

Az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzék módosításának eljárásrendjéről szóló 133/2010. (IV. 22.) Korm. rendelet alapján:

Szakképesítés, szakképesítés-elágazás, rész-szakképesítés, szakképesítés-ráépülés azonosító száma és megnevezése, valamint a kapcsolódó szakképesítés megnevezése:

54 347 01 0010 54 01	Emberi erőforrás ügyfélkapcsolati szakügyintéző	Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző
54 347 01 0010 54 02	IT helpdesk ügyfélkapcsolati szakügyintéző	Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző
54 347 01 0010 54 03	Távközlési ügyfélkapcsolati szakügyintéző	Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző
54 347 01 0010 54 04	Üzleti kommunikációs szakügyintéző	Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző
52 347 02 0000 00 00	Személyes ügyfélszolgálati asszisztens	Személyes ügyfélszolgálati asszisztens
52 347 03 0000 00 00	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens
52 347 03 0000 00 00	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens
52 347 03 0000 00 00	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens
52 347 03 0000 00 00	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens

Értékelés

Összesen: 100 pont

100% = 100 pont

A VIZSGAFELADAT MEGOLDÁSÁRA JAVASOLT %-OS EREDMÉNY:

EBBEN A VIZSGARÉSZBEN A VIZSGAFELADAT ARÁNYA 20%.

Tanulmányozza figyelmesen a „BHT LÍZING Zrt.” szolgáltatásairól és néhány ügyfélről szóló rövid összefoglalót! Határozzon meg néhány, az ügyfelek csoportosítására alkalmas szempontot! Ezek birtokában készítsen kódolt rendszerező táblázatot, s végezetül szegmentálja az ügyfeleket!

A BHT Lízing Zrt. 2007-ben jött létre, s azóta kínál ügyfelei számára többféle szolgáltatást.

Szolgáltatás típusára vonatkozóan:

- Termelőeszköz
 - új
 - használt
- Gépjármű
 - új
 - használt
- Ingatlan
 - új
 - használt

Konstrukció

- Hitel
- Lízing

Lokáció:

- Település típusa szerint: főváros, város, kistelepülés
- Megyékre, Budapesten belül kerületekre

Fizetési fegyelem szerint:

- Rendszeresen fizető
- 30 napos elmaradás
- 60 napos elmaradás
- 90 napos elmaradás

Fedezet szerint:

- Kezes
- Életbiztosítás
- Ingatlan
- Gépjármű
- Termelőeszköz
- Értékpapír vagy egyéb letét

Státusz szerint:

- magánszemély
- egyéni vállalkozó
- társas vállalkozások

Ügyfeleik:**1. ügyfél**

Holdas Gábor (ügyfél-azonosító: 1268) építészmérnök, egyéni vállalkozó. Budapest, III. kerületben lakik. Deviza alapú gépjármű hitelt vett fel, kezeze élettársa (Varga Gabriella), saját tulajdonú lakással is rendelkezik. Másfél éve vásárolt új gépkocsit, 34 napos elmaradása van (eddig sosem volt).

2. ügyfél

Piros Boglárka Budakeszin, 2010. január 12. óta ügyfelünk, 36 nm-es lízingelt lakásban lakik (20% önrész). Kezesei szülei. Fizetési kötelezettségének mindig pontosan eleget tesz. (ügyfél azonosítója: 1298).

3. ügyfél

A „Szorgos kezek” Kft. kertépítéssel foglalkozik 2009. óta (székhelye: 9700 Szombathely, Bokor út 87., ügyfél azonosító: 1941). Euró alapú tartósbérlettel fejlesztették termelőeszköz- és gépjármű parkjukat (4 új és 4 használt), jelenleg összesen 3 új gépkocsira van lízingszerződésük. Letétként komplex portfólió (értékpapír + ingatlan) szolgál. Max. 3-5 napos elmaradással tesznek eleget fizetési kötelezettségüknek

4. ügyfél

Baráth Sándor Szállítmányozási Kft. 24 kamionból álló flottát lízingel bankunktól jelenleg, a legrégebbi szerződés 2008. márciusi, a legfrissebb 2012. februári. Nagy értékű értékpapír letéttel, illetve termelőeszköz portfólió szolgál letétként. Ügyfél azonosítója: 9726, tartozás nincs.

5. ügyfél

Dr. Tamási László 47 éves, ingatlan értékbecslő, Szegeden lakik, 2010. január 17-e óta ügyfelünk, új gépkocsit vásárolt hitelre (65% önrész). Nagy értékű életbiztosítással, illetve ingatlanfedezettel rendelkezik. Fizetési kötelezettségének mindig pontosan eleget tesz. (Ügyfél azonosítója: 8301.)