

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
1591-06/3 A kintlévőségek kezelése, behajtási 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.

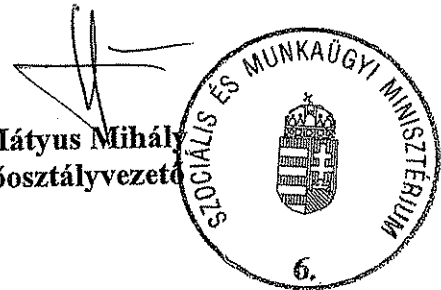
EREDETIVEL MINDENBEN
MEGEGYEZŐ MÁSZOLAT

Rudolf J. J.



Jóváhagyta:

Mátyus Mihály
főosztályvezető



2009

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2008. 12. 19-től

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási 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 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

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

1/A) A fizetési fegyelem lazulása, a határidők be nem tartása mind több gondot okoz a termelő és szolgáltató szervezetek számára. Magyarazza el részletesen, hogyan keletkezhet kintlévőség! Definiálja a kintlévőséghez logikailag, tartalmilag kapcsolható alapfogalmakat!

Információtartalom vázlata

- Kintlévőség fogalma, keletkezése
- Számla, nyugta fogalma, jelentése
- Kamat fogalma, jelentése
- Hitelező fogalma, jelentése
- Adós fogalma, jelentése

1/B) Ön telekommunikációs cég alkalmazottja, jelenlegi feladata egy kimenő hívás lebonyolítása. A felhívandó ügyfél fizetési szokásaival éveken keresztül nem volt probléma, az utóbbi 6 hónapban azonban kétszer is késve utalt, emiatt a szolgáltatást is fel kellett függeszteni. Az ügyfél számlaegyenlege jelenleg is hátralékot mutat, melynek összege már 100.000 Ft. Igyekezzen az összeg mielőbbi megérkezéséről gondoskodni, de legyen rugalmas, megértő!

Információtartalom vázlata

- Kommunikációs stratégia választása
- Érvek, meggyőzés
- Egyedi eljárás felajánlása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1/A) A fizetési fegyelem lazulása, a határidők be nem tartása mind több gondot okoz a termelő és szolgáltató szervezetek számára. Magyarázza el részletesen, hogyan keletkezhet kintlévőség! Definiálja a kintlévőséghez logikailag, tartalmilag kapcsolható alapfogalmakat!

1/B) Ön telekommunikációs cég alkalmazottja, jelenlegi feladata egy kimenő hívás lebonyolítása. A felhívandó ügyfél fizetési szokásaival éveken keresztül nem volt probléma, az utóbbi 6 hónapban azonban kétszer is késve utalt, emiatt a szolgáltatást is fel kellett függeszteni. Az ügyfél számlaegyenlege jelenleg is hátralékot mutat, melynek összege már 100.000 Ft. Igyekezzen az összeg mielőbbi megérkezéséről gondoskodni, de legyen rugalmas, megértő!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A kintlévőség fogalma, célja, folyamata	Kintlévőség fogalma, keletkezése	15	
		Számla, nyugta fogalma, jelentése	10	
		Kamat fogalma, jelentése	10	
		Hitelező fogalma, jelentése	5	
		Adós fogalma, jelentése	5	
A	A felszólítás, behajtás	Kommunikációs stratégia választása	10	
		Érvek, meggyőzés	10	
		Egyedi eljárás felajánlása	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Max.	Elért	
5	Szakmai nyelvhasználat	Szakkifejezések megfelelő használata	10	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Társas	Tolerancia	2	
	Személyes	Felelősségtudat	2	
		Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
	Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	2	
Nyitott hozzáállás		2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

2/A) A kintlévőségek kezelése alapját olyan számlák jelentik, melyek kiegyenlítése a fizetési határidőig nem történt meg. Milyen adatokat, információkat tartalmaz egy számla? Milyen megjelenési formáját ismeri? Milyen tartalmi és formai követelményeknek kell megfelelnie? Foglalja össze ezeket!

Információtartalom vázlata

- Személyes adatok
- Termékadatok
- Fizetéssel kapcsolatos adatok
- Vonatkozó számviteli szabályzatoknak történő megfelelés (áfa)
- Megjelenési formák

2/B) Értelmezze a következő kifejezéseket, és segítségükkel adott esetben inverzükkel mutassa be a kintlévőség sikeres behajtásának feltételeit! Választását indokolja meg! Diszkréció, zaklatás, jogi eljárás, ügyvéd, ígéretek, törvénytelen módszerek, rossz hírkeltés.

