

# NEMZETI FEJLESZTÉSI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:  
0910-06 Távközlési üzemi tevékenység

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:  
0910-06/4 Távközlési szolgáltatással kapcsolatos ügyfélszolgálati tevékenység bemutatása

## Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 30 perc

A 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet 23. § 1. bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tétteleit a NFM/5615/2/2012. számon kiadom.

EREDETIVEL MINDENBEN  
MEGEGYEZŐ MÁSZOLAT

*Rudolf J.*



Jóváhagyta:

*Dr. Keszthelyi Zita*  
Dr. Keszthelyi Zita  
főosztályvezető



2012

NEMZETI MUNKAÜGYI HIVATAL  
Szak- és Felnőttképzési Igazgatóság

Érvényes: 2012. 05. 09-től

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:  
0910-06 Távközlési üzemi tevékenység  
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:  
4. vizsgafeladat  
Távközlési szolgáltatással kapcsolatos ügyfélszolgálati tevékenység bemutatása

**Az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről szóló 133/2010. (IV. 22.) Korm. rendelet alapján.**

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

<b>33 523 03 1000 00 00</b>	<b>Távközlési műszerész</b>	<b>Távközlési műszerész</b>
<b>54 523 03 0010 54 01</b>	<b>Beszédátviteli rendszertechnikus</b>	<b>Távközlési technikus</b>
<b>54 523 03 0010 54 02</b>	<b>Elektronikus hozzáférési és magánhálózati rendszertechnikus</b>	<b>Távközlési technikus</b>
<b>54 523 03 0010 54 03</b>	<b>Elektronikus műsorközlő és tartalomátviteli rendszer-technikus</b>	<b>Távközlési technikus</b>
<b>54 523 03 0010 54 04</b>	<b>Gerinchálózati rendszertechnikus</b>	<b>Távközlési technikus</b>

*A tételsor a 15/2008. (IV. 3.) GKM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.*

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0910-06 Távközlési üzemi tevékenység

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

Távközlési szolgáltatással kapcsolatos ügyfélszolgálati tevékenység bemutatása

**1. Vállalkozásához új alkalmazottat keres, akinek az ügyfelekkel való közvetlen kapcsolattartás lesz a feladata. A felvételi beszélgetés során milyen viselkedési normákat vizsgál, amelyeknek meg kell felelnie az alkalmazottnak? Mutassa be, hogy az ügyféllel történő kapcsolattartás során milyen normákat kell betartania a munkatársaknak!**

Információtartalom vázlata

- A viselkedési norma meghatározása
- Az egyes normák jellemzése:
  - Becsületesség
  - Megbízhatóság
  - Vevőorientáltság
  - Etikus viselkedés

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**1. Vállalkozásához új alkalmazottat keres, akinek az ügyfelekkel való közvetlen kapcsolattartás lesz a feladata. A felvételi beszélgetés során milyen viselkedési normákat vizsgál, amelyeknek meg kell felelnie az alkalmazottnak? Mutassa be, hogy az ügyféllel történő kapcsolattartás során milyen normákat kell betartania a munkatársaknak!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Viselkedéskultúra, kommunikáció, megjelenés	A viselkedési norma meghatározása	20	
		Az egyes normák jellemzése		
		– Becsületesség	15	
		– Megbízhatóság	15	
		– Vevőorientáltság	15	
		– Etikus viselkedés	15	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Információforrások kezelése		8	
Összesen			8	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Konszenzuskészség	2	
		Kompromisszumkészség	2	
		Udvariasság	3	
	Módszer	Logikus gondolkodás	2	
		Ismeretek helyén való alkalmazása	1	
		Módszeres munkavégzés	1	
		Körültekintés, elővigyázatosság	1	
Összesen			12	
Mindösszesen			100	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

**2. A szervezetek azért hoznak létre ügyfélszolgálati irodákat, telefonos és elektronikus szolgáltató központokat (call/contact centereket), hogy minél hatékonyabban szolgálják ki akár többmilliós ügyfélkörüket. Felmerül a kérdés: Minden ügyfél egyforma? Mutassa be új kollégájának az ügyfél fogalmát a gazdaság különböző sektoraiban, az ügyfelek tipizálásának szükségességét, eltérő értékét és fontosságát!**

Információtartalom vázlata

- Az ügyfél fogalma a gazdaság különböző sektoraiban
- Az ügyfelek tipizálásának szükségessége
- Az ügyfelek eltérő értéke és fontossága
- Az azonnal adható válasz
- A szakmailag megalapozott válasz

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**2. A szervezetek azért hoznak létre ügyfélszolgálati irodákat, telefonos és elektronikus szolgáltató központokat (call/contact centereket), hogy minél hatékonyabban szolgálják ki akár többmilliós ügyfélkörüket. Felmerül a kérdés: Minden ügyfél egyforma? Mutassa be új kollégájának az ügyfél fogalmát a gazdaság különböző szektoraiban, az ügyfelek tipizálásának szükségességét, eltérő értékét és fontosságát!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Szolgáltatás és marketing	Az ügyfél fogalma a gazdaság különböző szektoraiban	20	
		Az ügyfelek tipizálásának szükségessége	15	
		Az ügyfelek eltérő értéke és fontossága	15	
B	Viselkedéskultúra, kommunikáció, megjelenés	Az azonnal adható válasz	15	
		A szakmailag megalapozott válasz	15	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Információforrások kezelése		8	
Összesen			8	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Konszenzuskészség	2	
		Kompromisszumkészség	2	
		Udvariasság	3	
	Módszer	Logikus gondolkodás	2	
		Ismeretek helyén való alkalmazása	1	
		Módszeres munkavégzés	1	
		Körültekintés, elővigyázatosság	1	
Összesen			12	
Mindösszesen			100	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0910-06 Távközlési üzemi tevékenység

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

Távközlési szolgáltatással kapcsolatos ügyfélszolgálati tevékenység bemutatása

**3. Ön egy távközlési cég ügyfélszolgálati munkatársa. Egy pályakezdő kollégájával kell megismertetnie, mit jelent, hogy igen sokféle mentalitású, háttérű, motivációval és aktuális lelkiállapottal, problémával rendelkező emberrel kell eredményesen együttműködni. Mutassa be, hogy az emberek milyen előítéletekkel viseltetnek a reklamációval, az ügyfélpanasszal és a reklamáló ügyféllel szemben!**

Információtartalom vázlata

- Az ügyfélpanasz, reklamáció fogalma
- „Az ügyfelek szeretnek panaszkodni”
- „Az ügyfelek buták, tudatlanok”
- „Panaszaikkal ártani akarnak nekünk”
- „Nem vállalhatjuk fel mások hibáit”
- „Amikor bocsánatot kérünk, elismerjük hibánkat”

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**3. Ön egy távközlési cég ügyfélszolgálati munkatársa. Egy pályakezdő kollégájával kell megismertetnie, mit jelent, hogy igen sokféle mentalitású, háttérű, motivációval és aktuális lelkiállapottal, problémával rendelkező emberrel kell eredményesen együttműködni. Mutassa be, hogy az emberek milyen előítéletekkel viseltetnek a reklamációval, az ügyfélpanasszal és a reklamáló ügyféllel szemben!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Szolgáltatás és marketing	Az ügyfélpanasz, reklamáció fogalma	20	
		„Az ügyfelek szeretnek panaszkodni”	15	
		„Az ügyfelek buták, tudatlanok”	10	
		„Panaszaikkal ártani akarnak nekünk”	10	
		„Nem vállalhatjuk fel mások hibáit”	15	
		„Amikor bocsánatot kérünk, elismerjük hibánkat”	10	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Információforrások kezelése		8	
Összesen			8	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Konszenzuskészség	2	
		Kompromisszumkészség	2	
		Udvariasság	3	
	Módszer	Logikus gondolkodás	2	
		Ismeretek helyén való alkalmazása	1	
		Módszeres munkavégzés	1	
		Körültekintés, elővigyázatosság	1	
Összesen			12	
Mindösszesen			100	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0910-06 Távközlési üzemi tevékenység

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

Távközlési szolgáltatással kapcsolatos ügyfélszolgálati tevékenység bemutatása

**4. Ön egy távközlési cég ügyfélszolgálati munkatársa, és munkája során olyan szituációba kerül, amikor igen erős érzelmek szinte lehetetlenné teszik a felek között az érdemi kommunikációt. Miért válik egy ügyfél nehezen kezelhetővé? Mik ingerültségének leggyakoribb okai?**

Információtartalom vázlata

- Érintettség: a saját problémája a legnagyobb
- Bizonytalanság: úgy érzi, becsapták
- Rossz tapasztalat: már becsapták valamikor
- Bizalmatlanság: kénytelen megbízni azokban, akik már hibáztak
- Agresszív, fenyegető kommunikációs stratégia választása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**4. Ön egy távközlési cég ügyfélszolgálati munkatársa, és munkája során olyan szituációba kerül, amikor igen erős érzelmek szinte lehetetlenné teszik a felek között az érdemi kommunikációt. Miért válik egy ügyfél nehezen kezelhetővé? Mik ingerültségének leggyakoribb okai?**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Szolgáltatás és marketing	Érintettség: a saját problémája a legnagyobb	15	
		Bizonytalanság: úgy érzi, becsapták	15	
		Rossz tapasztalat: már becsapták valamikor	15	
		Bizalmatlanság: kénytelen megbízni azokban, akik már hibáztak	15	
		Agresszív, fenyegető kommunikációs stratégia választása	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Információforrások kezelése		8	
Összesen			8	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Konszenzuskészség	2	
		Kompromisszumkészség	2	
		Udvariasság	3	
	Módszer	Logikus gondolkodás	2	
		Ismeretek helyén való alkalmazása	1	
		Módszeres munkavégzés	1	
		Körültekintés, elővigyázatosság	1	
Összesen			12	
Mindösszesen			100	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0910-06 Távközlési üzemi tevékenység

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

Távközlési szolgáltatással kapcsolatos ügyfélszolgálati tevékenység bemutatása

**5. Ön egy távközlési vállalkozás vezetője, akinek az ügyfélszolgálattal foglalkozó munkatársainak kell bemutatnia a reklamációkezelés hét lépésből álló folyamatát.**

Információtartalom vázlata

- A reklamáló ügyfél megnyugtatása
- A panasz mögött rejtőzködő valódi probléma megértése
- A panaszügy értékelése (jogos vagy megalapozatlan), döntéshozás
- A döntés közlése a panaszossal
- A szükséges intézkedések megtétele (hibajavítás, kompenzálás)
- Az ügyél-elégedettség ellenőrzése
- A panaszt okozó hiba kijavítása (az ismétlődés elkerülése)

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**5. Ön egy távközlési vállalkozás vezetője, akinek az ügyfélszolgálattal foglalkozó munkatársainak kell bemutatnia a reklamációkezelés hét lépésből álló folyamatát.**

Típus	Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Ügyfélszolgálati teendőket lát el	A reklamáló ügyfél megnyugtatása	15	
		A panasz mögött rejtőzködő valódi probléma megértése	10	
		A panaszügy értékelése (jogos vagy megalapozatlan), döntéshozás	10	
		A döntés közlése a panaszossal	10	
		A szükséges intézkedések megtétele (hibajavítás, kompenzálás)	15	
		Az ügyél-elégedettség ellenőrzése	10	
		A panaszt okozó hiba kijavítása (az ismétlődés elkerülése)	10	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Információforrások kezelése		8	
Összesen			8	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Konszenzuskészség	2	
		Kompromisszumkészség	2	
		Udvariasság	3	
	Módszer	Logikus gondolkodás	2	
		Ismeretek helyén való alkalmazása	1	
		Módszeres munkavégzés	1	
		Körültekintés, elővigyázatosság	1	
Összesen			12	
Mindösszesen			100	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

**6. Ön ügyfélszolgálati munkatárs egy távközlési vállalkozásnál. Mutassa be a vállalkozás vezetőinek, hogy a reklamációkból nyert információk miként hasznosíthatók a szervezet termékeinek, szolgáltatásainak jobbítása érdekében!**

Információtartalom vázlata

- A reklamáció az esetek többségében jól körülhatárolható konkrét problémát érint
- Az információ érték (felfedi a gyenge pontokat, megmutatja a fejlesztendő területeket, rávilágít hibáira)
- Növeli értékét (első kézből, termékeit, szolgáltatásait ismerő, felhasználó ügyfeleitől, „ingyen” kapja)
- Versenyelőnyre tehet szert (az ügyfélpanaszokban, reklamációkban rejlő információkat elemzi, feldolgozza és felhasználja)

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**6. Ön ügyfélszolgálati munkatárs egy távközlési vállalkozásnál. Mutassa be a vállalkozás vezetőinek, hogy a reklamációkból nyert információk miként hasznosíthatók a szervezet termékeinek, szolgáltatásainak jobbítása érdekében!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Szolgáltatás és marketing	A reklamáció az esetek többségében jól körülhatárolható konkrét problémát érint	20	
		Az információ érték (felfedi a gyenge pontokat, megmutatja fejlesztendő területeket, rávilágít hibáira)	20	
		Növeli értékét (első kézből, termékeit, szolgáltatásait ismerő, felhasználó ügyfeleitől, „ingyen” kapja)	20	
		Versenylelőnyre tehet szert (az ügyfélpanaszokban, reklamációkban rejlő információkat elemzi, feldolgozza és felhasználja)	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Információforrások kezelése		8	
Összesen			8	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Konszenzuskészség	2	
		Kompromisszumkészség	2	
		Udvariasság	3	
	Módszer	Logikus gondolkodás	2	
		Ismeretek helyén való alkalmazása	1	
		Módszeres munkavégzés	1	
		Körültekintés, elővigyázatosság	1	
Összesen			12	
Mindösszesen			100	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0910-06 Távközlési üzemi tevékenység

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

Távközlési szolgáltatással kapcsolatos ügyfélszolgálati tevékenység bemutatása

**7. Ön egy IKT vállalkozás ügyfélszolgálatán dolgozik. A cég vezetője megkéri, hogy tájékoztassa az új munkatársakat a cég képviseléről, valamint az annak szervezeti kultúrája által előírtan, ügyfélközpontúan végzett munkáról.**

Információtartalom vázlata

- Ügyfélközpontú megközelítés
- A képviseleti felelősség fegyelmezett, felkészült kommunikációt igényel
- Udvariassági formulák betartása, segítőkészség, empátia tanúsítása
- Hatékony, gyors, szakszerű ügyintézés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:  
0910-06 Távközlési üzemi tevékenység  
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:  
4. vizsgafeladat  
Távközlési szolgáltatással kapcsolatos ügyfélszolgálati tevékenység bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**7. Ön egy IKT vállalkozás ügyfélszolgálatán dolgozik. A cég vezetője megkéri, hogy tájékoztassa az új munkatársakat a cég képviseléről, valamint az annak szervezeti kultúrája által előírtan, ügyfélközpontúan végzett munkáról.**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Viselkedéskultúra, kommunikáció, megjelenés	Ügyfélközpontú megközelítés	20	
		A képviseleti felelősség fegyelmezett, felkészült kommunikációt igényel	20	
		Udvariassági formulák betartása, segítőkészség, empátia tanúsítása	20	
		Hatékony, gyors, szakszerű ügyintézés	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Információforrások kezelése		8	
Összesen			8	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Konszenzuskészség	2	
		Kompromisszumkészség	2	
		Udvariasság	3	
	Módszer	Logikus gondolkodás	2	
		Ismeretek helyén való alkalmazása	1	
		Módszeres munkavégzés	1	
		Körültekintés, elővigyázatosság	1	
Összesen			12	
Mindösszesen			100	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0910-06 Távközlési üzemi tevékenység

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

Távközlési szolgáltatással kapcsolatos ügyfélszolgálati tevékenység bemutatása

**8. A gazdaság különböző ágazataiban működő szervezetek hoznak létre ügyfélszolgálati irodákat. Vállalkozása üzleti terv elkészítése előtt áll, amihez Önnek kell bemutatnia egy mobilszolgáltató ügyfélszolgálati irodáját (üzletét).**

Információtartalom vázlata

- Az iparág rövid bemutatása
- Mobilszolgáltató irodáinak központi elhelyezkedése
- A mobilszolgáltató irodák, boltok szolgáltatási palettája
- Munkatársaik és az iroda jellemzése

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**8. A gazdaság különböző ágazataiban működő szervezetek hoznak létre ügyfélszolgálati irodákat. Vállalkozása üzleti terv elkészítése előtt áll, amihez Önnek kell bemutatnia egy mobilszolgáltató ügyfélszolgálati irodáját (üzletét).**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Szolgáltatás és marketing	Az iparág rövid bemutatása	20	
		Mobilszolgáltató irodáinak központi elhelyezkedése	20	
		A mobilszolgáltató irodák, boltok szolgáltatási palettája	20	
		Munkatársaik és az iroda jellemzése	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Információforrások kezelése		8	
Összesen			8	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Konszenzuskészség	2	
		Kompromisszumkészség	2	
		Udvariasság	3	
	Módszer	Logikus gondolkodás	2	
		Ismeretek helyén való alkalmazása	1	
		Módszeres munkavégzés	1	
		Körültekintés, elővigyázatosság	1	
Összesen			12	
Mindösszesen			100	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

**9. Ön a HTB-Mobile Kft. ügyfélszolgálati asszisztense. Az ügyfél azzal a panasszal fordul Önhöz, hogy mindig megszakad a vonal, amikor mobiltelefonján hívást kezdeményez. Próbálja kideríteni, mi lehet az oka, és javasoljon megoldást (pl. akkumulátor cseréje, cseretelefon és javítás, új telefon)!**

Információtartalom vázlata

- Udvariassági formulák betartása
- Kapcsolatfelvétel, az ügyfél azonosítása (név, lakcím stb.)
- A készülék vagy csak az akkumulátor romlott el (Ajánlja fel a cseretelefont és a néhány napon belüli javítást!)
- Az ügyfél érvényes előfizetéssel rendelkezik. Hűségnyilatkozata kb. 1 hónap múlva jár le, amikor igen nagy kedvezménnyel cserélheti le készülékét újabb, korszerűbb modellre
- Az ügyfél figyelmének felhívása a cég honlapján található telefonokra, az új készülék rendelésének előnyeire
- Elkészítés

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**9. Ön a HTB-Mobile Kft. ügyfélszolgálati asszisztense. Az ügyfél azzal a panasszal fordul Önhöz, hogy mindig megszakad a vonal, amikor mobiltelefonján hívást kezdeményez. Próbálja kideríteni, mi lehet az oka, és javasoljon megoldást (pl. akkumulátor cseréje, cseretelefon és javítás, új telefon)!**

Típus	Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Ügyfélszolgálati teendőket lát el	Udvariassági formulák betartása	10	
		Kapcsolatfelvétel, az ügyfél azonosítása (név, lakcím stb.)	10	
		A készülék vagy csak az akkumulátor romlott el (Ajánlja fel a cseretelefont és a néhány napon belüli javítást!)	20	
		Az ügyfél érvényes előfizetéssel rendelkezik. Hűségnyilatkozata kb. 1 hónap múlva jár le, amikor igen nagy kedvezménnyel cserélheti le készülékét újabb, korszerűbb modellre	20	
		Az ügyfél figyelmének felhívása a cég honlapján található telefonokra, az új készülék rendelésének előnyeire	10	
		Elköszönés	10	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Információforrások kezelése		8	
Összesen			8	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Konszenzuskészség	2	
		Kompromisszumkészség	2	
		Udvariasság	3	
	Módszer	Logikus gondolkodás	2	
		Ismeretek helyén való alkalmazása	1	
		Módszeres munkavégzés	1	
		Körültekintés, elővigyázatosság	1	
Összesen			12	
Mindösszesen			100	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

**10. Ön a MobiDeck márkaszervíz ügyfélszolgálati asszisztense. Az ügyfél aggódva érkezik, mert a kb. egy éve vásárolt jó minőségű és márkájú, megbízható, multifunkciós telefon-fax-fénymásoló berendezése nem működik. Sajnos nem találja a garanciajegyet és a számlát, de bízik abban, hogy ennek ellenére van lehetőség a garancia érvényesítésére.**

Információtartalom vázlata

- Udvariassági formulák betartása
- Kapcsolatfelvétel, az ügyfél azonosítása (név, lakcím stb.)
- Nyugtassa meg az ügyfelet, ha emlékszik rá, hogy hol és körülbelül mikor vásárolta a gépet, akkor ki tudják keresni az adatokat
- Javasolja továbbá, hogy hozza be átnézésre a gépet
- Ajánlja fel, hogy a javítás idejére cserekészüléket tudnak biztosítani
- Elköszönés

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**10. Ön a MobiDeck márkaszerviz ügyfélszolgálati asszisztense. Az ügyfél aggódva érkezik, mert a kb. egy éve vásárolt jó minőségű és márkájú, megbízható, multifunkciós telefon-fax-fénymásoló berendezése nem működik. Sajnos nem találja a garanciajegyet és a számlát, de bízik abban, hogy ennek ellenére van lehetőség a garancia érvényesítésére.**

Típus	Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Ügyfélszolgálati teendőket lát el	Udvariassági formulák betartása	10	
		Kapcsolatfelvétel, az ügyfél azonosítása (név, lakcím stb.)	10	
		Nyugtassa meg az ügyfelet, ha emlékszik rá, hogy hol és körülbelül mikor vásárolta a gépet, akkor ki tudják keresni az adatokat	20	
		Javasolja továbbá, hogy hozza be átnézésre a gépet	20	
		Ajánlja fel, hogy a javítás idejére cserekészüléket tudnak biztosítani	10	
		Elköszönés	10	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Információforrások kezelése		8	
Összesen			8	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Konszenzuskészség	2	
		Kompromisszumkészség	2	
		Udvariasság	3	
	Módszer	Logikus gondolkodás	2	
		Ismeretek helyén való alkalmazása	1	
		Módszeres munkavégzés	1	
		Körültekintés, elővigyázatosság	1	
Összesen			12	
Mindösszesen			100	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

**11. A szervezetek mind nagyobb hányada ismerte fel, hogy a hatékonyan működő, többcsatornás ügyfélszolgálati tevékenység jelentős szerepet játszik a meglévő ügyfelek megtartásában. Ön egy távközléssel foglalkozó vállalat szakembere, aki a főnökétől azt a feladatot kapta, hogy hasonlítsa össze néhány kiemelt tényező (pl. ügyfélfogadási idő, kapacitás, költségráfordítás) alapján a telefonos és a személyes ügyfélszolgálatok működésének előnyeit, hátrányait.**

Információtartalom vázlata

- A személyes és a telefonos kommunikáció összehasonlítása
- Az ügyfélszolgálati irodák és a call centerek kapacitásának összehasonlítása
- Az ügyfelek véleménye, preferenciája
- A munkatársakkal szemben megfogalmazott elvárások

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**11. A szervezetek mind nagyobb hányada ismerte fel, hogy a hatékonyan működő, többcsatornás ügyfélszolgálati tevékenység jelentős szerepet játszik a meglévő ügyfelek megtartásában. Ön egy távközléssel foglalkozó vállalat szakembere, aki a főnökétől azt a feladatot kapta, hogy hasonlítsa össze néhány kiemelt tényező (pl. ügyfélfogadási idő, kapacitás, költségráfordítás) alapján a telefonos és a személyes ügyfélszolgálatok működésének előnyeit, hátrányait.**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Szolgáltatás és marketing	A személyes és a telefonos kommunikáció összehasonlítása	20	
		Az ügyfélszolgálati irodák és a call centerek kapacitásának összehasonlítása	20	
		Az ügyfelek véleménye, preferenciája	20	
		A munkatársakkal szemben megfogalmazott elvárások	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Információforrások kezelése		8	
Összesen			8	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Konszenzuskészség	2	
		Kompromisszumkészség	2	
		Udvariasság	3	
	Módszer	Logikus gondolkodás	2	
		Ismeretek helyén való alkalmazása	1	
		Módszeres munkavégzés	1	
		Körültekintés, elővigyázatosság	1	
Összesen			12	
Mindösszesen			100	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C



**12. Ön a InterKommTáv Internetszolgáltató ügyfélszolgálatának munkatársa. Az ügyfél tegnap azzal a problémával járt Önöknél, hogy az utóbbi időben igen gyakran van gondja az internetszolgáltatással. Néha több óráig egyáltalán nem tud netezni, máskor csak a szerződésben lévónél lényegesen kisebb sávszélességgel. Ma azért hívja, hogy elismerje a hibát, tájékoztassa az okokról (nagyobb építkezés a környéken, mely többszöri áramkimaradással is járt). Ajánljon fel kompenzációt (3 díjmentesen letölthető film netkölszönzőjükből), illetve biztosítsa, hogy a hibát elhárították!**

Információtartalom vázlata

- Udvariassági formulák betartása
- Kapcsolatfelvétel, az ügyfél elérése, azonosítása
- A hiba elismerése, kifejezi az ügyfélnek sajnálkozását, elnézést kér, magyarázatot ad
- AZ ügyfélnek kompenzációt ajánl, továbbá biztosítja, hogy megoldódott a probléma
- Ajánlja fel, hogy ha még nem töltött le filmet, segít az első letöltésben
- Elkészítés

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**12. Ön a InterKommTáv Internetszolgáltató ügyfélszolgálatának munkatársa. Az ügyfél tegnap azzal a problémával járt Önöknél, hogy az utóbbi időben igen gyakran van gondja az internetszolgáltatással. Néha több óráig egyáltalán nem tud netezni, máskor csak a szerződésben lévónél lényegesen kisebb sávszélességgel. Ma azért hívja, hogy elismerje a hibát, tájékoztassa az okokról (nagyobb építkezés a környéken, mely többszöri áramkimaradással is járt). Ajánljon fel kompenzációt (3 díjmentesen letölthető film netkölszönzőjükből), illetve biztosítsa, hogy a hibát elhárították!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Szolgáltatás és marketing	Udvariassági formulák betartása	10	
		Kapcsolatfelvétel, az ügyfél elérése, azonosítása	10	
		A hiba elismerése, kifejezi az ügyfélnek sajnálkozását, elnézést kér, magyarázatot ad	20	
		AZ Ügyfélnek kompenzációt ajánl, továbbá biztosítja, hogy megoldódott a probléma	20	
		Ajánlja fel, hogy ha még nem töltött le filmet, segít az első letöltésben	10	
		Elköszönés	10	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Információforrások kezelése		8	
Összesen			8	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Konszenzuskészség	2	
		Kompromisszumkészség	2	
		Udvariasság	3	
	Módszer	Logikus gondolkodás	2	
		Ismeretek helyén való alkalmazása	1	
		Módszeres munkavégzés	1	
		Körültekintés, elővigyázatosság	1	
Összesen			12	
Mindösszesen			100	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

**13. Szerelési céllal kiküldik Önt éjszaka rendkívüli hibaelhárításra egy előfizetőhöz, hogy javítsa meg elnémult távbeszélő állomását. A feladat kiadása időpontjában sem az öltözéke, sem személyi higiéniája nem megfelelő. Mit tesz ilyen esetben? Beszéljen az előfizetővel történő kapcsolattartás szabályairól!**

Információtartalom vázlata

- A viselkedéskultúra alapszabályai
- Öltözködési szabályok
- Társalgási szabályok az előfizetővel
- Információátadás 3. személy részére

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**13. Szerelési céllal kiküldik Önt éjszaka rendkívüli hibaelhárításra egy előfizetőhöz, hogy javítsa meg elnémult távbeszélő állomását. A feladat kiadása időpontjában sem az öltözeke, sem személyi higiéniája nem megfelelő. Mit tesz ilyen esetben? Beszéljen az előfizetővel történő kapcsolattartás szabályairól!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Viselkedéskultúra, kommunikáció, megjelenés	A viselkedéskultúra alapszabályai	20	
		Öltözködési szabályok	20	
		Társalgási szabályok az előfizetővel	20	
		Információátadás 3. személy részére	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Információforrások kezelése		8	
Összesen			8	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Konszenzuskészség	2	
		Kompromisszumkészség	2	
		Udvariasság	3	
	Módszer	Logikus gondolkodás	2	
		Ismeretek helyén való alkalmazása	1	
		Módszeres munkavégzés	1	
		Körültekintés, elővigyázatosság	1	
Összesen			12	
Mindösszesen			100	

.....  
dátum

.....  
aláírás

**14. Az alábbi szövegrészletben egy reklamációs helyzetet talál, amelyben a reklamáció jelentős információtartalommal rendelkezik. Határozza meg, hogy a panasz információtartalmát hogyan tudná hasznosítani az Ön által képviselt vállalatban belüli termék-, szolgáltatás-, folyamatfejlesztésre!**

Egy távközlési vállalatnál megnövekszik az automata ügyfél-tájékoztató rendszerre érkező panaszok száma. Mindenki arra panaszkodik, hogy megrendelés esetén elvesznek a rendszerben, nem tudnak ügyintézőhöz jutni. Úgy érzik, hogy nem foglalkoznak velük, nem szeretik a géphangot, mindenáron azonnal ügyintézőt szeretnének.

Információtartalom vázlata

- Az automata ügyfél-tájékoztató rendszer bemutatása
- Tipikus rendelési folyamat automata ügyfélszolgálati rendszeren
- Az ügyfél-elégedettség növelésének lehetőségei
- Termék-, szolgáltatás-, folyamatfejlesztési lehetőségek

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**14. Az alábbi szövegrészletben egy reklamációs helyzetet talál, amelyben a reklamáció jelentős információtartalommal rendelkezik. Határozza meg, hogy a panasz információtartalmát hogyan tudná hasznosítani az Ön által képviselt vállalatban belüli termék-, szolgáltatás-, folyamatfejlesztésre!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Szolgáltatás és marketing	Az automata ügyfél tájékoztató rendszer ismertetése	20	
		Tipikus rendelési folyamat automata ügyfélszolgálati rendszeren	20	
		Az ügyfél-elégedettség növelésének lehetőségei.	20	
		Termék-, szolgáltatás-, folyamatfejlesztési lehetőségek	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Információforrások kezelése		8	
Összesen			8	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Konszenzuskészség	2	
		Kompromisszumkészség	2	
		Udvariasság	3	
	Módszer	Logikus gondolkodás	2	
		Ismeretek helyén való alkalmazása	1	
		Módszeres munkavégzés	1	
		Körültekintés, elővigyázatosság	1	
Összesen			12	
Mindösszesen			100	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0910-06 Távközlési üzemi tevékenység

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

Távközlési szolgáltatással kapcsolatos ügyfélszolgálati tevékenység bemutatása

**15. Egy mobiltelefon-szolgáltató cég nevében Ön felhívja az egyik ügyfelet, hogy tartozása van a céggel szemben. Az adatokat az adatbázisból vette, de a beszélgetés során az ügyfél által elmondottakból kiderül, hogy az elmúlt napokban már rendezte tartozását. Mutassa be mint hívó a fenti esetet! Tegyen javaslatot, hogy hogyan kerülhető el a fenti kellemetlen helyzet! A beszélgetést mondja el a tanulmányai alatt megismert idegen nyelven is!**

Információtartalom vázlata

- Udvariassági formulák betartása
- Kapcsolatfelvétel, az ügyfél elérése, azonosítása
- Probléma felvázolása
- A hiba elismerése
- Ajánlattétel
- Elköszönés
- Javaslatok hasonló helyzet elkerülésére

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**15. Egy mobiltelefon-szolgáltató cég nevében Ön felhívja az egyik ügyfelet, hogy tartozása van a céggel szemben. Az adatokat az adatbázisból vette, de a beszélgetés során az ügyfél által elmondottakból kiderül, hogy az elmúlt napokban már rendezte tartozását. Mutassa be mint hívó a fenti esetet! Tegyen javaslatot, hogy hogyan kerülhető el a fenti kellemetlen helyzet! A beszélgetést mondja el a tanulmányai alatt megismert idegen nyelven is!**

Típus	Szakmai ismeretek/Feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
-	Ügyfélszolgálati teendőket lát el	Udvariassági formulák betartása	10	
		Kapcsolatfelvétel, az ügyfél elérése, azonosítása	10	
		Probléma felvázolása	10	
		A hiba elismerése	10	
		Ajánlattétel	10	
		Elköszönés	10	
B	Szolgáltatás és marketing	Javaslatok hasonló helyzet elkerülésére	20	
Összesen			80	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Telefonálás idegen nyelven		2	
4	Információforrások kezelése		4	
3	Idegen nyelvű beszédkészség		2	
Összesen			8	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Konszenzuskészség	2	
		Kompromisszumkészség	2	
		Udvariasság	3	
	Módszer	Logikus gondolkodás	2	
		Ismeretek helyén való alkalmazása	1	
		Módszeres munkavégzés	1	
		Körültekintés, elővigyázatosság	1	
Összesen			12	
Mindösszesen			100	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C