

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

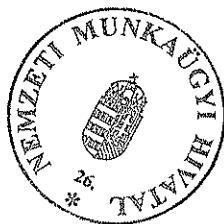
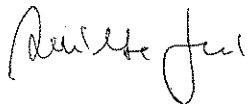
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
1587-06/3 A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

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 1617-1/2007. számon kiadom.

ÉRDETVÉL MINDENEN
MEGEYEZŐ MÁSLAT



Jóváhagya:



Mátys Mihály
főosztályvezető



2009

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2008. 12. 19-től

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

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:

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 0100 52 01	Telemarketing asszisztens	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

1/A) A legkisebb üzleti vállalkozások – akár a „talponálló” kisbüfék – is rendelkeznek törzsvevőkkel vagy valamilyen egyéb szempontból megkülönböztetett figyelmet élvező ügyfelekkel (VIP = Very Important Person). Az ő szokásaik, illetve igényeik jelentősen eltérhetnek az ügyfélkör többi résztvevőjétől. Foglalja össze egy Ön által ismert gazdálkodó szervezet példáján keresztül, kik és milyen jellemzőik alapján váltak VIP ügyfelekké!

Információtartalom vázlata

- Az ügyfélérték, jövedelmezőség
- Ügyfélszegmentáció
- Ügyfélcsoportok jellemzői

1/B) Ön az A) részben bemutatott cég alkalmazottja, jelenlegi feladata egy kimenő hívás lebonyolítása. A felhívandó ügyfél évek óta a cég igen nagy tekintélyű ügyfele. Az ügyfél nem jövedelmezősége, hanem inkább közismertsége – neves újságíró az illető –, befolyásoló-képessége miatt fontos az Önök számára. A mai telefonhívás oka, hogy szeretnék felkérni, hogy tesztelje a közeljövőben bevezetésre kerülő új SMS-szolgáltatási csomagajánlatukat.

A csomag legfontosabb elemei:

- **ébresztés előre megadott időpontban, friss hírekkel, időjárásjelentéssel**
- **minden reggel és késő délután közlekedési információ arra az útvonalra és időpontra vonatkozóan, amit a megrendeléskor beállít (vagy előző este 10-ig módosít)**
- **film- és színházpremierekről összefoglaló**
- **déli friss hírek, tőzsde és devizaárfolyamok**
- **10 témakörből választható extrák: sport, Forma1, fitness, horoszkóp, étrend, ajándékötletek, idézetek, fejtörő, zenék, portrék**

A csomag tervezett ára: 8 Ft/SMS – de a tesztelés 25 napos időszakában térítésmentes. Aki vállalja a tesztelést, az „kiemelt ügyfélként” a későbbiekben napi 5 SMS határig térítésmentesen veheti igénybe.

Információtartalom vázlata

- Kommunikációs stratégia választása
- Érvek, meggyőzés
- Értékalapú kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1/A) A legkisebb üzleti vállalkozások – akár a „talponálló” kisbüfék – is rendelkeznek törzsvevőkkel vagy valamilyen egyéb szempontból megkülönböztetett figyelmet élvező ügyfelekkel (VIP = Very Important Person). Az ő szokásaik, illetve igényeik jelentősen eltérhetnek az ügyfélkör többi résztvevőjétől. Foglalja össze egy Ön által ismert gazdálkodó szervezet példáján keresztül, kik és milyen jellemzőik alapján váltak VIP ügyfelekké!

1/B) Ön az A) részben bemutatott cég alkalmazottja, jelenlegi feladata egy kimenő hívás lebonyolítása. A felhívandó ügyfél évek óta a cég igen nagy tekintélyű ügyfele. Az ügyfél nem jövedelmezősége, hanem inkább közismertsége – neves újságíró az illető –, befolyásoló-képessége miatt fontos az Önök számára. A mai telefonhívás oka, hogy szeretnék felkérni, hogy tesztelje a közeljövőben bevezetésre kerülő új SMS-szolgáltatási csomagajánlatukat.

A csomag legfontosabb elemei:

- ébresztés előre megadott időpontban, friss hírekkel, időjárásjelentéssel
- minden reggel és késő délután közlekedési információ arra az útvonalra és időpontra vonatkozóan, amit a megrendeléskor beállít (vagy előző este 10-ig módosít)
- film- és színházpremierekről összefoglaló
- déli friss hírek, tőzsde és devizaárfolyamok
- 10 témakörből választható extrák: sport, Forma1, fitness, horoszkóp, étrend, ajándékötletek, idézetek, fejtörő, zenék, portrék

A csomag tervezett ára: 8 Ft/SMS – de a tesztelés 25 napos időszakában térítésmentes. Aki vállalja a tesztelést, az „kiemelt ügyfélként” a későbbiekben napi 5 SMS határig térítésmentesen veheti igénybe.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Az ügyfelek, ügyfélcsoportok azonosítása, szegmentálása	Az ügyfélérték, jövedelmezőség	10	
		Ügyfélszegmentáció	10	
		Ügyfélcsoportok jellemzői	10	
A	Az ügyfélcsoportot érintő proaktív kampányok	Kommunikációs stratégia választása	15	
A		Érvek, meggyőzés	15	
	Az egyedi aktivitások	Értékalapú kommunikáció	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakmai nyelvű beszédképesség	10	
5	Tiszta, jól érthető beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	5	
Összesen			90	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint			Max.	Elért
Társas		Kapcsolatteremtő készség	2	
	Személyes	Önállóság	2	
Kitartás		2		
Módszer		Körültekintés, elővigyázatosság	2	
		Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

2/A) A cégek kiemelt ügyfelei a konkurencia elsősorú célpontjai, mely fordítva is igaz. Általánosságban elmondható azonban az is, hogy egy cég nyeresége nagy mértékben függ a kiemelt ügyfelek megszerzésétől, megtartásától és számuk növelésétől. Fejtse ki ezzel kapcsolatban kialakított véleményét!

Információtartalom vázlata

- Konkurenciához való viszony
- Kiemelt ügyfelek azonosítása
- Pareto-elv
- A megtartás eszközei

2/B) Értelmezze a következő kifejezéseket, és segítségével adott esetben inverzükkel foglalja össze egy Ön által tetszőlegesen kiválasztott gazdálkodó szervezet proaktív kampányát! Választását indokolja meg! /aktualitás, kettős érdek, megkülönböztetett figyelem, gesztus, közvetítendő üzenet/

Információtartalom vázlata

- Kifejezések értelmezése
- Helyes alapfeltételek (ügyfélkör, ajánlat, időpont) kiválasztása
- A kampány menete, várt eredménye

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2/A) A cégek kiemelt ügyfelei a konkurencia elsősorú célpontjai, mely fordítva is igaz. Általánosságban elmondható azonban az is, hogy egy cég nyeresége nagy mértékben függ a kiemelt ügyfelek megszerzésétől, megtartásától és számuk növelésétől. Fejtse ki ezzel kapcsolatban kialakított véleményét!

2/B) Értelmezze a következő kifejezéseket, és segítségével adott esetben inverzükkel foglalja össze egy Ön által tetszőlegesen kiválasztott gazdálkodó szervezet proaktív kampányát! Választását indokolja meg! /aktualitás, kettős érdek, megkülönböztetett figyelem, gesztus, közvetítendő üzenet/

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Az ügyfélmegtartás célja, eszközei	Konkurenciához való viszony	10	
		Kiemelt ügyfelek azonosítása	10	
		Pareto-elv	10	
		A megtartás eszközei	10	
A	Az ügyfélcsoportot érintő proaktív kampányok Az egyedi aktivitások	Kifejezések értelmezése	10	
A		Helyes alapfeltételek (ügyfélkör, ajánlat, időpont) kiválasztása	15	
A		A kampány menete, várt eredménye	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakmai nyelvű beszédképesség	5	
5	Tiszta, jól érthető beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	5	
Összesen			90	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint			Max.	Elért
	Társas	Hatékony kérdés készsége	2	
		Döntésképeség	2	
	Személyes	Kitartás	2	
		Eredményorientáltság	2	
		Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

3/A) A kiemelkedő forgalmat bonyolító, meghatározó vásárlóerőt jelentő – általában vállalati – ügyfelek kiszolgálását igen sok gazdálkodó szervezet kiemelt ügyfeleket kezelő csoportra bizza. Szakmai gyakorlata, tanulmánya során bizonyára Ön is találkozott a „Vállalati ügyfélszolgálat” vagy más megnevezéssel „Kiemelt ügyfelek csoport”-jával. Foglalja össze ezek felépítését, jellemezze működésüket!

Információtartalom vázlata

- B2B típusú (vállalati) ügyfelek fontossága
- Az ügyfélcsoport sajátosságai
- Speciális ajánlatok, kiszolgálási metodika

3/B) Az év eleje igen sok gazdálkodó szervezetnél átszervezéssel és személyi változásokkal is jár. Foglalja össze annak az adategyeztetési kampánynak a célkitűzéseit, ütemtervét, beszélgetésvázlatát (scriptjét), amit Ön így év elején a vállalati ügyfelekkel történő kapcsolaterősítésre is felhasználna!

Információtartalom vázlata

- Célok, ütemterv meghatározása
- Kommunikációs stratégia kialakítása
- Egyéni eljárás kialakítása (script)

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

3/A) A kiemelkedő forgalmat bonyolító, meghatározó vásárlóerőt jelentő – általában vállalati – ügyfelek kiszolgálását igen sok gazdálkodó szervezet kiemelt ügyfeleket kezelő csoportra bízta. Szakmai gyakorlata, tanulmánya során bizonyára Ön is találkozott a „Vállalati ügyfélszolgálat” vagy más megnevezéssel „Kiemelt ügyfelek csoport”-jával. Foglalja össze ezek felépítését, jellemezze működésüket!

3/B) Az év eleje igen sok gazdálkodó szervezetnél átszervezéssel és személyi változásokkal is jár. Foglalja össze annak az adategyeztetési kampánynak a célkitűzéseit, ütemtervét, beszélgetésvázlatát (scriptjét), amit Ön így év elején a vállalati ügyfelekkel történő kapcsolaterősítésre is felhasználna!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Az ügyfelek, ügyfélcsoportok azonosítása, szegmentálása	B2B típusú (vállalati) ügyfelek fontossága	10	
		Az ügyfélcsoport sajátosságai	10	
		Speciális ajánlatok, kiszolgálási metodika	10	
A	Az ügyfélcsoportot érintő proaktív kampányok	Célok, ütemterv meghatározása	15	
A		Kommunikációs stratégia kialakítása	15	
	Az egyedi aktivitások	Egyéni eljárás kialakítása (script)	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakmai nyelvű beszédképesség	10	
5	Tiszta, jól érthető beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	5	
Összesen			90	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint			Max.	Elért
	Társas	Tömör fogalmazás készsége	2	
		Meggyőzőképesség	2	
	Személyes	Döntésképesség	2	
	Módszer	Információgyűjtés	2	
		Módszeres munkavégzés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

4/A) A nagyobb ügyfélkört biztosító vevőket a gazdálkodó szervezetek a vállalati ügyfelekhez hasonlóan kiemelten kezelik. Mondjon személyes tapasztalata és tanulmányai alapján példákat, kik azok, akik ebbe a csoportba tartoznak! Foglalja össze a velük való foglalkozás problematikáját!