Információtartalom vázlata

- Kifejezések értelmezése
- Helyes alapfeltételek kiválasztása
- A kiválasztás indoklása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2/A) A kintlévőségek kezelése alapját olyan számlák jelentik, melyek kiegyenlítése a fizetési határidőig nem történt meg. Milyen adatokat, információkat tartalmaz egy számla? Milyen megjelenési formáját ismeri? Milyen tartalmi és formai követelményeknek kell megfelelnie? Foglalja össze ezeket!

2/B) Értelmezze a következő kifejezéseket, és segítségével adott esetben inverzükkel mutassa be a kintlévőség sikeres behajtásának feltételeit! Választását indokolja meg! Diszkréció, zaklatás, jogi eljárás, ügyvéd, ígéretek, törvénytelen módszerek, rossz hírkeltés.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A kintlévőség fogalma, célja, folyamata	Személyes adatok	10	
		Termékadatok	10	
		Fizetéssel kapcsolatos adatok	10	
		Vonatkozó számviteli szabályzatoknak történő megfelelés (áfa)	5	
		Megjelenési formák	10	
A	A felszólítás, behajtás	Kifejezések értelmezése	10	
		Helyes alapfeltételek kiválasztása	10	
		A kiválasztás indoklása	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Max.	Elért	
5	Szakmai nyelvhasználat	Szakkifejezések megfelelő használata	10	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Max.	Elért	
	Társas	Tolerancia	2	
	Személyes	Felelősségtudat	2	
		Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
	Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	2	
		Nyitott hozzáállás	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

3/A) Az ügyfelek tartozásaikat többféleképpen rendezhetik. Beszéljen a ma Magyarországon használatos fizetési formákról, ismertesse részletesen főbb típusait! A „csoportos beszedés” fizetési forma részletes ismertetése a feladatnak nem része!

Információtartalom vázlata

- Késspénzes fizetési formák
- Késspénznélküli fizetési formák
- Késspénzkímélő fizetési formák

3/B) Csánki Vidor 2008. januárjában az egyik bank internetes oldalán igényelt egy szolgáltatást. A tájékoztató szerint a bank az igénylést követően postán kiküldi a szolgáltatásra vonatkozó szerződést, melyet aláírva kell visszaküldeni. Csánki úr a várt küldeményt azonban a mai napig nem kapta meg. 2008 decemberében egy értesítést kapott, melyben a bank közli, hogy megszüntette a 2008 januárjában létesített számlát, és felhalmozódott tartozás miatt az ügyét átadták behajtásra a „Majd mi jövünk” Kft. részére.

Ön a Kft. egyik behajtással foglalkozó dolgozója, Csánki úr éppen Ön előtt ül a Kft. irodájában. Ön eddig semmit nem tudott az ügy háttéréről, kérdezze ki az ügyfelet a részletekről, majd találjon megoldást a problémára! A vonatkozó rendelkezések szerint vajon Csánki úrnak kell-e bizonyítania a követelés valótlanágát?

Információtartalom vázlata

- Információk rendszerezése
- Kommunikációs stratégia meghatározása
- Egyéni eljárás kezdeményezése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

3/A) Az ügyfelek tartozásait többféleképpen rendezhetik. Beszéljen a ma Magyarországon használatos fizetési formákról, ismertesse részletesen a főbb típusait! A „csoportos beszedés” fizetési forma részletes ismertetése a feladatnak nem része!

3/B) Csánki Vidor 2008. januárjában az egyik bank internetes oldalán igényelt egy szolgáltatást. A tájékoztató szerint a bank az igénylést követően postán kiküldi a szolgáltatásra vonatkozó szerződést, melyet aláírva kell visszaküldeni. Csánki úr a várt küldeményt azonban a mai napig nem kapta meg. 2008 decemberében egy értesítést kapott, melyben a bank közli, hogy megszüntette a 2008 januárjában létesített számlát, és felhalmozódott tartozás miatt az ügyét átadták behajtásra a „Majd mi jövünk” Kft. részére.

Ön a Kft. egyik behajtással foglalkozó dolgozója, Csánki úr éppen Ön előtt ül a Kft. irodájában. Ön eddig semmit nem tudott az ügy háttéréről, kérdezze ki az ügyfelet a részletekről, majd találjon megoldást a problémára! A vonatkozó rendelkezések szerint vajon Csánki úrnak kell-e bizonyítania a követelés valótlanóságát?

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A felszólítás, behajtás	Kézpénzes fizetési formák	15	
		Kézpénznélküli fizetési formák	15	
		Kézpénzkímélő fizetési formák	15	
B	Együttműködés más közreműködőkkel	Információk rendszerezése	10	
		Kommunikációs stratégia meghatározása	10	
		Egyedi eljárás kezdeményezése	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvhasználat	Szakkifejezések megfelelő használata	10	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Társas	Tolerancia	2	
	Személyes	Felelősségtudat	2	
		Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
	Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	2	
		Nyitott hozzáállás	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

4/A) A kintlévőség kezelésének első lépcsőfoka a felszólítás. Ismertesse, hogy milyen általános lépéseit különböztethetjük meg, illetve milyen következményekkel jár(hat) a késedelmes fizetés! (Gondoljon a számla végösszegére!) A folyamat ismertetésekor igyekezzen az összes ügyfélkontakt-lehetőséget számbavenni!

Információtartalom vázlata

- Felszólító folyamat ismertetése
- Figyelmeztetések
- Ügyfélkontaktok ismertetése
- Késedelmes fizetés következményei

4/B) Ön egy behajtásokkal foglalkozó cég kiemelt ügyfelekkel foglalkozó munkatársa. Feladata a céghez forduló kisvállalkozók szakmai támogatása. Ügyfele, Szabó Péter a következő problémával kereste föl:

„Építőanyag-kereskedéssel foglalkozom. Ennek megfelelően az építőiparban dolgozó vállalkozók, kisebb cégek vásárolnak nálam. A forgalommal nincs is problémám, de gyakran előfordul, hogy a nálam vásárolt árut késve fizetik ki. Legtöbbször arra hivatkozva nem fizetnek, hogy nekik sem fizették még ki az elvégzett munkát. Kérem, adjon tanácsot, hogyan kezeljem a kialakult helyzetet! Az Önök cége tud-e nekem bármilyen segítséget nyújtani?”

Információtartalom vázlata

- Érvek gyűjtése, tudásmegosztás
- Helyes kommunikációs stratégia bemutatása
- Behajtási szolgáltatások ajánlása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

4/A) A kintlévőség kezelésének első lépcsőfoka a felszólítás. Ismertesse, hogy milyen általános lépéseit különböztethetjük meg, illetve milyen következményekkel jár(hat) a késedelmes fizetés! (Gondoljon a számla végösszegére!) A folyamat ismertetésekor igyekezzon az összes ügyfélkontakt-lehetőséget számbavenni!

4/B) Ön egy behajtásokkal foglalkozó cég kiemelt ügyfelekkel foglalkozó munkatársa. Feladata a céghez forduló kisvállalkozók szakmai támogatása. Ügyfele, Szabó Péter a következő problémával kereste föl:

„Építőanyag-kereskedéssel foglalkozom. Ennek megfelelően az építőiparban dolgozó vállalkozók, kisebb cégek vásárolnak nálam. A forgalommal nincs is problémám, de gyakran előfordul, hogy a nálam vásárolt árut késve fizetik ki. Legtöbbször arra hivatkozva nem fizetnek, hogy nekik sem fizették még ki az elvégzett munkát. Kérem, adjon tanácsot, hogyan kezeljem a kialakult helyzetet! 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	A felszólítás, behajtás	Felszólító folyamat ismertetése	15	
		Figyelmeztetések	15	
		Ügyfélkontaktok ismertetése	10	
		Késedelmes fizetés következményei	10	
B	Együttműködés más közreműködőkkel	Érvek gyűjtése, tudásmegosztás	5	
		Helyes kommunikációs stratégia bemutatása	10	
		Behajtási szolgáltatások ajánlása	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Max.	Elért	
5	Szakmai nyelvhasználat	Szakkifejezések megfelelő használata	10	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Társas	Tolerancia	2	
		Felelősségtudat	2	
	Személyes	Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
		Problémamegoldás, hibaelhárítás	2	
Módszer	Nyitott hozzáállás	2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

5/A) A szolgáltatás szüneteltetése igen erőteljes eszköze a kintlévőségek kezelésének. Mikor jogosult egy szolgáltató a szolgáltatás szüneteltetésére? Mit jelent a kötelező minimális szolgáltatás kifejezés, és vajon vonatkozhat-e az üzleti szféra szolgáltatóira? Indokolja a választát!

Információtartalom vázlata

- A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei
- „Minimális szolgáltatás” jelentése
- Szolgáltatók szétválasztása a minimális szolgáltatási kötelezettség alapján

5/B) „Ne feledd, hogy az idő pénz” – írta Benjamin Franklin 1748-ban, s kijelentése szállóigévé vált, mely azóta sem halványult. Mit jelenthet „behajtó szemüveggel” nézve a XXI. század embere számára ez a 350 évvel ezelőtt elhangzott mondat?

Információtartalom vázlata

- Az idő-pénz függőség értelmezése
- A kintlévőség értelmezése a szállóigében
- Egyéni értelmezés – átvitt értelem keresése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

5/A) A szolgáltatás szüneteltetése igen erőteljes eszköze a kintlévőségek kezelésének. Mikor jogosult egy szolgáltató a szolgáltatás szüneteltetésére? Mit jelent a kötelező minimális szolgáltatás kifejezés, és vajon vonatkozhat-e az üzleti szféra szolgáltatóira? Indokolja a választát!

5/B) „Ne feledd, hogy az idő pénz” – írta Benjamin Franklin 1748-ban, s kijelentése szállóigévé vált, mely azóta sem halványult. Mit jelenthet „behajtó szemüveggel” nézve a XXI. század embere számára ez a 350 évvel ezelőtt elhangzott mondat?

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Együttműködés más közreműködőkkel	A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei	15	
		„Minimális szolgáltatás” jelentése	15	
		Szolgáltatók szétválasztása a minimális szolgáltatási kötelezettség alapján	10	
B	A kintlévőség fogalma, célja, folyamata	Egyéni értelmezés – átvitt értelem keresése	10	
		A kintlévőség értelmezése a szállóigében	10	
		Az idő-pénz függőség értelmezése	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvhasználat	Szakkifejezések megfelelő használata	10	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Társas	Tolerancia	2	
	Személyes	Rugalmasság	2	
		Stressztűrő képesség	2	
	Módszer	Kreativitás, ötletgazdagság	2	
		Nyitott hozzáállás	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

6/A) A gazdálkodó szervezetek többféle eszközzel, módszerrel igyekeznek rávenni ügyfeleiket kintlévőségeik mielőbbi rendezésére! Az elemzés során kezelje külön a magánszemélyeket és cégeket! A jelen feladatnak nem része a bírósági végrehajtás folyamatának ismertetése!

Információtartalom vázlata

- Írásbeli megkeresések ismertetése
- Személyes megkeresések ismertetése
- Egyéb lehetőségek

6/B) A mind élesebb piaci versenyben a meglévő ügyfelek megtartása kiemelt jelentőségű. Mutassa be, hogy a kintlévőségek 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:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

6/A) A gazdálkodó szervezetek többféle eszközzel, módszerrel igyekeznek rávenni ügyfeleiket kintlévőségeik mielőbbi rendezésére! Az elemzés során kezelje külön a magánszemélyeket és cégeket! A jelen feladatnak nem része a bírósági végrehajtás folyamatának ismertetése!

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

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A kintlévőség fogalma, célja, folyamata	Írásbeli megkeresések ismertetése	10	
		Személyes megkeresések ismertetése	10	
		Egyéb lehetőségek	5	
B	Együttműködés más közreműködőkkel	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	
5	Szakmai nyelvhasználat	Szakkifejezések megfelelő használata	10	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Max.	Elért	
	Társas	Határozottság	2	
	Személyes	Felelősségtudat	2	
		Rugalmasság	2	
	Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	2	
		Nyitott hozzáállás	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

7/A) Mit értünk etikai vétség alatt? Gondolja végig, milyen alapelveknek, etikai szabályoknak kell érvényesülniük a behajtási eljárás során!

Információtartalom vázlata

- Etikai vétség fogalma
- Etikai alapelvek, etikus viselkedés
- Hatályos jogszabályi keretek ismerete
- Adatvédelem

7/B) Ön egy biztosítótársaság szolgáltatásfejlesztési osztályán dolgozik. Feladata egy olyan termék kialakítása, amely azokon az embereken segít, akik valamilyen előre nem tervezett ok miatt fizetési nehézségekkel találtak szemben magukat, és ellenük valószínűleg behajtási eljárás indulna.

Találja ki, mi lenne az Ön által megálmodott termék neve, és milyen feltételekkel, kik vehetnék igénybe!

Információtartalom vázlata

- Az új szolgáltatás alapvető tulajdonságainak meghatározása, kondíciók, díjak
- Érvek a termék igénybevétele mellett
- Lehetséges igénylők körének meghatározása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

7/A) Mit értünk etikai vétség alatt? Gondolja végig, milyen alapelveknek, etikai szabályoknak kell érvényesülniük a behajtási eljárás során!

7/B) Ön egy biztosítótársaság szolgáltatásfejlesztési osztályán dolgozik. Feladata egy olyan termék kialakítása, amely azokon az embereken segít, akik valamilyen előre nem tervezett ok miatt fizetési nehézségekkel találták szemben magukat, és ellenük valószínűleg behajtási eljárás indulna.
Találja ki, mi lenne az Ön által megálmodott termék neve, és milyen feltételekkel, kik vehetnék igénybe!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A felszólítás, behajtás	Etikai vétség fogalma	15	
		Etikai alapelvek, etikus viselkedés	15	
		Hatályos jogszabályi keretek ismerete	10	
		Adatvédelem	10	
B	Együttműködés más közreműködőkkel	Az új szolgáltatás alapvető tulajdonságainak meghatározása, kondíciók, díjak	10	
		Érvek a termék igénybevétele mellett	10	
		Lehetséges igénylők körének meghatározása	5	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Max.	Elért	
5	Szakmai nyelvhasználat	Szakkifejezések megfelelő használata	10	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Max.	Elért	
	Társas	Tolerancia	2	
	Személyes	Felelősségtudat	2	
		Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
	Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	2	
		Nyitott hozzáállás	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

8/A) Bizonyára szakmai gyakorlata vagy tanulmányai során, esetleg a médiából konkrét ügyek kapcsán is hallott a bírósági végrehajtásról. Foglalja össze a folyamatát, elemezze a végrehajtó okiratokat, és részletezze, milyen tulajdonok milyen feltételekkel terhelhetőek!

Információtartalom vázlata

- A bírósági végrehajtás fogalmának ismertetése
- A végrehajtás folyamatának ismertetése
- Végrehajtó okiratok ismertetése
- Terhelhető tulajdonok ismertetése

8/B) Értelmezze a veszteségességi mutató fogalmat, és fejtse ki, hogy aktív kintlévőség esetén hogyan számítható annak értéke! Véleménye szerint egy konkrét eset kapcsán miképpen csökkenthető a mértéke?

Információtartalom vázlata

- Veszteségességi mutató fogalmának meghatározása
- Az érték képzésének bemutatása
- Csökkentésének lehetséges módjai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

8/A) Bizonyára szakmai gyakorlata vagy tanulmányai során, esetleg a médiából konkrét ügyek kapcsán is hallott a bírósági végrehajtásról. Foglalja össze a folyamatát, elemezze a végrehajtó okiratokat, és részletezze, milyen tulajdonok milyen feltételekkel terhelhetőek!

8/B) Értelmezze a veszteségességi mutató fogalmat, és fejtse ki, hogy aktív kintlévőség esetén hogyan számítható annak értéke! Véleménye szerint egy konkrét eset kapcsán miképpen csökkenthető a mértéke?

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A felszólítás, behajtás	A bírósági végrehajtás fogalmának ismertetése	10	
		A végrehajtás folyamatának ismertetése	15	
		Végrehajtó okiratok ismertetése	15	
		Terhelhető tulajdonok ismertetése	10	
B	A kintlévőség fogalma, célja, folyamatai	Veszteségességi mutató fogalmának meghatározása	10	
		Az érték képzésének bemutatása	10	
		Csökkentésének lehetséges módjai	5	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Max.	Elért	
5	Szakmai nyelvhasználat	Szakkifejezések megfelelő használata	10	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Max.	Elért	
	Társas	Határozottság	2	
	Személyes	Felelősségtudat	2	
		Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
	Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	2	
		Nyitott hozzáállás	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

9/A) A Központi Hitelinformációs Rendszer, közismertebb nevén a BAR vagy banki feketelista olyan zárt rendszerű adatbázis, amelyben magánszemélyek és cégek adatait, mulasztásainak összegeit tartják nyilván. Foglalja össze, kik és milyen céllal hozták létre a listát, illetve mutassa be annak működését, szabályait!

Információtartalom vázlata

- A lista létrehozói
- Létrehozásának célja
- A bekerülés feltételei, összeghatárok
- A hátralék rendezését követő eljárások

9/B) „A kintlévőség behajtásának sikeressége fordítottan arányos az esedékesség óta eltelt idő mértékével.” Értelmezze a fenti mondatot, alakítsa ki saját véleményét, igazolja vagy cáfolja meg az állítást!

Információtartalom vázlata

- Információelemzés
- Érvek, indokok gyűjtése
- Saját vélemény kialakítása, bemutatása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

9/A) A Központi Hitelinformációs Rendszer, közismertebb nevén a BAR vagy banki feketelista olyan zárt rendszerű adatbázis, amelyben magánszemélyek és cégek adatait, mulasztásainak összegeit tartják nyilván. Ismertesse, kik és milyen céllal hozták létre a listát, illetve mutassa meg annak működését, szabályait!

9/B) „A kintlévőség behajtásának sikeressége fordítottan arányos az esedékesség óta eltelt idő mértékével.” Értelmezze a fenti mondatot, alakítsa ki saját véleményét, igazolja vagy cáfolja meg az állítást!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A kintlévőség fogalma, célja, folyamata	A lista létrehozói	10	
		Létrehozásának célja	10	
		A bekerülés feltételei, összeghatárok	15	
		A hátralék rendezését követő eljárások	15	
		Információelemzés	5	
		Érvek, indokok gyűjtése	5	
		Saját vélemény kialakítása, bemutatása	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Max.	Elért	
5	Szakmai nyelvhasználat	Szakkifejezések megfelelő használata	10	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Max.	Elért	
	Társas	Tolerancia	2	
	Személyes	Felelősségtudat	2	
		Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
	Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	2	
		Nyitott hozzáállás	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

10/A) Bizonyára találkozott már olyan szituációval, amikor vitatott fizetési kötelezettség miatt a vitás felek közötti érdemi kommunikáció meghiúsult. Ön szerint miért válik egy ügyfél nehezen kezelhetővé? Mik az ingerültségének leggyakoribb okai?

Információtartalom vázlata

- Érintettség- számára saját problémája a legnagyobb
- Bizonytalanság- úgy érzi, becsapták
- Rossz tapasztalat
- Kommunikációs stratégia választása

10/B) Foglalja össze a „inkasszó” fizetési módot! Milyen alapvető különbséget lát az inkasszó és a többi fizetési mód között? Mutassa be, milyen fajtái vannak, meddig terheli a számlát! Beszéljen előnyeiről és hátrányairól (a pénzügyi tranzakció mindegyik résztvevője szemszögéből)!

Információtartalom vázlata

- Az inkasszó fogalom meghatározása
- A fizetési módok közötti alapvető különbség meghatározása
- Fajtáinak ismertetése
- Időtartamának ismertetése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

10/A) Bizonyára találkozott már olyan szituációval, amikor vitatott fizetési kötelezettség miatt a vitás felek közötti érdemi kommunikáció meghiúsult. Ön szerint miért válik egy ügyfél nehezen kezelhetővé? Mik az ingerültségének leggyakoribb okai?

10/B) Foglalja össze a „inkasszó” fizetési módot! Milyen alapvető különbséget lát az inkasszó és a többi fizetési mód között? Mutassa be, milyen fajtái vannak, meddig terheli a számlát! Beszéljen előnyeiről és hátrányairól (a pénzügyi tranzakció mindegyik résztvevője szemszögéből)!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Együttműködés más közreműködőkkel	Érintettség- számára saját problémája a legnagyobb	10	
		Bizonytalanság- úgy érzi, becsapták	10	
		Rossz tapasztalat	10	
		Kommunikációs stratégia választása	15	
A	A felszólítás, behajtás	Az inkasszó fogalom meghatározása	10	
		A fizetési módok közötti alapvető különbség meghatározása	10	
		Fajtáinak ismertetése	5	
		Időtartamának ismertetése	5	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvhasználat	Szakkifejezések megfelelő használata	10	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Társas	Tolerancia	2	
	Személyes	Rugalmasság	2	
		Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
	Módszer	Kreativitás, ötletgazdaság	2	
		Nyitott hozzáállás	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

11/A) A bírósági végrehajtás során adódhatnak problémás helyzetek, vitás kérdések. Az eljárás folyamán bebizonyosodhat, hogy az ügyféllel szembeni követelés nem valós. Foglalja össze a jogorvoslat kérésének módját a végrehajtási eljárásban!

Információtartalom vázlata

- Visszavonás
- A végrehajtási záradék törlése
- A végrehajtás visszautasítása
- A végrehajtás megszüntetése
- Felülvizsgálati kérelem

11/B) A tegnapi napon becsöngettek Kiss Józsefhez az EGE Elektromos Művek szakemberei és számlatartozás miatt le akarták szerelni a villanyóráját. Az ügyfélnek sikerült 2 nap haladékot kieszközölnie addig, amíg kideríti, milyen mulasztás történt. Kiss József tudomása szerint nincs tartozása, sőt, számlájának egyenlege túlfizetést mutat. Az ügyfél most éppen az EGE Elektromos Művek ügyfélszolgálatát hívta, ahol Ön az ügyintéző. Az Ön kimutatása szerint azonban az ügyfél számláján hátralék van. Kiss János egyedi eljárást szeretne kérni.

Információtartalom vázlata

- Kommunikációs stratégia választása
- Érvek, indokok
- Egyedi eljárás felajánlása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

11/A) A bírósági végrehajtás során adódhatnak problémás helyzetek, vitás kérdések. Az eljárás folyamán bebizonyosodhat, hogy az ügyféllel szembeni követelés nem valós. Foglalja össze a jogorvoslat kérésének módját a végrehajtási eljárásban!

11/B) A tegnapi napon becsöngettek Kiss Józsefhez az EGE Elektromos Művek szakemberei és számlatartozás miatt le akarták szerelni a villanyóráját. Az ügyfélnek sikerült 2 nap haladékot kieszközölnie addig, amíg kideríti, milyen mulasztás történt. Kiss József tudomása szerint nincs tartozása, sőt, a számlája egyenlege túlfizetést mutat. Az ügyfél most éppen az EGE Elektromos Művek ügyfélszolgálatát hívta, ahol Ön az ügyintéző. Az Ön kimutatása szerint azonban az ügyfél számláján hátralék van. Kiss János egyedi eljárást szeretne kérni.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A felszólítás, behajtás	Visszavonás	10	
		A végrehajtási záradék törlése	10	
		A végrehajtás visszautasítása	10	
		A végrehajtás megszüntetése	10	
		Felülvizsgálati kérelem	10	
B	Együttműködés más közreműködőkkel	Kommunikációs stratégia választása	10	
		Érvek, indokok	5	
		Egyedi eljárás felajánlása	5	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Max.	Elért	
5	Szakmai nyelvhasználat	Szakkifejezések megfelelő használata	10	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Max.	Elért	
	Társas	Tolerancia	2	
		Felelősségtudat	2	
	Személyes	Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
		Problémamegoldás, hibaelhárítás	2	
	Módszer	Nyitott hozzáállás	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

12/A) Mit nevezünk faktorálásnak? Mik az előnyei? Sorolja fel típusait! Mutassa be röviden a faktorcégek feladatát!

Információtartalom vázlata

- A faktorálás szó jelentése: bizonyos feltétellel rendelkező követelések megvásárlása
- A faktorálás típusainak meghatározása, értelmezése (nyílt, csendes, azonnali vagy esedékességkori fizetés)
- A faktorálás előnyei

12/B) Ön egy behajtásokkal foglalkozó cégnél dolgozik. A legújabb ügyfele közel 100 000 Ft-tal már hosszú ideje tartozott egy banknak, az Ön cége ezt a tartozást megvásárolta. Az ügyfél ellen sajnos azonban már felszámolási eljárás indult. Mit gondol, van még esély a kintlévőség behajtására? Válaszát indokolja meg!

Információtartalom vázlata

- Ki kérheti a felszámolási eljárás indítását?
- Fizetéseképtelenség meghatározásával kapcsolatos információk
- Bírósági végrehajtás
- Csődeljárás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

12/A) Mit nevezünk faktorálásnak? Mik az előnyei? Sorolja fel típusait! Mutassa be röviden a faktorcégek feladatát!

12/B) Ön egy behajtásokkal foglalkozó cégnél dolgozik. A legújabb ügyfele közel 100 000 Ft-tal már hosszú ideje tartozott egy banknak, az Ön cége ezt a tartozást megvásárolta. Az ügyfél ellen sajnos azonban már felszámolási eljárás indult. Mit gondol, van még esély a kintlévőség behajtására? Válaszát indokolja meg!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A kintlévőség fogalma, célja, folyamata	A faktorálás előnyei	10	
		A faktorálás szó jelentése	10	
		A faktorálás típusainak meghatározása, jelentése	10	
A	A felszólítás, behajtás	Ki kérheti a felszámolási eljárás indítását?	10	
		Fizetéseképtelenség meghatározásával kapcsolatos információk	10	
		Bírósági végrehajtás	10	
		Csődeljárás	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Max.	Elért	
5	Szakmai nyelvhasználat	Szakkifejezések megfelelő használata	10	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Társas	Tolerancia	2	
	Személyes	Felelősségtudat	2	
		Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
	Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	2	
Nyitott hozzáállás		2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

13/A) A szervezetek maguk alakítják ki – a törvényi előírások mentén – behajtási gyakorlatukat. Milyen azonosságokat és eltéréseket talál a gazdaság különböző ágazataihoz tartozó szervezetek behajtási gyakorlata között?

Információtartalom vázlata

- Közszolgáltatás
- Pénzintézetek
- Távközlés
- Kereskedelem

13/B) Értelmezze Bohonné Keleti Katalin – fizetési felszólításra 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:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

13/A) A szervezetek maguk alakítják ki – a törvényi előírások mentén – behajtási gyakorlatukat. Milyen azonosságokat és eltéréseket talál a gazdaság különböző ágazataihoz tartozó szervezetek behajtási gyakorlata között?

13/B) Értelmezze Bohonné Keleti Katalin – fizetési felszólításra 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.”

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A felszólítás, behajtás	Közszolgáltatás	15	
		Pénzügyintézetek	15	
		Távközlés	15	
		Kereskedelem	15	
B	Együttműködés más közreműködőkkel	Egyediség	10	
		Levelezési kézikönyv	5	
		Etikai kódex	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Társas	Tolerancia	2	
	Személyes	Felelősségtudat	2	
		Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
	Módszer	Körültekintés, elővigyázatosság	2	
		Nyitott hozzáállás	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

14/A) Foglalja össze általánosságban a követeléskezelésre szakosodott cégek működését! Mutassa meg, milyen különbséget lát a kintlévőség behajtása és a pénzbehajtás között! Milyen egyéb szolgáltatásokat kínálhatnak még ezen cégek?

Információtartalom vázlata

- Behajtó cégek működésének ismertetése
- A működéshez kapcsolódó alapfogalmak ismertetése
- Díjak, költségek
- Egyéb szolgáltatások bemutatása
- Kapcsolattartás

14/B) Értelmezze a „forfettírozás” kifejezést! Határozza meg a legalapvetőbb különbséget a faktorálás és a forfettírozás között! Mutassa be a forfettírozás előnyeit!

Információtartalom vázlata

- A forfettírozás értelmezése, tartalmi kibontás
- Különbségek a két fogalom között
- A forfettírozás előnyeinek ismertetése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1591-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

14/A) Foglalja össze általánosságban a követeléskezelésre szakosodott cégek működését! Mutassa meg, milyen különbséget lát a kintlévőség behajtása és a pénzbehajtás között! Milyen egyéb szolgáltatásokat kínálhatnak még ezen cégek?

14/B) Értelmezze a „forfettírozás” kifejezést! Határozza meg a legalapvetőbb különbséget a faktorálás és a forfettírozás között! Mutassa be a forfettírozás előnyeit!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A felszólítás, behajtás	Behajtó cégek működésének ismertetése	15	
		A működéshez kapcsolódó alapfogalmak ismertetése	10	
		Díjak, költségek	10	
		Egyéb szolgáltatások bemutatása	10	
		Kapcsolattartás	5	
B	A kintlévőség fogalma, célja, folyamata	A forfettírozás értelmezése, tartalmi kibontás	10	
		Különbségek a két fogalom között	5	
		A forfettírozás előnyeinek ismertetése	5	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvhasználat	Szakkifejezések megfelelő használata	10	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Társas	Tolerancia	2	
	Személyes	Felelősségtudat	2	
		Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
	Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	2	
		Nyitott hozzáállás	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás