, különbségek

A szervezet képviselése, bemutatásának módjai

Információszerzés és információnyújtás szolgáltatásokkal, termékekkel kapcsolatban

Az üzleti nyelvezet és üzleti etikett kapcsolata

**6. Üzleti etikett alkalmazása** (esettanulmány bemutatása sikeres vagy sikertelen helyzetre vonatkozóan, a sikert biztosító etikett (eljárás, viselkedés, öltözködés stb.) tényezői, használata, vagy a sikertelenség, az adott üzleti helyzetben nem megfelelő viselkedés, öltözködés kulcspontjai, összetevői)

Alaphelyzet bemutatása

A példában alkalmazott etikett (eljárás, viselkedés, öltözködés stb.) és annak konkrét hiányosságai

Az alkalmazott etikett (kommunikáció, eljárás, viselkedés, öltözködés stb.) hatása az esetben megfogalmazott üzleti célra

Megoldási javaslatok (sikeres technika esetén a működőképes etikett, sikertelen etikett használata esetén az alkalmazandó, helyes etikett (eljárás, viselkedés, öltözködés stb.) bemutatása

**Kulcsszavak, fogalmak:**

Viselkedési-kommunikációs alapszabályok üzleti helyzetekben

Etikett és nyelvezet

Munkatársak egymás között

Vezető-beosztott viszony

Viselkedés vendégekkel/ügyfelekkel

Helyzetre szabott öltözködés

Viselkedés hivatalos és ünnepi alkalmak során

**7. Ügyfél-elégedettség mérése és módosítások az ügyfélkezelésben** (Esettanulmány konkrét vállalati példán keresztül, sikeres vagy sikertelen mérésre vonatkozóan: a mérés szükségessége, célja, folyamata, eredményei, valamint a mérés nyomán végrehajtott változtatások az ügyfélkezelésben)

Alaphelyzet bemutatása

A példában alkalmazott mérés, annak sikerei vagy hiányosságai

Az alkalmazott mérés hatása az esetben megfogalmazott üzleti célra

Megoldási javaslatok (sikeres mérés és változtatások esetén a sikert biztosító tényezők, sikertelen mérés és/vagy változtatások esetén további lehetőségek bemutatása)

**Kulcsszavak, fogalmak:**

Az ügyfélszolgálati szemlélet lényege, összetevői

Az ügyfél-elégedettség kulcstényezői

Elégedettségmérés

Mérési dimenziók és eszközök

Elvárt és észlelt szolgáltatási színvonal (különbségek oka)

AZ eredmények használata a szolgáltatás minőségének javítása érdekében

Az elégedettségmérésnek köszönhetően végrehajtott változtatások kommunikációja az ügyfelek további elkötelezéséhez, elégedettségük növeléséhez

Részsakképesítés: 54 340 01 Üzleti szolgáltatási munkatárs

Szóbeli vizsgatevékenység

A) A vizsgafeladat megnevezése: Esettanulmány bemutatása (prezentáció)

## **8. Az ügyfélszolgálat működése** (Esettanulmány bemutatása konkrét szervezet ügyfélkapcsolati munkájában alkalmazott folyamatról, lépésekről, eszközökről)

Alaphelyzet bemutatása

A példában alkalmazott folyamat, eszközök, azok sikere vagy hiányosságai

Az alkalmazott eszközök hatása az esetben megfogalmazott üzleti célra

Megoldási javaslatok (sikeres eszközök, eljárások esetén a sikert biztosító tényezők, sikertelen eszközök, eljárások esetén további lehetőségek bemutatása)

### **Kulcsszavak, fogalmak:**

Ügyfélszolgálati szemlélet és megjelenése az ügyfélkezelési folyamatban

Az ügyfélkapcsolatok csatornái, CRM

Ügyfelek kezelése (személyes, online, telefonos formában)

Ügyfélpanaszok fogadása és kezelése (lépések)

Ügyfélkezelés és fogyasztóvédelem



**9. Panaszkezelés az ügyfélkapcsolati munkában** (Esettanulmány bemutatása konkrét ügyfélpanasz kezelésében, sikeresen vagy sikertelenül alkalmazott megoldás: folyamat, módszer, kommunikáció használatáról)

Alaphelyzet bemutatása

A példában alkalmazott folyamat, módszer, eszközök, kommunikáció, azok sikere vagy hiányosságai

Az alkalmazott eljárás és kommunikáció hatása az esetben megfogalmazott üzleti célra

Megoldási javaslatok (sikeres eljárás esetén a sikert biztosító tényezők, sikertelen eljárás esetén további lehetőségek bemutatása)

**Kulcsszavak, fogalmak:**

A panasz, mint konfliktushelyzet

Az ügyfélpanaszok természete – a panaszok oka, típusai

Az ügyfél igénye a panaszkezelésben

Reklamáció, panasz, az ügyfélvisszajelzés fogadása

Szabályok és lépések a panaszkezelésben (az „öt csillag” modell, vagy más, a képzésen oktatót panaszkezelési modellek)

A problémamegoldó panaszkezelési attitűd és folyamat

Az ügyféltípushoz és a panasz természetéhez illeszkedő kommunikáció

**10. Stresszcsökkentő viselkedés az ügyfélkapcsolati munkában** (Esettanulmány bemutatása konkrét, ügyfélkapcsolati munkavégzés során fellépő stresszhelyzetek sikeres vagy sikertelen kezeléséről)

Alaphelyzet bemutatása

A példában szereplő stresszhelyzet okai, összetevői, és a sikeres, vagy sikertelen stresszkezelési eljárás bemutatása

Az alkalmazott eljárás hatása az esetben megfogalmazott célra (az ügyfélszolgálati munkatársra és az ügyfélre)

Megoldási javaslatok (sikeres eljárás esetén a sikert biztosító tényezők, sikertelen eljárás esetén további lehetőségek bemutatása.)

**Kulcsszavak, fogalmak:**

A stressz fogalma, okai, következményei

Feszültségforrások, stresszorok az ügyfélkapcsolati munkában – foglalkozási stressz

Megküzdési lehetőségek

A kezelés sikerességének feltételei (személyiséghez illeszkedő megoldások)

Támogató hálózat

Mások (ügyfél) stresszhelyzetének kezelése

A kiegészítés és megelőzése