Információtartalom vázlata

- A nagyobb ügyfélkört biztosító ügyfélkör meghatározása
- A kapcsolati háló, referencia értéke
- Az ügyfélkör speciális igényei

4/B) Ön egy bank kiemelt ügyfelekkel foglalkozó munkatársa. Feladata a céghez forduló szervezetfejlesztési tanácsadók, trénerek ügyfélkapcsolati támogatása is. Ügyfele, Szabó Julianna, a következő problémával kereste föl:

„Szervezetfejlesztési tanácsadással foglalkozom. Az utóbbi időben igen sok partnerem kér tőlem EU-s pályázatok írásához, indításához segítséget. Kérem, adjon tanácsot, van-e az Önök bankjának olyan garancia- és hitelkonstrukciója, mely segítheti a pályázókat a támogatási szerződéshez szükséges garanciavállalásban, illetve az önrész finanszírozásában! Az Önök cége tud-e nekem bármilyen segítséget nyújtani?”

Információtartalom vázlata

- Érvek gyűjtése, tudásmegosztás
- Helyes kommunikációs stratégia kialakítása
- Banki szolgáltatások ajánlása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolatterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

4/A) A nagyobb ügyfélkört biztosító vevőket a gazdálkodó szervezetek a vállalati ügyfelekhez hasonlóan kiemelten kezelik. Mondjon személyes tapasztalata és tanulmányai alapján példákat, kik azok, akik ebbe a csoportba tartoznak! Foglalja össze a velük való foglalkozás problematikáját!

4/B) Ön egy bank kiemelt ügyfelekkel foglalkozó munkatársa. Feladata a céghez forduló szervezetfejlesztési tanácsadók, trénerek ügyfélkapcsolati támogatása is. Ügyfele, Szabó Julianna, a következő problémával kereste föl:

„Szervezetfejlesztési tanácsadással foglalkozom. Az utóbbi időben igen sok partnerem kér tőlem EU-s pályázatok írásához, indításához segítséget. Kérem, adjon tanácsot, van-e az Önök bankjának olyan garancia- és hitelkonstrukciója, mely segítheti a pályázókat a támogatási szerződéshez szükséges garanciavállalásban, illetve az önrész finanszírozásában! Az Önök cége tud-e nekem bármilyen segítséget nyújtani?”

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Az ügyfelek, ügyfélcsoportok azonosítása, szegmentálása	A nagyobb ügyfélkört biztosító ügyfélkör meghatározása	10	
		A kapcsolati háló, referencia értéke	10	
		Az ügyfélkör speciális igényei	10	
A	Az ügyfélcsoportot érintő proaktív kampányok Az egyedi aktivitások	Érvek gyűjtése, tudásmegosztás	15	
A		Helyes kommunikációs stratégia kialakítása	15	
A		Banki szolgáltatások ajánlása	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakmai nyelvű beszédképesség	10	
5	Tiszta, jól érthető beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	5	
Összesen			90	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint			Max.	Elért
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Önállóság	2	
	Személyes	Kitartás	2	
		Körültekintés, elővigyázatosság	2	
	Módszer	Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

5/A) Az egyéb speciális – például stratégiai – szempontból fontos vevőket a gazdálkodó szervezetek különösen nagy becsben tartják. Mondjon személyes tapasztalata és tanulmányai alapján példákat, kik azok, akik ebbe a csoportba tartoznak! Foglalja össze a velük való foglalkozás problematikáját!

Információtartalom vázlata

- A nagyobb ügyfélkört biztosító ügyfélkör meghatározása
- A kapcsolati háló, referencia értéke
- Az ügyfélkör speciális igényei

5/B) Ön egy biztosítótársaság kiemelt ügyfelekkel foglalkozó munkatársa. Feladata a céghez forduló, stratégiai szempontból fontos vevők, például együttműködő partnerek ügyfélkapcsolati támogatása. Ügyfele, Varga Balázs, a következő problémával kereste föl:

„Szenvedélyes hegymászó vagyok. Nemcsak nekem, de társaimnak is jóval több ez már, mint hobbi. Az utóbbi évek valamennyi expedícióját itt, Önöknél biztosítottuk. De most másról, bizonyos szempontból egyszerűbb túrákról van szó, minőségileg azonban más felelősséggel. Mind gyakrabban kérnek fel ismerősök, hogy szervezzek baráti társaságuknak, munkahelyi kollektívájuknak csapatépítő programként hegyi túrát. Az Önök cége tud-e nekem esetleg testre szabott, komplex biztosítási csomaggal segítséget nyújtani?”

Információtartalom vázlata

- Érvek gyűjtése, tudásmegosztás
- Helyes kommunikációs stratégia kialakítása
- Banki szolgáltatások ajánlása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

5/A) Az egyéb speciális – például stratégiai – szempontból fontos vevőket a gazdálkodó szervezetek különösen nagy becsben tartják. Mondjon személyes tapasztalata és tanulmányai alapján példákat, kik azok, akik ebbe a csoportba tartoznak! Foglalja össze a velük való foglalkozás problematikáját!

5/B) Ön egy biztosítótársaság kiemelt ügyfelekkel foglalkozó munkatársa. Feladata a céghez forduló, stratégiai szempontból fontos vevők, például együttműködő partnerek ügyfélkapcsolati támogatása. Ügyfele, Varga Balázs, a következő problémával kereste föl:

„Szenvedélyes hegymászó vagyok. Nemcsak nekem, de társaimnak is jóval több ez már, mint hobbi. Az utóbbi évek valamennyi expedícióját itt, Önöknél biztosítottuk. De most másról, bizonyos szempontból egyszerűbb túrákról van szó, minőségileg azonban más felelősséggel. Mind gyakrabban kérnek fel ismerősök, hogy szervezzek baráti társaságuknak, munkahelyi kollektívájuknak csapatépítő programként hegyi túrát. Az Önök cége tud-e nekem esetleg testre szabott, komplex biztosítási csomaggal segítséget nyújtani?”

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Az ügyfelek, ügyfélcsoportok azonosítása, szegmentálása	A nagyobb ügyfélkört biztosító ügyfélkör meghatározása	10	
		A kapcsolati háló, referencia értéke	10	
		Az ügyfélkör speciális igényei	10	
A	Az ügyfélcsoportot érintő proaktív kampányok Az egyedi aktivitások	Érvek gyűjtése, tudásmegosztás	15	
A		Helyes kommunikációs stratégia kialakítása	15	
A		Banki szolgáltatások ajánlása	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakmai nyelvű beszédképesség	10	
5	Tiszta, jól érthető beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	5	
Összesen			90	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint			Max.	Elért
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Önállóság	2	
	Személyes	Kitartás	2	
		Körültekintés, elővigyázatosság	2	
	Módszer	Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

6/A) Mi alapján határozza meg egy vállalat, hogy mely partnereit kezeli nagyobb figyelemmel és prioritással? Természetesen a válaszok eltérhetnek az egyes cégek profiljának megfelelően és attól függően, hogy az adott vállalat számára melyek azok az üzleti és gazdasági ismérvek, amelyek kiemelkedő jelentőséggel bírnak. Foglalja össze néhány példán keresztül a leggyakrabban előforduló szempontokat!

Információtartalom vázlata

- A szolgáltatás igénybevételének időtartama és nagyságrendje
- A szolgáltatást igénybe vevők száma adott cégen belül – azaz a „flotta” – nagysága
- Az ügyfél társadalmi szerepe
- Kölcsönös üzleti kapcsolat

6/B) A mind élesebb piaci versenyben a meglévő ügyfelek megtartása kiemelt jelentőségű. Mutassa be, hogy a kiemelt üzleti partnerek kezelése esetén is lehet, érdemes kompenzációt alkalmazni!

Információtartalom vázlata

- Az ügyfélnek kárt, kellemetlenséget, kényelmetlenséget okozó cég által önkéntesen adható „ajándék”
- A kompenzáció nem lehet azonos az ügyfélnek adandó kártérítéssel
- Az ügyfél szemszögéből nézve legyen hasznos és méltányos
- A cég szempontjából fogyasztásösztönző, és ne kerüljön sokba
- Az ügyfélre gyakorolt hatása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

6/A) Mi alapján határozza meg egy vállalat, hogy mely partnereit kezeli nagyobb figyelemmel és prioritással? Természetesen a válaszok eltérhetnek az egyes cégek profiljának megfelelően és attól függően, hogy az adott vállalat számára melyek azok az üzleti és gazdasági ismérvek, amelyek kiemelkedő jelentőséggel bírnak. Foglalja össze néhány példán keresztül a leggyakrabban előforduló szempontokat!

6/B) A mind élesebb piaci versenyben a meglévő ügyfelek megtartása kiemelt jelentőségű. Mutassa be, hogy a kiemelt üzleti partnerek kezelése esetén is lehet, érdemes kompenzációt alkalmazni!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok		
			Max.	Elért	
A	A proaktív ügyfélkommunikációs stratégia	A szolgáltatás igénybevételének időtartama és nagyságrendje	10		
		A szolgáltatást igénybe vevők száma adott cégen belül – azaz a „flotta” – nagysága	10		
		Az ügyfél társadalmi szerepe	5		
		Kölcsönös üzleti kapcsolat	5		
A	Az ügyfélcsoportot érintő proaktív kampányok Az egyedi aktivitások	Az ügyfélnek kárt, kellemetlenséget, kényelmetlenséget okozó cég által önkéntesen adható „ajándék”	10		
		A kompenzáció nem lehet azonos az ügyfélnek adandó kártérítéssel	10		
		Az ügyfél szemszögéből nézve legyen hasznos és méltányos	10		
		A cég szempontjából fogyasztásösztönző, és ne kerüljön sokba	10		
		Az ügyfélre gyakorolt hatása	10		
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakmai nyelvű beszédképesség	5		
5	Tiszta, jól érthető beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	5		
Összesen			90		
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint			Max.	Elért	
	Társas	Meggyőzőképesség	2		
		Döntésképesség	2		
	Személyes	Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2		
		Módszer	Nyitott hozzáállás	2	
			Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10		
Mindösszesen			100		

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

7/A) Alapvetően két klasszikus eset létezik, melynek során az ügyfél kiemelt státuszt érhet el. Foglalja össze konkrét vállalati példát használva, kiből és hogyan lehet kiemelt ügyfél!

Információtartalom vázlata

- Meglévő ügyfélből: a szolgáltató vagy maga az ügyfél kezdeményezésére
- Új vevőből: a szolgáltató vagy maga az ügyfél kezdeményezésére

7/B) Ön egy luxusermékeket (pl. pezsgőfürdőket, szaunákat) forgalmazó cég ügyfélszolgálati munkatársa, aki azt a feladatot kapta, hogy az új termékkínálatot bemutató nagyszabású hétvégi programra állítsa össze a meghívottak listáját (meglévő, illetve a potenciális ügyfelekből). Továbbá bonyolítsa le egy próbahívást a proaktív kampányhoz, melynek kettős célja van: az ügyféladatok frissítése és a vendégek meghívása.

Információtartalom vázlata

- A kiválasztási szempontok meghatározása
- Az egyeztetendő adatok meghatározása (elérhetőség, jellemzők, elégedettség)
- A beszélgetés forgatókönyvének kidolgozása
- A tesztívás lebonyolítása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolatterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

7/A) Alapvetően két klasszikus eset létezik, melynek során az ügyfél kiemelt státuszt érhet el. Foglalja össze konkrét vállalati példát használva, kiből és hogyan lehet kiemelt ügyfél!

7/B) Ön egy luxustermékeket (pl. pezsgőfürdőket, szaunákat) forgalmazó cég ügyfélszolgálati munkatársa, aki azt a feladatot kapta, hogy az új termékkínálatot bemutató nagyszabású hétvégi programra állítsa össze a meghívottak listáját (meglévő, illetve a potenciális ügyfelekből). Továbbá bonyolítsa le egy próbahívást a proaktív kampányhoz, melynek kettős célja van: az ügyféladatok frissítése és a vendégek meghívása.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok		
			Max.	Elért	
A	A proaktív ügyfélkommunikációs stratégia	Meglévő ügyfélből: a szolgáltató vagy maga az ügyfél kezdeményezésére	10		
		Új vevőből: a szolgáltató vagy maga az ügyfél kezdeményezésére	10		
A A	Az ügyfélcsoportot érintő proaktív kampányok Az egyedi aktivitások	A kiválasztási szempontok meghatározása	15		
		Az egyeztetendő adatok meghatározása (elérhetőség, jellemzők, elégedettség)	15		
		A beszélgetés forgatókönyvének kidolgozása	15		
		A tesztívás lebonyolítása	15		
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakmai nyelvű beszédképesség	5		
5	Tiszta, jól érthető beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	5		
Összesen			90		
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint			Max.	Elért	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2		
		Önállóság	2		
	Személyes	Kitartás	2		
		Módszer	Eredményorientáltság	2	
			Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10		
Mindösszesen			100		

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

8/A) A kiemelt ügyfél beazonosítását követően számos ügyfélkezelési technika létezik, melyeknek mindig azonos a célja: az elvárt, minden ügyfél számára biztosított kiszolgáláson felül extra, plusz alternatíva biztosítása. Foglalja össze, hogyan működik ez a gyakorlatban!

Információtartalom vázlata

- A termék-, illetve szolgáltatáspaletta összetétele: speciális igényekhez – testre szabott, egyedi megoldások
- Extra elérési csatornák és módszerek biztosítása
- A munkatársak közül a legjobban teljesítőkre bízják a rugalmas ügyfélkiszolgálást

8/B) Ön egy autófinanszírozással foglalkozó vállalat VIP ügyfeleket kiszolgáló dedikált ügyintézője. Feladata egy régi, igen nagy céges flottával rendelkező gyógyszergyártó és forgalmazó cég flottamenedzserével történő kapcsolatfelvétel. Az Önök cégétől néhány napja váratlanul kilépett az a kolléga, aki idáig dedikált ügyintézőként a kapcsolatot tartotta. Mindkét fél számára nagyon fontos az együttműködés zökkenőmentes folytatása.

Információtartalom vázlata

- A dedikált ügyintézői feladatkör tartalma és felelőssége
- Beszélgetésvázlat
- A telefonhívás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

8/A) A kiemelt ügyfél beazonosítását követően számos ügyfélkezelési technika létezik, melyeknek mindig azonos a célja: az elvárt, minden ügyfél számára biztosított kiszolgáláson felül extra, plusz alternatíva biztosítása. Foglalja össze, hogyan működik ez a gyakorlatban!

8/B) Ön egy autófinanszírozással foglalkozó vállalat VIP ügyfeleket kiszolgáló dedikált ügyintézője. Feladata egy régi, igen nagy céges flottával rendelkező gyógyszergyártó és forgalmazó cég flottamenedzserével történő kapcsolatfelvétel. Az Önök cégétől néhány napja váratlanul kilépett az a kolléga, aki idáig dedikált ügyintézőként a kapcsolatot tartotta. Mindkét fél számára nagyon fontos az együttműködés zökkenőmentes folytatása.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A proaktív ügyfélkommunikációs stratégia	A termék-, illetve szolgáltatáspaletta összetétele: speciális igényekhez – testre szabott, egyedi megoldások	10	
		Extra elérési csatornák és módszerek biztosítása	15	
		A munkatársak közül a legjobban teljesítőkre bízzák a rugalmas ügyfélkiszolgálást	10	
A	Az ügyfélcsoportot érintő proaktív kampányok	A dedikált ügyintézői feladatkör tartalma és felelőssége	15	
A	Az egyedi aktivitások	Beszélgetésvázlat	15	
		A telefonhívás	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakmai nyelvű beszédképesség	5	
5	Tiszta, jól érthető beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	5	
Összesen			90	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint			Max.	Elért
	Társas	Tömör fogalmazás képessége	2	
	Személyes	Önállóság	2	
		Kitartás	2	
	Módszer	Eredményorientáltság	2	
		Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

9/A) A kiemelt ügyfél alapvető igénye, hogy problémájára, kérdésére a lehető legegyszerűbben találjon megoldást, illetve kapjon választ. Az ún. egypontos kiszolgálással megvalósítható, hogy az ügyfél ugyanazon a kapcsolattartón keresztül intézheti bármilyen ügyét. Példával igazolja mindennek jelentőségét, foglalja össze konkrét megvalósítását!

Információtartalom vázlata

- „Egypontos kiszolgálás”
- Bizalmi viszony az ügyfél és ügyintéző között
- A munkatárs szaktudása, rendelkezésre állása

9/B) Jelenlegi feladata egy kimenő hívás lebonyolítása. A felhívandó ügyfél évek óta a cég igen nagy tekintélyű ügyfele. Az ügyfél jövedelmezősége miatt fontos az Önök számára. A mai telefonhívás oka, hogy szeretnék felkérni, hogy tesztelje a közeljövőben bevezetésre kerülő, kifejezetten a VIP ügyfelek számára ügyintézészt biztosító online ügyfélszolgálati portált. A portál legfontosabb elemei:

- teljes termékválaszték, extra kedvezményekkel
- árkalkulátor
- látványtervező program
- rendelésfelvétel
- megrendelések követése
- szállítással kapcsolatos ügyintézés
- saját forgalom visszakereshetősége 5 évre visszamenően

A portálhoz 24 órás helpdesk szolgáltatás tartozik.

Információtartalom vázlata

- Információelemzés
- Beszélgetésvázlat
- Telefonhívás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

9/A) A kiemelt ügyfél alapvető igénye, hogy problémájára, kérdésére a lehető legegyszerűbben találjon megoldást, illetve kapjon választ. Az ún. egypontos kiszolgálással megvalósítható, hogy az ügyfél ugyanazon a kapcsolattartón keresztül intézheti bármilyen ügyét. Példával igazolja mindennek jelentőségét, foglalja össze konkrét megvalósítását!

9/B) Jelenlegi feladata egy kimenő hívás lebonyolítása. A felhívandó ügyfél évek óta a cég igen nagy tekintélyű ügyfele. Az ügyfél jövedelmezősége miatt fontos az Önök számára. A mai telefonhívás oka, hogy szeretnék felkérni, hogy tesztelje a közeljövőben bevezetésre kerülő, kifejezetten a VIP ügyfelek számára ügyintézés biztosító online ügyfélszolgálati portált. A portál legfontosabb elemei:

- teljes termékválaszték, extra kedvezményekkel
- árkalkulátor
- látványtervező program
- rendelésvétel
- megrendelések követése
- szállítással kapcsolatos ügyintézés
- saját forgalom visszakereshetősége 5 évre visszamenően

A portálhoz 24 órás helpdesk szolgáltatás tartozik.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A proaktív ügyfélkommunikációs stratégia	„Egypontos kiszolgálás”	10	
		Bizalmi viszony az ügyfél és ügyintéző között	10	
		A munkatárs szaktudása, rendelkezésre állása	10	
A	Az ügyfélcsoportot érintő proaktív kampányok	Információelemzés	15	
A	Az egyedi aktivitások	Beszélgétségvázlat	15	
		Telefonhívás	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakmai nyelvű beszédképesség	10	
5	Tiszta, jól érthető beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Társas	Motiválhatóság	2	
		Önállóság	2	
	Személyes	Kitartás	2	
		Módszeres munkavégzés	2	
	Módszer	Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

10/A) A lehető legrövidebb ügyintézési idő megvalósítása a kitüntetett bánásmód egyik eszköze. Példával igazolja mindennek jelentőségét, foglalja össze konkrét megvalósítását!

Információtartalom vázlata

- Soronkívüliség, elérési idő
- Gyors reagálás, ügymenet
- Határidők tartása

10/B) Ön egy vendéglátó-ipari berendezéseket gyártó cég alkalmazottja, jelenlegi feladata egy kimenő hívás lebonyolítása. A felhívandó ügyfél évek óta a cég igen nagy tekintélyű ügyfele. Az ügyfél egy szállodákat és éttermeket tervező iroda képviselője. A mai telefonhívás oka: hogy szeretnék felkérni, hogy egy szakmai konferencián és kapcsolódó szakkiállításon vegyen részt a cég által szervezett pódiumbeszélgetésen.

A rendezvény legfontosabb paraméterei:

- **2009. 02. 18-20.**
- **Budapest, Syma-csarnok**
- **A pódiumbeszélgetés időpontja: 2009. 02. 19. 10-12:30 óra**
- **Résztevők: Tervezők, kivitelezők, üzemeltetők, felhasználók (cukrászok, mesterszakácsok)**
- **Prezentációt nem kell készíteni, moderátor (egyetemi oktató) vezeti a beszélgetést**

Ha érdekli a dolog, a részleteket e-mailben küldik.

Információtartalom vázlata

- Információelemzés
- Beszélgetésvázlat
- Telefonhívás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

10/A) A lehető legrövidebb ügyintézési idő megvalósítása a kitüntetett bánásmód egyik eszköze. Példával igazolja mindennek jelentőségét, foglalja össze konkrét megvalósítását!

10/B) Ön egy vendéglátó-ipari berendezéseket gyártó cég alkalmazottja, jelenlegi feladata egy kimenő hívás lebonyolítása. A felhívandó ügyfél évek óta a cég igen nagy tekintélyű ügyfele. Az ügyfél egy szállodákat és éttermeket tervező iroda képviselője. A mai telefonhívás oka: hogy szeretnék felkérni, hogy egy szakmai konferencián és kapcsolódó szakkiállításon vegyen részt a cég által szervezett pódiumbeszélgetésen.

A rendezvény legfontosabb paraméterei:

– 2009. 02. 18-20.

– Budapest, Syma-csarnok

– A pódiumbeszélgetés időpontja: 2009. 02. 19. 10-12:30 óra

– Résztvevők: Tervezők, kivitelezők, üzemeltetők, felhasználók (cukrászok, mesterszakácsok)

– Prezentációt nem kell készíteni, moderátor (egyetemi oktató) vezeti a beszélgetést

Ha érdeklí a dolog, a részleteket e-mailben küldik.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A proaktív ügyfélkommunikációs stratégia	Soronkívüliség, elérési idő	10	
		Gyors reagálás, ügymenet	10	
		Határidők tartása	10	
A	Az ügyfélcsoportot érintő proaktív kampányok	Információelemzés	15	
A	Az egyedi aktivitások	Beszélgetésvázlat	15	
		Telefonhívás	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédalképesség	Szakmai nyelvű beszédalképesség	10	
5	Tiszta, jól érthető beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Társas	Motiválhatóság	2	
		Önállóság	2	
	Személyes	Kitartás	2	
		Körültekintés, elővigyázatosság	2	
	Módszer	Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

11/A) Az „ügyfélnek mindig igaza van”. A kiemelt ügyfelek kezelése során ez a megállapítás különösen érvényes, az esetek többségében ugyanis ez a fajta hozzáállás befektetésnek fogható fel: az ügyfél hosszú távon méltányolni fogja az ügyfélszolgálat hozzáállását. Szakmai gyakorlatából vagy tanulmányaiból vett példán keresztül mutassa be, hogy ez mit is jelent a gazdálkodó szervezetek gyakorlatában!

Információtartalom vázlata

- Helyzetelemzés (probléma, ügyfélérték)
- Hogyan orvosolható a probléma, mit akar az ügyfél
- A megoldás alternatívái

11/B) Ön egy autókereskedő cég VIP ügyfeleket kiszolgáló dedikált ügyintézője. Feladata egy régi ügyfelük, igen nagy céges flottával rendelkező mechatronikai vállalat frissen kinevezett gazdasági igazgatójával történő kapcsolatfelvétel. Az Önök meggyőződése, hogy mindkét fél számára nagyon fontos a színvonalas együttműködés folytatása.

Információtartalom vázlata

- A dedikált ügyintézői feladatkör tartalma és felelőssége
- Beszélgetésvázlat
- A telefonhívás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

11/A) Az „ügyfélnek mindig igaza van”. A kiemelt ügyfelek kezelése során ez a megállapítás különösen érvényes, az esetek többségében ugyanis ez a fajta hozzáállás befektetésnek fogható fel: az ügyfél hosszú távon méltányolni fogja az ügyfélszolgálat hozzáállását. Szakmai gyakorlatából vagy tanulmányaiból vett példán keresztül mutassa be, hogy ez mit is jelent a gazdálkodó szervezetek gyakorlatában!

11/B) Ön egy autókereskedő cég VIP ügyfeleket kiszolgáló dedikált ügyintézője. Feladata egy régi ügyfelük, igen nagy céges flottával rendelkező mechatronikai vállalat frissen kinevezett gazdasági igazgatójával történő kapcsolatfelvétel. Az Önök meggyőződése, hogy mindkét fél számára nagyon fontos a színvonalas együttműködés folytatása.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Az ügyfelek, ügyfélcsoportok azonosítása, szegmentálása	Helyzetelemzés (probléma, ügyfélérték)	10	
		Hogyan orvosolható a probléma, mit akar az ügyfél	10	
		A megoldás alternatívái	10	
A	Az ügyfélcsoportot érintő proaktív kampányok Az egyedi aktivitások	A dedikált ügyintézői feladatkör tartalma és felelőssége	15	
A		Beszélgetésvázlat	15	
A		A telefonhívás	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakmai nyelvű beszédképesség	10	
5	Tiszta, jól érthető beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	5	
Összesen			90	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint			Max.	Elért
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Önállóság	2	
	Személyes	Kitartás	2	
		Körültekintés, elővigyázatosság	2	
	Módszer	Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

12/A) A szervezetek büszkék arra, hogy ügyfeleik közé sorolhatnak prominens közéleti személyiségeket és szervezeteket is. Kik tartoznak ebbe a körbe, milyen speciális igényekkel, lehetőségekkel, korlátokkal rendelkezhetnek? Milyen egyedi megoldásokat kíván ügyfélkapcsolati támogatásuk?

Információtartalom vázlata

- Prominens közéleti személy
- Kiemelt presztízsű szervezet
- Speciális igények, lehetőségek, korlátok

12/B) Ön egy távközlési cég VIP ügyfeleket kiszolgáló dedikált ügyintézője. Feladata egy régi ügyfelükkel, egy prominens közéleti személlyel (televíziós műsorvezető) történő kapcsolatfelvétel. Az Ön feladata, hogy hívja meg őt a cég – szűk körű – évindító ügyféltalálkozójára, ahol a vezérigazgató úr személyesen mutatja be újdonságaikat. A rendezvény január 28-án 11 órakor lesz, a Művészetek Palotája Bohém éttermében.

Információtartalom vázlata

- A kiemelt ügyfelekkel kapcsolatfelvételt kezdeményező ügyintéző felelőssége
- Beszélgetésvázlat
- A telefonhívás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

12/A) A szervezetek büszkék arra, hogy ügyfeleik közé sorolhatnak prominens közéleti személyiségeket és szervezeteket is. Kik tartoznak ebbe a körbe, milyen speciális igényekkel, lehetőségekkel, korlátokkal rendelkezhetnek? Milyen egyedi megoldásokat kíván ügyfélkapcsolati támogatásuk?

12/B) Ön egy távközlési cég VIP ügyfeleket kiszolgáló dedikált ügyintézője. Feladata egy régi ügyfelükkel, egy prominens közéleti személlyel (televíziós műsorvezető) történő kapcsolatfelvétel. Az Ön feladata, hogy hívja meg őt a cég – szűk körű – évindító ügyféltalálkozására, ahol a vezérigazgató úr személyesen mutatja be újdonságaikat. A rendezvény január 28-án 11 órakor lesz, a Művészetek Palotája Bohém éttermében.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok		
			Max.	Elért	
A	Az ügyfelek, ügyfélcsoportok azonosítása, szegmentálása	Prominens közéleti személy	10		
		Kiemelt presztízsű szervezet	10		
		Speciális igények, lehetőségek, korlátok	10		
A	Az ügyfélcsoportot érintő proaktív kampányok	A kiemelt ügyfelekkel kapcsolatfelvételt kezdeményező ügyintéző felelőssége	15		
A		Az egyedi aktivitások	Beszélgetésvázlat	15	
			A telefonhívás	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakmai nyelvű beszédképesség	10		
5	Tiszta, jól érthető beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	5		
Összesen			90		
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint			Max.	Elért	
	Társas	Hatékony kérdezés készsége	2		
		Önállóság	2		
	Személyes	Kitartás	2		
		Körültekintés, elővigyázatosság	2		
	Módszer	Helyzetfelismerés	2		
Összesen			10		
Mindösszesen			100		

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

13/A) A szervezetek maguk alakítják VIP szegmentációs és kiszolgálási gyakorlatukat. Milyen azonosságokat és eltéréseket talál a gazdaság különböző ágazataihoz tartozó szervezetek gyakorlata között?

Információtartalom vázlata

- Közszolgáltatás
- Pénzintézetek
- Távközlés
- Kereskedelem

13/B) Értelmezze Bohonné Keleti Katalin – VIP-ügyfélkezelésre is érvényes – megállapítását: „A sikeres és hatékony ügyfélkommunikáció esetében is – mint szinte mindig – az ördög a részletekben lakik. Pl. a megfelelő megszólításban, az alkalmazott stílusban, az érvekben, a levél formájában, áttekinthetőségében vagy éppen a divatos szófordulatok mellőzésében.”

Információtartalom vázlata

- Egyediség
- Levelezési kézikönyv
- Etikai kódex

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

13/A) A szervezetek maguk alakítják VIP szegmentációs és kiszolgálási gyakorlatukat. Milyen azonosságokat és eltéréseket talál a gazdaság különböző ágazataihoz tartozó szervezetek gyakorlata között?

13/B) Értelmezze Bohonné Keleti Katalin – VIP-ügyfélkezelésre is érvényes – megállapítását: „A sikeres és hatékony ügyfélkommunikáció esetében is – mint szinte mindig – az ördög a részletekben lakik. Pl. a megfelelő megszólításban, az alkalmazott stílusban, az érvekben, a levél formájában, áttekinthetőségében vagy éppen a divatos szövegdarabok mellőzésében.”

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Az ügyfelek, ügyfélcsoportok azonosítása, szegmentálása	Közszolgáltatás	10	
		Pénzügyintézetek	10	
		Távközlés	10	
		Kereskedelem	10	
A	Az ügyfélcsoportot érintő proaktív kampányok	Egyediség	15	
A	Az egyedi aktivitások	Levelezési kézikönyv	10	
		Etikai kódex	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédalképesség	Szakmai nyelvű beszédalképesség	5	
5	Tiszta, jól érthető beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Társas	Közérthetőség	2	
	Személyes	Önállóság	2	
		Kitartás	2	
	Módszer	Nyitott hozzáállás	2	
		Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolaterősítő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

14/A) Miért érdemes a cégnek régi, hűséges ügyfeleit kiemelt bánásmódban részesíteni (pl. az első ügyfeleket)? Mutassa meg, milyen különbséget lát a régi ügyfelek és az új ügyfelek között! Milyen kedvezményekkel, gesztusokkal fejezheti ki a cég az elismerését?

Információtartalom vázlata

- Törzsügyfél
- Tudás és lojalitás
- Hűségprogramok

14/B) Ön egy divatnagykereskedő cég hűségprogramba bevont ügyfeleket kiszolgáló ügyintézője. Feladata, hogy a cég megalakulása 10. évfordulója alkalmából rendezendő nagyszabású, divatbemutatóval egybekötött díszvacsorára hívja – partnerükkel együtt – azokat az ügyfeleket, akik a kezdetek óta megrendelőik, vásárlóik. A rendezvény február 28-án 19 órakor kezdődik a Budapest Kongresszusi Központ Pátria termében. Megjelenés: alkalomhoz illő estélyi öltözékben.

Információtartalom vázlata

- A kiemelt ügyfelekkel kapcsolatfelvételt kezdeményező ügyintéző felelőssége
- Beszélgetésvázlat
- A telefonhívás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1587-06 A proaktív, kapcsolatteremtő ügyfélkontaktus létesítése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A VIP ügyfeleknek szóló, proaktív kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

14/A) Miért érdemes a cégnek régi, hűséges ügyfeleit kiemelt bánásmódban részesíteni (pl. az első ügyfeleket)? Mutassa meg, milyen különbséget lát a régi ügyfelek és az új ügyfelek között! Milyen kedvezményekkel, gesztusokkal fejezheti ki a cég elismerését?

14/B) Ön egy divatnagykereskedő cég hűségprogramba bevont ügyfeleket kiszolgáló ügyintézője. Feladata, hogy a cég megalakulása 10. évfordulója alkalmából rendezendő nagyszabású, divatbemutatóval egybekötött díszvacsorára hívja – partnerükkel együtt – azokat az ügyfeleket, akik a kezdetek óta megrendelőik, vásárlóik. A rendezvény február 28-án 19 órakor kezdődik a Budapest Kongresszusi Központ Pátria termében. Megjelenés: alkalomhoz illő estélyi öltözékben.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Az ügyfelek, ügyfélcsoportok azonosítása, szegmentálása	Törzsügyfél	10	
		Tudás és lojalitás	10	
		Hűségprogramok	10	
A	Az ügyfélcsoportot érintő proaktív kampányok	A kiemelt ügyfelekkel kapcsolatfelvételt kezdeményező ügyintéző felelőssége	15	
A		Beszélgetésvázlat	15	
		A telefonhívás	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédalképesség	Szakmai nyelvű beszédalképesség	10	
5	Tiszta, jól érthető beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	5	
Összesen			90	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint			Max.	Elért
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
	Személyes	Önállóság	2	
		Kitartás	2	
	Módszer	Módszeres munkavégzés	2	
		Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás