

# SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:  
0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:  
0921-06/2 A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

## Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 45 perc

A 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet 23. § 1. bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételét a 215/2010. számon kiadom.

EREDETIVEL MINDENBEN  
MEGEGYEZŐ MÁSZOLAT

*Országh József*



Jóváhagyta:

*Mátyus Mihály*  
főosztályvezető



2010

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2010. 03. 18-tól

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

**A 10/2007 (II. 27.) SZMM rendelettel módosított 1/2006 (II. 17.) OM rendelet Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről alapján.**

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

<b>33 521 01 1000 00 00</b>	<b>Elektromechanikai műszerész</b>	<b>Elektromechanikai műszerész</b>
-----------------------------	------------------------------------	------------------------------------

**A szóbeli tételket, ahol szükséges, a szaktanárok által összeállított mellékletek, segédanyagok felhasználható források (ábrák, képek, nomogramok, diagramok stb.) egészítsék ki!**

*A felkészülési időben a tételek kidolgozásához használható dokumentumok javasolt listája:*

<b>Tételszám</b>	<b>Javasolt dokumentumok</b>
1.	Egy vállalkozás küldetése és/vagy szervezeti diagram, mely szervezeten belül működik marketingrészleg
2.	Üzleti terv marketingterv fejezete
3.	Marketing-tanácsadó cég ismertetője az egyéni és szervezeti fogyasztókról
4.	Esettanulmány, mely bemutatja egy vállalkozás marketingkörnyezetét
5.	Üzleti terv marketingterv fejezete
6.	Üzleti terv marketingterv fejezete
7.	Képgyűjtemény – márkákról, csomagolási módokról, címkékről
8.	Üzleti terv marketingterv fejezete
9.	Üzleti terv marketingterv fejezete és/vagy képgyűjtemény – értékesítési csatornákról (kiskereskedelem, nagykereskedelem, ügynök)
10.	Képgyűjtemény – reklámeszközökről, reklámhordozókról
11.	Statisztikák, piackutatási eredmények, mérleg, eredménykimutatás stb.
12.	Kérdőív, illetve annak feldolgozása (elemzés, beszámoló)
13.	Piackutatás költségterve
14.	Üzleti terv marketingterv fejezete
15.	Esettanulmány, mely negatív és pozitív viselkedési normákat ismertet konkrét helyzetekre vonatkozóan
16.	Ábra – kommunikáció folyamata. Képgyűjtemény – verbális és nonverbális kommunikáció bemutatása
17.	-
18.	Hivataloslevél-minták a tétel tartalmának megfelelően
19.	Álláshirdetések, pályázati kiírások
20.	Önéletrajz minták

***A tételsor a 15/2008. (VIII.13.) SZMM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.***

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

**1. Első munkahelyére kerül, ahol olyan kollégákkal dolgozik együtt, akik 30 éve szereztek szakmunkásbizonyítványt. Az ebédszünetben az egyik idősebb munkatársa megkéri, magyarázza el neki, mi az a marketing, mert amikor ő iskolába járt, ezzel még senki nem foglalkozott.**

**A szaktanára által rendelkezésre bocsátott dokumentumok segítségével mutassa be a marketing értelmezését, a marketingszemlélet lényegét, a marketing fontosságát a gazdálkodási tevékenység során!**

Információtartalom vázlata

- A marketing értelmezése szűkebb és tágabb értelemben
- A marketingszemlélet lényege
- A marketingtevékenység célja
- A marketing fontossága a gazdálkodási tevékenységben

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

1. Első munkahelyére kerül, ahol olyan kollégákkal dolgozik együtt, akik 30 éve szereztek szakmunkásbizonyítványt. Az ebédszünetben az egyik idősebb munkatársa megkéri, magyarázza el neki, mi az a marketing, mert amikor ő iskolába járt, ezzel még senki nem foglalkozott.

A szaktanára által rendelkezésre bocsátott dokumentumok segítségével mutassa be a marketing értelmezését, a marketingszemlélet lényegét, a marketing fontosságát a gazdálkodási tevékenység során!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Alapvető marketing	A marketing értelmezése szűkebb és tágabb értelemben	30	
		A marketingszemlélet lényege A marketingtevékenység célja	30	
		A marketing fontossága a gazdálkodási tevékenységben	20	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szakmai szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
Személyes	Türelem		1	
	Szervezőképesség		1	
Módszer	Áttekintő képesség		4	
	Rendszerező képesség		4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

**2. Vállalkozásának üzleti tervet készít a következő évre. A marketingterv elkészítéséhez számba kell vennie a vállalkozásánál alkalmazott marketingmix elemeket! Szaktanára által rendelkezésre bocsátott dokumentumok alapján mutassa be a vállalkozás marketingmixét!**

Információtartalom vázlata

- A marketingmix meghatározása
- A marketingmix (4P) elemeinek felsorolása
- A marketingmix (4P) elemeinek rövid bemutatása
  - Termékpolitika (product)
  - Árpolitika (price)
  - Értékesítési politika (place)
  - Kommunikációs politika (promotion)

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**2. Vállalkozásának üzleti tervet készít a következő évre. A marketingterv elkészítéséhez számba kell vennie a vállalkozásánál alkalmazott marketingmix elemeket!**

**Szaktanára által rendelkezésre bocsátott dokumentumok alapján mutassa be a vállalkozás marketingmixét!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Alapvető marketing	A marketingmix meghatározása	10	
		A marketingmix (4P) elemeinek felsorolása	10	
		A marketingmix (4P) elemeinek rövid bemutatása - Termékpolitika (product) - Árpolitika (price) - Értékesítési politika (place) - Kommunikációs politika (promotion)	15 15 15 15	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Türelem	1	
		Szervezőképesség	1	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
		Rendszerező képesség	4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

**3. Vállalkozásának vezetője azzal bízta meg, hogy gyűjtse össze a munkalapok alapján azokat a vevőket, megrendelőket, akikkel az elmúlt évben kapcsolatban álltak. Szaktanára által rendelkezésre bocsátott dokumentumok alapján tegyen különbséget szervezeti és egyéni vásárlók között! Mutassa be, mi jellemzi a két vevőcsoportot, miért lényeges marketing szempontból különbséget tenni közöttük!**

Információtartalom vázlat

- Az egyéni fogyasztó definiálása
- A szervezeti fogyasztó definiálása
- Az egyéni fogyasztó döntését befolyásoló tényezők
- A szervezeti fogyasztó sajátosságai
- Az egyéni és szervezeti fogyasztó megkülönböztetésének fontossága

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

3. Vállalkozásának vezetője azzal bízta meg, hogy gyűjtse össze a munkalapok alapján azokat a vevőket, megrendelőket, akikkel az elmúlt évben kapcsolatban álltak.

Szaktanára által rendelkezésre bocsátott dokumentumok alapján tegyen különbséget szervezeti és egyéni vásárlók között! Mutassa be, mi jellemzi a két vevőcsoportot, miért lényeges marketing szempontból különbséget tenni közöttük!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Alapvető marketing	Az egyéni fogyasztó definiálása	10	
		A szervezeti fogyasztó definiálása	10	
		Az egyéni fogyasztó döntését befolyásoló tényezők	25	
		A szervezeti fogyasztó sajátosságai	25	
		Az egyéni és szervezeti fogyasztó megkülönböztetésének fontossága	10	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Türelem	1	
		Szervezőképesség	1	
	Módszer	Áttekinthető képesség	4	
		Rendszerező képesség	4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

**4. Vállalkozásánál megbízzák azzal, hogy gyűjtse össze, milyen környezeti elemek befolyásolják a cégük, a Kisiparos Kiszérszerelő és Szolgáltató Kft. működését!**

**A szaktanára által rendelkezésére bocsátott esettanulmány segítségével mutassa be a vállalkozás környezetét, térjen ki a mikro- (befolyásolható) és a makro- (nem befolyásolható) környezeti elemekre!**

Információtartalom vázlata

- A környezet meghatározása
- A mikrokörnyezeti elemek felsorolása, jellemzése, befolyásolhatósága
- A makrokörnyezeti elemek felsorolása, jellemzése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

4. Vállalkozásánál megbízzák azzal, hogy gyűjtse össze, milyen környezeti elemek befolyásolják a cégük, a Kisiparos Kisgépszerelő és Szolgáltató Kft. működését!

A szaktanára által rendelkezésére bocsátott esettanulmány segítségével mutassa be a vállalkozás környezetét, térjen ki a mikro- (befolyásolható) és a makro- (nem befolyásolható) környezeti elemekre!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Alapvető marketing	A környezet meghatározása	10	
		A mikrokörnyezeti elemek felsorolása, jellemzése, befolyásolhatósága	10 20 10	
		A makrokörnyezeti elemek felsorolása, jellemzése	10 20	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Türelem	1	
		Szervezőképesség	1	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
		Rendszerező képesség	4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

**5. Szolgáltató vállalkozást szeretne indítani, ezért előzetesen felmérést készít, hogy milyen fogyasztói körben lenne igény tevékenységére.**

**A szaktanárától kapott esettanulmány segítségével mutassa be a piacszegmentálás folyamatát, a célpiac kiválasztását!**

Információtartalom vázlata

- A piacszegmentálás meghatározása
- Csoportképzés szempontjai egyéni vásárlók esetén
- Csoportképzés szempontjai szervezeti fogyasztók esetén
- A célpiac kiválasztása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**5. Szolgáltató vállalkozást szeretne indítani, ezért előzetesen felmérést készít, hogy milyen fogyasztói körben lenne igény tevékenységére.**

**A szaktanárától kapott esettanulmány segítségével mutassa be a piacszegmentálás folyamatát, a célpiac kiválasztását!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Alapvető marketing	A piacszegmentálás meghatározása	10	
		Csoportképzés szempontjai egyéni vásárlók esetén Csoportképzés szempontjai szervezeti fogyasztók esetén	30 30	
		A célpiac kiválasztása	10	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Türelem	1	
		Szervezőképesség	1	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
		Rendszerező képesség	4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

**6. Kisgépszerelő bt. létrehozásáról gondolkodik családjával. A vállalkozás beindításához üzleti tervet készítenek, melyben meg kell határozni a termékek és szolgáltatások körét, melyet a betéti társaság értékesíteni szeretne.**

**Tegyen különbséget termék és szolgáltatás között! A rendelkezésre álló dokumentumok segítségével jellemezze a terméket és a szolgáltatást!**

Információtartalom vázlata

- A termék meghatározása, termékkategóriák
- A szolgáltatás meghatározása
- A szolgáltatás jellemzése
- A termék és a szolgáltatás összehasonlítása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**6. Kisgépszerelő bt. létrehozásáról gondolkodik családjával. A vállalkozás beindításához üzleti tervet készítenek, melyben meg kell határozni a termékek és szolgáltatások körét, melyet a betéti társaság értékesíteni szeretne.**

**Tegyen különbséget termék és szolgáltatás között! A rendelkezésre álló dokumentumok segítségével jellemezze a terméket és a szolgáltatást!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Alapvető marketing	A termék meghatározása, termékkategóriák	10 10	
		A szolgáltatás meghatározása A szolgáltatás jellemzése	10 30	
		A termék és a szolgáltatás összehasonlítása	20	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Türelem	1	
		Szervezőképesség	1	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
		Rendszerező képesség	4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

**7. Vállalkozása új termék bevezetésén dolgozik. A termék piaci megjelenéséhez olyan névre és csomagolásra van szükség, mely megkülönbözteti a versenytársak termékétől. A rendelkezésre álló dokumentumok alapján mutassa be a márkanév jelentőségét, a csomagolás hagyományos és marketingfeladatait, valamint a címkézés fontosságát!**

Információtartalom vázlata

- A márka meghatározása, jogi védelme
- A márkanév jelentősége
- A csomagolás hagyományos és marketingfeladatai
- Címkézés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

7. Vállalkozása új termék bevezetésén dolgozik. A termék piaci megjelenéséhez olyan névre és csomagolásra van szükség, mely megkülönbözteti a versenytársak termékétől. A rendelkezésre álló dokumentumok alapján mutassa be a márkanév jelentőségét, a csomagolás hagyományos és marketingfeladatait, valamint a címkézés fontosságát!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Alapvető marketing	A márka meghatározása, jogi védelme A márkanév jelentősége	10 10 20	
		A csomagolás hagyományos és marketingfeladatai	15 15	
		Címkézés	10	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Türelem	1	
		Szervezőképesség	1	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
Rendszerező képesség		4		
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

**8. Vállalkozása a következő év január 1-jétől az árak változtatására készül. Termékeik és szolgáltatásaik magas színvonalúak, viszont a versenytársak igen sokan vannak. Az árak emelésével a vevők csökkentenék vásárlásukat, minek következtében a vállalkozás bevétele csökkenést mutatna.**

**A rendelkezésére álló dokumentumok segítségével mutassa be azokat az elveket, módszereket, melyeket az árki alakítás során figyelembe vehet a vállalkozás!**

Információtartalom vázlata

- Az ár meghatározása
- Árképzési elvek
- Árképzési módszerek
- Árrugalmasság

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**8. Vállalkozása a következő év január 1-jétől az árak változtatására készül. Termékeik és szolgáltatásaik magas színvonalúak, viszont a versenytársak igen sokan vannak. Az árak emelésével a vevők csökkentenék vásárlásukat, minek következtében a vállalkozás bevétele csökkenést mutatna.**

**A rendelkezésére álló dokumentumok segítségével mutassa be azokat az elveket, módszereket, melyeket az árkialakítás során figyelembe vehet a vállalkozás!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Alapvető marketing	Az ár meghatározása	10	
		Árképzési elvek	20	
		Árképzési módszerek	30	
		Árrugalmasság	20	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Türelem	1	
		Szervezőképesség	1	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
		Rendszerező képesség	4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

**9. Vállalkozása – a HÖSZ Kft. – hibaelhárítással és összeszereléssel foglalkozik. Termékeinek és szolgáltatásainak értékesítéséhez keresi azokat az útvonalakat, melyeken eljuttathatja termékeit a leendő vevőkhöz.**

**A rendelkezésére bocsátott dokumentumok segítségével mutassa be, milyen értékesítési csatornán juttatható el a termék a termelőtől a fogyasztóhoz! Válaszadása során tegyen említést a franchise-rendszerről!**

Információtartalom vázlata

- Az értékesítési út (disztribúció) meghatározása
- Az értékesítési csatornák változatai
- Az értékesítési csatorna lehetséges szereplői
- A franchise-rendszer

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**9. Vállalkozása – a HÖSZ Kft. – hibaelhárítással és összeszereléssel foglalkozik. Termékeinek és szolgáltatásainak értékesítéséhez keresi azokat az útvonalakat, melyeken eljuttathatja termékeit a leendő vevőkhöz.**

**A rendelkezésére bocsátott dokumentumok segítségével mutassa be, milyen értékesítési csatornán juttatható el a termék a termelőtől a fogyasztóhoz! Válaszadása során tegyen említést a franchise-rendszerről!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Alapvető marketing	Az értékesítési út (disztribúció) meghatározása	10	
		Az értékesítési csatornák változatai Az értékesítési csatorna lehetséges szereplői	30 20	
		A franchise-rendszer	20	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Türelem	1	
		Szervezőképesség	1	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
		Rendszerező képesség	4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

**10. Induló vállalkozását szeretné népszerűsíteni, ismertté tenni. Különböző reklámeszközök állnak rendelkezésre, melyek közül ki kell választania a leghatékonyabbat, illetve azokat, amelyekkel a legnagyobb fogyasztói kört szerezhetné meg. A rendelkezésre álló dokumentumok felhasználásával mutassa be a reklámeszközöket és reklámhordozókat!**

Információtartalom vázlata

- A reklám meghatározása
- A reklám fajtái
- A reklámeszközök felsorolása, bemutatása, jellemzése költség és hatékonyság szempontjából
- A reklámhordozók felsorolása, bemutatása, jellemzése költség és hatékonyság szempontjából

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**10. Induló vállalkozását szeretné népszerűsíteni, ismertté tenni. Különböző reklámeszközök állnak rendelkezésére, melyek közül ki kell választania a leghatékonyabbat, illetve azokat, amelyekkel a legnagyobb fogyasztói kört szerezhetné meg.**

**A rendelkezésére álló dokumentumok felhasználásával mutassa be a reklámeszközöket és reklámhordozókat!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Alapvető marketing	A reklám meghatározása	10	
		A reklám fajtái	20	
		A reklámeszközök felsorolása, bemutatása, jellemzése költség és hatékonyság szempontjából	10 15	
		A reklámhordozók felsorolása, bemutatása, jellemzése költség és hatékonyság szempontjából	10 15	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
Személyes	Türelem		1	
	Szervezőképesség		1	
Módszer	Áttekintő képesség		4	
	Rendszerező képesség		4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

**11. Vállalkozásának tevékenységi körét bővíteni szeretné. Mutassa be azokat a forrásokat, melyeket felhasználhat az információszerzés során! Válaszadása során használja fel a rendelkezésére álló dokumentumokat!**

Információtartalom vázlata

- Az információ meghatározása
- A szekunder információk bemutatása
  - Vett adatok
  - Szerzett adatok
- A primer információk bemutatása
  - Megkérdezés
  - Megfigyelés
  - Kísérlet

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**11. Vállalkozásának tevékenységi körét bővíteni szeretné. Mutassa be azokat a forrásokat, melyeket felhasználhat az információszerezés során! Válaszadása során használja fel a rendelkezésére álló dokumentumokat!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Alapvető marketing	Az információ meghatározása	10	
		A szekunder információk bemutatása		
		Vett adatok	15	
		Szerzett adatok	15	
		A primer információk bemutatása		
		Megkérdezés	20	
		Megfigyelés	10	
		Kísérlet	10	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Türelem	1	
		Szervezőképesség	1	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
		Rendszerező képesség	4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

**12. Vállalkozása új piacon szeretne megjelenni. Éves árbevétele lehetővé tenné, hogy külső vállalkozást bizzon meg az érintett piac felmérésével. Ha Önnek kellene felderíteni a piacot, mit és milyen módszerekkel vizsgálna? Elemezze a rendelkezésére álló dokumentumokat!**

Információtartalom vázlata

- A piackutatás meghatározása
- A piackutatás jellemzői
- A piackutatás módszerei
- A kérdőíves megkérdezés jellemzői
- Kérdőív összeállításának szabályai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**12. Vállalkozása új piacon szeretne megjelenni. Éves árbevétele lehetővé tenné, hogy külső vállalkozást bizzon meg az érintett piac felmérésével. Ha Önnek kellene felderíteni a piacot, mit és milyen módszerekkel vizsgálna? Elemezze a rendelkezésére álló dokumentumokat!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Alapvető marketing	A piackutatás meghatározása	10	
		A piackutatás jellemzői	20	
		A piackutatás módszerei	20	
		A kérdőíves megkérdezés jellemzői	20	
		Kérdőív összeállításának szabályai	10	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
4	Olvasott szöveg megértése	5		
3	Hallott szakmai szöveg megértése	5		
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Türelem	1	
		Szervezőképesség	1	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
		Rendszerező képesség	4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

**13. Vállalkozása az elmúlt években jelentős fejlődésnek indult. Tevékenységi körét és termékeinek kínálatát bővíteni szeretné. Ehhez szüksége van olyan információkra, melyek segítségével megalapozott döntéseket hozhat.**

**Milyen információkat kell gyűjteni a döntés elősegítéséhez? A piackutatást saját maga végezné, vagy külső – marketingkutató – céget bízna meg? Milyen szempontokat venne figyelembe a döntés során? Válaszadása során használja a rendelkezésére álló dokumentumokat!**

Információtartalom vázlata

- A piackutatás célja
- A saját szervezettel végzett piackutatás előnyei és hátrányai
- Külső vállalkozással végeztetett piackutatás előnyei és hátrányai
- Dokumentum elemzése – eltérő költségek, információk, eredmények

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**13. Vállalkozása az elmúlt években jelentős fejlődésnek indult. Tevékenységi körét és termékeinek kínálatát bővíteni szeretné. Ehhez szüksége van olyan információkra, melyek segítségével megalapozott döntéseket hozhat.**

**Milyen információkat kell gyűjteni a döntés elősegítéséhez? A piackutatást saját maga végezné, vagy külső – marketingkutató – céget bízna meg? Milyen szempontokat venne figyelembe a döntés során? Válaszadása során használja a rendelkezésére álló dokumentumokat!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Alapvető marketing	A piackutatás célja	20	
		A saját szervezettel végzett piackutatás előnyei és hátrányai	20	
		Külső vállalkozással végeztetett piackutatás előnyei és hátrányai	20	
		Dokumentum elemzése – eltérő költségek, információk, eredmények	10 5 5	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Türelem	1	
		Szervezőképesség	1	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
		Rendszerező képesség	4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

**14. Vállalkozása – a KIGÉSZ Kft. – kisgépszerezéssel foglalkozik. Megbízta a Multimédia Kft.-t, hogy segítsen kidolgozni cége kommunikációs politikáját.**

**A rendelkezésére álló dokumentumok segítségével mutassa be a kommunikációs politika lényegét, eszközeit!**

Információtartalom vázlata

- A kommunikációs politika meghatározása
- A reklám
- Eladásösztönzés
- Személyes eladás
- Public relations

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**14. Vállalkozása – a KIGÉSZ Kft. – kigépszerezéssel foglalkozik. Megbízta a Multimédia Kft.-t, hogy segítsen kidolgozni cége kommunikációs politikáját.**

**A rendelkezésére álló dokumentumok segítségével mutassa be a kommunikációs politika lényegét, eszközeit!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Alapvető marketing	A kommunikációs politika meghatározása	10	
		A reklám	20	
		Eladásösztönzés	15	
		Személyes eladás	15	
		Public relations	20	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Türelem	1	
		Szervezőképesség	1	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
		Rendszerező képesség	4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

**15. Vállalkozásához új alkalmazottat keres, akinek az ügyfelekkel való közvetlen kapcsolattartás lesz a feladata. A felvételi beszélgetés során milyen viselkedési normákat vizsgál, melyeknek 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

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**15. Vállalkozásához új alkalmazottat keres, akinek az ügyfelekkel való közvetlen kapcsolattartás lesz a feladata. A felvételi beszélgetés során milyen viselkedési normákat vizsgál, melyeknek 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 vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Viselkedési normák	A viselkedési norma meghatározása	20	
		Az egyes normák jellemzése	20	
		Becsületesség	10	
		Megbízhatóság	10	
		Vevőorientáltság	10	
		Etikus viselkedés	10	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
4	Olvasott szöveg megértése	5		
3	Hallott szakmai szöveg megértése	5		
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
Személyes	Türelem		1	
	Szervezőképesség		1	
Módszer	Áttekintő képesség		4	
	Rendszerező képesség		4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

**16. Egy vállalkozás sikeres működtetésének elengedhetetlen feltétele a megfelelő kommunikáció.**

**Határozza meg a kommunikáció fogalmát! Mutassa be a kommunikáció folyamatát, szereplőit! Tegyen különbséget verbális (szóbeli) és nonverbális (szóbeli kommunikációt kísérő jelrendszer) között!**

Információtartalom vázlata

- A kommunikáció meghatározása
- A kommunikáció folyamatának bemutatása
- A kommunikációs folyamat szereplői, bemutatásuk
- A verbális (szóbeli) kommunikáció jellemzése
- A nonverbális kommunikáció jellemzése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**16. Egy vállalkozás sikeres működtetésének elengedhetetlen feltétele a megfelelő kommunikáció.**

**Határozza meg a kommunikáció fogalmát! Mutassa be kommunikáció folyamatát, szereplőit! Tegyen különbséget verbális (szóbeli) és nonverbális (szóbeli kommunikációt kísérő jelrendszer) között!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Viselkedési normák	A kommunikáció meghatározása	20	
		A kommunikáció folyamatának bemutatása	20	
		A kommunikációs folyamat szereplői, bemutatásuk	20	
		A verbális (szóbeli) kommunikáció jellemzése	10	
		A nonverbális kommunikáció jellemzése	10	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
Személyes	Türelem		1	
	Szervezőképesség		1	
Módszer	Áttekintő képesség		4	
	Rendszerező képesség		4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

**17. Vállalkozása – a KGSZ Bt. – kiegészítéssel foglalkozik. Vállalkozói tevékenysége során ügyfelekkel, üzleti partnerekkel, bankkal stb. kell kapcsolatot tartania. A kapcsolattartás leggyakoribb formája a szóbeli kommunikáció.**

**Mutassa be az üzleti kommunikáció lényegét! Foglalja össze a szóbeli kommunikáció műfajait, jellemezze azokat!**

Információtartalom vázlata

- Az üzleti kommunikáció meghatározása
- A szóbeli közlés jellemzői
- A szóbeli kommunikáció műfajai, jellemzésük
  - Beszélgetés
  - Tárgyalás
  - Telefonbeszélgetés
  - Előadás
  - Hozzászólás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**17. Vállalkozása – a KGSZ Bt. – kiegészítéssel foglalkozik. Vállalkozói tevékenysége során ügyfelekkel, üzleti partnerekkel, bankkal stb. kell kapcsolatot tartania. A kapcsolattartás leggyakoribb formája a szóbeli kommunikáció.**

**Mutassa be az üzleti kommunikáció lényegét! Foglalja össze a szóbeli kommunikáció műfajait, jellemezze azokat!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Viselkedési normák	Az üzleti kommunikáció meghatározása	10	
		A szóbeli közlés jellemzői	20	
		A szóbeli kommunikáció műfajai, jellemzésük		
		Beszélgetés	10	
		Tárgyalás	10	
		Telefonbeszélgetés	10	
		Előadás	10	
		Hozzászólás	10	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Türelem	1	
		Szervezőképesség	1	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
		Rendszerező képesség	4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

**18. Vállalkozása – a KGSZ Bt. – kiegészítéssel foglalkozik. Vállalkozói tevékenysége során ügyfelekkel, üzleti partnerekkel, bankkal stb. kell kapcsolatot tartania. A kapcsolattartás egyik formája az írásbeli kommunikáció.**

**Mutassa be az írásbeli kommunikáció jellemzőit! Foglalja össze az írásbeli kommunikáció műfajait! Mutassa be a hivatalos levél felépítését! Használja a rendelkezésére álló dokumentumokat!**

Információtartalom vázlata

- Az írásbeli kommunikáció jellemzői
- Az írásbeli kommunikáció műfajai, jellemzésük
  - Üzleti levél
  - Jegyzőkönyv
  - Cégismertető
  - Reklamáció
- A hivatalos levél felépítése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**18. Vállalkozása – a KGSZ Bt. – kiegészítéssel foglalkozik. Vállalkozói tevékenysége során ügyfelekkel, üzleti partnerekkel, bankkal stb. kell kapcsolatot tartania. A kapcsolattartás egyik formája az írásbeli kommunikáció.**

**Mutassa be az írásbeli kommunikáció jellemzőit! Foglalja össze az írásbeli kommunikáció műfajait! Mutassa be a hivatalos levél felépítését! Használja a rendelkezésére álló dokumentumokat!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Viselkedési normák	Az írásbeli kommunikáció jellemzői	20	
		Az írásbeli kommunikáció műfajai, jellemzésük		
		Üzleti levél	10	
		Jegyzőkönyv	10	
		Cégismertető	10	
		Reklamáció	10	
		A hivatalos levél felépítése	20	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
Személyes	Türelem		1	
	Szervezőképesség		1	
Módszer	Áttekintő képesség		4	
	Rendszerező képesség		4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

**19. Vállalkozása új munkaerő felvételét tervezi. A folyamat lebonyolítását Ön végzi. Mutassa be a munkaerő-keresés lehetőségeit! Jellemezze az álláshirdetést mint kommunikációs műfajt! Mutasson be egy felvételi beszélgetést! Használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!**

Információtartalom vázlata

- A munkaerő-keresés lehetőségei
  - Munkaerő-közvetítő
  - Álláshirdetés
  - Pályázat
- Az álláshirdetés tartalma, közzététele
- A felvételi beszélgetés kommunikációs követelményei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**19. Vállalkozása új munkaerő felvételét tervezi. A folyamat lebonyolítását Ön végzi. Mutassa be a munkaerő-keresés lehetőségeit! Jellemezze az álláshirdetést mint kommunikációs műfajt! Mutasson be egy felvételi beszélgetést! Használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Viselkedési normák	A munkaerő-keresés lehetőségei Munkaerő-közvetítő Álláshirdetés Pályázat	30	
		Az álláshirdetés tartalma, közzététele	25	
		A felvételi beszélgetés kommunikációs követelményei	25	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Türelem	1	
		Szervezőképesség	1	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
		Rendszerező képesség	4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

**20. Vállalkozásához új munkaerő jelentkezik. A felvételi beszélgetéshez előre elkéri önéletrajzát. Mutassa be az önéletrajzot mint kommunikációs műfajt és az önéletrajz lehetséges formáit! Beszéljen az önéletrajz tartalmáról! Mutassa be az EUROPASS önéletrajz felépítését! A felkészülés során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!**

Információtartalom vázlata

- Az önéletrajz mint kommunikációs műfaj
- Az önéletrajz formái
- Az önéletrajz tartalma
- Az EUROPASS önéletrajz felépítése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

0921-06 Ügyfélkapcsolati tevékenység végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A piackutatás módszereinek, és a marketingtevékenység eszközeinek bemutatása megadott célok és feltételek alapján

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**20. Vállalkozásához új munkaerő jelentkezik. A felvételi beszélgetéshez előre elkéri önéletrajzát. Mutassa be az önéletrajzot mint kommunikációs műfajt és az önéletrajz lehetséges formáit! Beszéljen az önéletrajz tartalmáról! Mutassa be az EUROPASS önéletrajz felépítését! A felkészülés során használja a rendelkezésére bocsátott dokumentumokat!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Önéletrajz	Az önéletrajz, mint kommunikációs műfaj	20	
		Az önéletrajz formái	20	
		Az önéletrajz tartalma	20	
		Az EUROPASS önéletrajz felépítése	20	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Olvasott szöveg megértése		5	
3	Hallott szakmai szöveg megértése		5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
Személyes		Türelem	1	
		Szervezőképesség	1	
Módszer		Áttekintő képesség	4	
		Rendszerező képesség	4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás