

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
1607-06 Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
1607-06/3 A klasszikus ügyfélszolgálati feladatokkal kapcsolatos ismeretek bemutatása

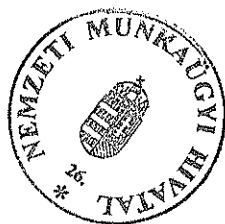
Szóbeli vizsgatevékenység

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

Rezsényi József



Jóváhagyta:

Mátyus Mihály
Mátyus Mihály
főosztályvezető



2008

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2008. 11. 14-től

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
1607-06 Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
3. vizsgafeladat
A klasszikus ügyfélszolgálati feladatokkal kapcsolatos ismeretek 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:

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

1/A) A szervezetek azért hoznak létre ügyfélszolgálati irodákat, telefonos és elektronikus szolgáltató központokat (call/contact centereket), hogy minél hatékonyabban szolgálják ki akár többmilliós ügyfélkörüket. Jogos a kérdés: Minden ügyfél egyforma?

Információtartalom vázlata

- A „reflexből” adható válasz
- Az ügyfél fogalma a gazdaság különböző szektoraiban
- Az ügyfelek tipizálásának szükségessége
- Az ügyfelek eltérő értéke és fontossága
- A szakmailag megalapozott válasz

1/B) Értelmezze Mahatma Gandhi üzenetét: „Az ügyfél a legfontosabb látogatónk, nem függ tőlünk, mi függünk tőle. Nem zavar bennünket, még ha néha úgy tűnik is. Nem kívülálló. Az ügyfelek jelentik munkánk és jövőnk biztonságának egyetlen forrását.”

Információtartalom vázlata

- Mahatma Gandhi mint „ügyfélszolgálati stratégia”
- A függőség (a szervezet és az ügyfelei közti viszony) értelmezése
- Az aktív kapcsolattartás szervezeti haszna
- Nem kívülálló, mert bennünket választott
- Stabil, visszatérő, elégedett ügyfelek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1/A) A szervezetek azért hoznak létre ügyfélszolgálati irodákat, telefonos és elektronikus szolgáltató központokat (call/contact centereket), hogy minél hatékonyabban szolgálják ki akár többmillió ügyfélkörüket. Jogos a kérdés: Minden ügyfél egyforma?

1/B) Értelmezze Mahatma Gandhi üzenetét: „Az ügyfél a legfontosabb látogatónk, nem függ tőlünk, mi függünk tőle. Nem zavar bennünket, még ha néha úgy tűnik is. Nem kívülálló. Az ügyfelek jelentik munkánk és jövőnk biztonságának egyetlen forrását.”

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
4	Az ügyfél, az ügyfélérték fogalma	A „reflexből” adható válasz	5	
		Az ügyfél fogalma a gazdaság különböző szektoraiban	10	
		Az ügyfelek tipizálásának szükségessége	10	
		Az ügyfelek eltérő értéke és fontossága	10	
		A szakmailag megalapozott válasz	5	
4	Az ügyfél-kommunikációs stratégia, alapelvek	Mahatma Gandhi mint „ügyfélszolgálati stratégia”	5	
		A függőség (a szervezet és az ügyfél közti viszony) értelmezése	10	
		Az aktív kapcsolattartás szervezeti haszna	10	
		Nem kívülálló, mert bennünket választott	5	
		Stabil, visszatérő, elégedett ügyfél	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
4	Olvasott szakmai szöveg megértése	Szituációnak megfelelő szövegértés	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
		Tömör fogalmazás készsége	2	
	Társas	Közérthetőség	2	
		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
	Módszer	Rendszerezőképesség	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

2/A) Az ügyfélszolgálaton dolgozók a cég képviseletében, annak szervezeti kultúrája által előírtan végzik munkájukat. Az ügyfél számára nem az a fontos, hogy konkrétan ki (melyik ügyintéző) foglalkozik reklamációjával, hanem hogy azt hozzáértéssel, segítőkészen, udvariasan tegye. Mit szabályoz az etikai kódex?

Információtartalom vázlata

- Az etikai kódex fogalma, célja
- A cég szervezeti kultúrája által determinált
- Az ügyfélkiszolgálás legfontosabb alapelvei
- Módszertani, gyakorlati útmutató
- Több csatornát támogat
- Belső használatra

2/B) Értelmezze a CRM-filozófia és -módszertan fogalomrendszerét, ismertesse a legfontosabb alapelveket!

Információtartalom vázlata

- A CRM mozaikszó feloldása: Customer Relationship Management
- CRM-filozófia és -technológia
- Az ügyféladatok koncentrált tárolásának előnyei
- Komplex, csatornafüggetlen ügyfélkiszolgálás
- Marketing célú felhasználás, kampányok
- Ajánlatok személyre szabása, az értékesítés támogatása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 1607-06 Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 3. vizsgafeladat
 A klasszikus ügyfélszolgálati feladatokkal kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2/A) Az ügyfélszolgálaton dolgozók a cég képviselőjében, annak szervezeti kultúrája által előírtan végzik munkájukat. Az ügyfél számára nem az a fontos, hogy konkrétan ki (melyik ügyintéző) foglalkozik reklamációjával, hanem hogy azt hozzáértéssel, segítőkészen, udvariasan tegye. Mit szabályoz az etikai kódex?

2/B) Értelmezze a CRM-filozófia és -módszertan fogalomrendszerét, ismertesse a legfontosabb alapelveket!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Max.
4	A munkavégzést támogató eszközök	Az etikai kódex fogalma, célja	5	
		A cég szervezeti kultúrája által determinált	5	
		Az ügyfélkiszolgálás legfontosabb alapelvei	10	
		Módszertani, gyakorlati útmutató	10	
		Több csatornát támogat	5	
		Belső használatra	5	
5	Az ügyfeladatok gyűjtése, szegmentált ügyfélkezelés	A CRM mozaikszó feloldása: Customer Relationship Management	5	
		CRM-filozófia és -technológia	10	
		Az ügyfeladatok koncentrált tárolásának előnyei	10	
		Komplex, csatornafüggetlen ügyfélkiszolgálás	5	
		Marketing célú felhasználás, kampányok	5	
		Ajánlatok személyre szabása, az értékesítés támogatása	5	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
5	Köznyelvi beszédképesség	Szituációnak megfelelő kifejezése használata	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
		Társas	Tömör fogalmazás készsége	2
	Módszer	Közérthetőség	2	
		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
	Áttekinthető képesség	2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1607-06 Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A klasszikus ügyfélszolgálati feladatokkal kapcsolatos ismeretek bemutatása

3/A) Az ügyfélszolgálati munkában talán a legnehezebb dolog, hogy igen sokféle mentalitású, háttérű, motivációval és aktuális lelkiállapottal, problémával rendelkező emberrel kell eredményesen együttműködni. Az emberek milyen előítéletekkel viseltetnek a reklamációval, az ügyfélpanasszal és a reklamáló ügyféllel szemben?

Információtartalom vázlata

- Az ügyfélpanasz, reklamáció fogalma
- „Az ügyfelek szeretnek panaszkodni”
- „Az ügyfelek buták, tudatlanok”
- „Panaszaikkal ártani akarnak nekünk”
- „Nem vállalhatjuk fel mások hibáit”
- „Ha bocsánatot kérünk, elismerjük hibánkat”
- „Ha elismerjük hibánkat, az ügyfél könnyen vérszemet kap”

3/B) Értelmezze Arany Ferenc következtetését: „Az ügyfélpanasz önkéntes és ingyenes segítség, amellyel a reklamáló rámutat bizonyos problémákra, és ezzel megmutatja, hogyan tehetik őt elégedetté.”

Információtartalom vázlata

- A reklamáció, az ügyfélpanasz pozitív megközelítése
- Aki panaszkodik, az tőlünk várja a megoldást
- Ügyfélpanaszból kinyerhető információ hasznosítása
- Aki nem panaszkodik, az nem biztos, hogy elégedett
- Akinek megoldjuk panaszát, annak nő az elégedettsége

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

3/A) Az ügyfélszolgálati munkában talán a legnehezebb dolog, hogy igen sokféle mentalitású, háttérű, motivációval és aktuális lelkiállapottal, problémával rendelkező emberrel kell eredményesen együttműködni. Az emberek milyen előítéletekkel viseltetnek a reklamációval, az ügyfélpanasszal és a reklamáló ügyféllel szemben?

3/B) Értelmezze Arany Ferenc következtetését: „Az ügyfélpanasz önkéntes és ingyenes segítség, amellyel a reklamáló rámutat bizonyos problémákra, és ezzel megmutatja, hogyan tehetik őt elégedetté.”

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Max.
3	A kulturális és etikai kérdések	Az ügyfélpanasz, reklamáció fogalma	10	
		„Az ügyfelek szeretnek panaszkodni”	5	
		„Az ügyfelek buták, tudatlanok”	5	
		„Panaszaikkal ártani akarnak nekünk”	5	
		„Nem vállalhatjuk fel mások hibáit”	5	
		„Ha bocsánatot kérünk, elismerjük hibánkat”	5	
		„Ha elismerjük hibánkat, az ügyfél könnyen vérszemet kap”	5	
4	Az ügyfél-kommunikációs stratégia, alapelvek	A reklamáció, az ügyfélpanasz pozitív megközelítése	10	
		Aki panaszkodik, az tőlünk várja a megoldást	5	
		Ügyfélpanaszból kinyerhető információ hasznosítása	10	
		Aki nem panaszkodik, az nem biztos, hogy elégedett	5	
		Akinek megoldjuk panaszát, annak nő az elégedettsége	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
4	Olvasott szakmai szöveg megértése	Szituációnak megfelelő szövegértés	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
	Társas	Tolerancia	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Körültekintés, elővigyázatosság	2	
		Kontroll (ellenőrzőképesség)	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

4/A) Bizonyára találkozott már olyan szituációval, amikor igen erős érzelmek tették szinte lehetetlenné a felek közt az érdemi kommunikációt. Miért válik egy ügyfél nehezen kezelhetővé? Mik ingerültségének leggyakoribb okai?

Információtartalom vázlata

- Érintettség: Számára saját problémája a legnagyobb
- Bizonytalanság: Úgy érzi, becsapták
- Rossz tapasztalat: Mások, máshol, máskor már becsapták
- Bizalmatlanság: Mert kénytelen megbízni azoknak, akik már hibáztak
- Gyakori megoldás: Agresszív, fenyegető kommunikációs stratégia választása

4/B) Értelmezze Popper Péter gondolatát: "Semmilyen érzelem nem állandó hőfokú. Az érzelmek élnek, tehát természetes lüktetésük, apályuk és dagályuk van."

Információtartalom vázlata

- Az igazi érzelmek tapasztaláson alapuló értékelő, minősítő jelenségek
- Az érzelmeket külső dolgok váltják ki, és a reakciók is a tárgyra irányulnak
- Az érzelmek meghatározó szerepet játszanak az emberi cselekvésben, kapcsolatokban
- A gyenge érzelmek nem vagy alig gyakorolnak hatást viselkedésünkre, míg az erős érzelmek hatása igen erős
- Stressz, érzelem, megküzdés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 1607-06 Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 3. vizsgafeladat
 A klasszikus ügyfélszolgálati feladatokkal kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

4/A) Bizonyára találkozott már olyan szituációval, amikor igen erős érzelmek tették szinte lehetetlenné a felek közt az érdemi kommunikációt. Miért válik egy ügyfél nehezen kezelhetővé? Mik ingerültségének leggyakoribb okai?

4/B) Értelmezze Popper Péter gondolatát: "Semmilyen érzelem nem állandó hőfokú. Az érzelmek élnek, tehát természetes lüktetésük, apályuk és dagályuk van."

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Max.
4	A szolgáltatói attitűd, ügyfélközpontúság és szervezeti lojalitás	Érintettség: Számára saját problémája a legnagyobb	5	
		Bizonytalanság: Úgy érzi, becsapták	10	
		Rossz tapasztalat: Mások, máshol, máskor már becsapták	5	
		Bizalmatlanság: Mert kénytelen megbízni azokban, akik már hibáztak	10	
		Gyakori megoldás: Agresszív, fenyegető kommunikációs stratégia választása	10	
4	Az ügyfél-kommunikációs stratégia, alapelvek	Az igazi érzelmek tapasztaláson alapuló értékelő, minősítő jelenségek	10	
		Az érzelmeket külső dolgok váltják ki, és a reakciók is a tárgyra irányulnak	5	
		Az érzelmek meghatározó szerepet játszanak az emberi cselekvésben, kapcsolatokban	10	
		A gyenge érzelmek nem vagy alig gyakorolnak hatást viselkedésünkre, míg az erős érzelmek hatása igen erős	5	
		Stressz, érzelem, megküzdés	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
4	Olvasott szakmai szöveg megértése	Szituációnak megfelelő szövegértés	5	
Összesen			90	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint			Max.	Elért
	Személyes	Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
		Felelősségtudat	2	
		Stressztűrő képesség	2	
	Társas	Tolerancia	2	
	Módszer	Körültekintés, elővigyázatosság	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

5/A) A szervezetek mind nagyobb figyelmet fordítanak ügyfeleik elégedettségének mérésére, a felmerülő hibák kiküszöbölésére. Mi a reklamációfeltáró stratégia célja?

Információtartalom vázlata

- A hatékony reklamációkezelés sikerkritériumainak anomáliái
- A szervezet, termék- és szolgáltatásfejlesztés, illetve az ügyfélkörbővülés szükségszerű velejárója, hogy új hibák keletkeznek
- A reklamációfeltáró stratégia célja, hogy minél több információt – proaktívan is – összegyűjtsenek az ügyfelektől
- A reklamációfeltáró stratégia következtében akár nőhet is a reklamációk száma
- Reklamációkezelés helyett problémamegoldást vár az ügyfél

5/B) Ismertesse a reklamációkezelés hét lépésből álló folyamatát!

Információtartalom vázlata

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

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 1607-06 Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 3. vizsgafeladat
 A klasszikus ügyfélszolgálati feladatokkal kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

5/A) A szervezetek mind nagyobb figyelmet fordítanak ügyfeleik elégedettségének mérésére, a felmerülő hibák kiküszöbölésére. Mi a reklamációfeltáró stratégia célja?

5/B) Ismertesse a reklamációkezelés hét lépésből álló folyamatát!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Max.
5	A panaszügyek hatékony kezelésének módjai	A hatékony reklamációkezelés sikerkritériumainak anomáliái	5	
		A szervezet, termék- és szolgáltatásfejlesztés, illetve az ügyfélkörbővülés szükségszerű velejárója, hogy új hibák keletkeznek	5	
		A reklamációfeltáró stratégia célja, hogy minél több információt – proaktívan is – összegyűjtsenek az ügyfelektől	10	
		A reklamációfeltáró stratégia következtében akár nőhet is a reklamációk száma	10	
		Reklamációkezelés helyett problémamegoldást vár az ügyfél	10	
5	A klasszikus ügyfélszolgálati feladatok fajtái	A reklamáló ügyfél megnyugtatósa	5	
		A panasz mögött rejtőzködő valódi probléma megértése	5	
		A panaszügy értékelése (jogos vagy megalapozatlan), döntéshozás	10	
		A döntés közlése a panaszossal	5	
		A szükséges intézkedések megtétele (hibajavítás, kompenzálás)	5	
		Az ügyfél-elégedettség ellenőrzése	5	
		A panaszt okozó hiba kijavítása (az ismétlődés elkerülése)	5	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
		Társas	Tömör fogalmazás képessége	2
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
		Rendszerezőképesség	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

6/A) A mind élesebb piaci versenyben a meglévő ügyfelek megtartása kiemelt jelentőségű. Mi a kompenzáció? Milyen esetekben és hogyan célszerű 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

6/B) Értelmezze Dan Millman gondolatát: „A béke nem a konfliktus hiánya, hanem a konfliktus kezelésének képessége.”

Információtartalom vázlata

- Konfliktus, konfliktushelyzet
- Példák a tárgyi és a viszonykonfliktus közti különbségek érzékeltetésére
- Az ügyfélpanasz kezelése, háromszereplős (ügyfél, ügyfélszolgálatos, cég) konfliktushelyzet
- Konfliktuskezelési technikák
- A konfliktusok megoldásának lehetséges kimenetelei

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

- 6/A) A mind élesebb piaci versenyben a meglévő ügyfelek megtartása kiemelt jelentőségű. Mi a kompenzáció? Milyen esetekben és hogyan célszerű alkalmazni? Mi a kompenzáció? Milyen esetekben és hogyan célszerű alkalmazni?**
- 6/B) Értelmezze Dan Millman gondolatát: „A béke nem a konfliktus hiánya, hanem a konfliktus kezelésének képessége.”**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Max.
5	A klasszikus ügyfélszolgálati feladatok fajtái	Az ügyfélnek kárt, kellemetlenséget, kényelmetlenséget okozó cég által önkéntesen adható „ajándék”	5	
		A kompenzáció nem lehet azonos az ügyfélnek adandó kártérítéssel	5	
		Az ügyfél szemszögéből nézve legyen hasznos és méltányos	10	
		A cég szempontjából fogyasztásösztönző, és ne kerüljön sokba	10	
		Az ügyfélre gyakorolt hatás	10	
4	Az ügyfél-kommunikációs stratégia, alapelvek	Konfliktus, konfliktushelyzet	5	
		Példák a tárgyi és a viszonykonfliktus közti különbségek érzékeltetésére	5	
		Az ügyfélpanasz kezelése háromszereplős (ügyfél, ügyfélszolgálatos, cég) konfliktushelyzet	10	
		Konfliktuskezelési technikák	10	
		A konfliktusok megoldásának lehetséges kimenetelei	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
	Társas	Tömör fogalmazás készsége	2	
		Konszenzusképesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Problémaelemzés, -feltárás	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

7/A) Az ügyfélszolgálaton végzett munka komplex eszkörendszer támogatásával, szabályozott, ellenőrzött folyamatokat betartva zajlik. Hogyan befolyásolja az ügyfelek elégedettségét a cég reklamációkezelési gyakorlata?

Információtartalom vázlata

- Az ügyfelek megtartásában kulcsfontosságú, hogy a szervezet miként kezeli az ügyfélpanaszokat
- Az ügyfél akkor fordul a szervezethez panasszal, ha tőle várja a hiba kijavítását
- Az ügyfélpanaszok hatékony kezelése növeli az ügyfél elégedettségét
- Az „egyébként elégedett ügyfél” is lehet panaszos ügyfél

7/B) Mutassa be, hogy a reklamációkból nyert információk miként hasznosíthatók a szervezet termékeinek, szolgáltatásainak jobbítása érdekében!

Információtartalom vázlata

- A reklamáció az esetek többségében jól körülhatárolható konkrét problémát érint
- Az információ érték, felfedi a szervezet gyenge pontjait, megmutatja fejlesztendő területeit, rávilágít hibáira
- Növeli értékét, hogy mindezt első kézből, termékeit, szolgáltatásait ismerő, felhasználó ügyfeleitől, ráadásul „ingyen” kapja
- Versenyelőnyre tehet szert az a vállalat, mely az ügyfélpanaszokban, reklamációkban rejlő információkat elemzi, feldolgozza és felhasználja a szolgáltatás- és termékminőség fejlesztéséhez

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 1607-06 Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 3. vizsgafeladat
 A klasszikus ügyfélszolgálati feladatokkal kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

7/A) Az ügyfélszolgálaton végzett munka komplex eszközrendszer támogatásával, szabályozott, ellenőrzött folyamatokat betartva zajlik. Hogyan befolyásolja az ügyfelek elégedettségét a cég reklamációkezelési gyakorlata?

7/B) Mutassa be, hogy a reklamációkból nyert információk miként hasznosíthatók a szervezet termékeinek, szolgáltatásainak jobbítása érdekében!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Max.
4	A szolgáltatói attitűd, ügyfélközponúság és szervezeti lojalitás	Az ügyfelek megtartásában kulcsfontosságú, hogy a szervezet miként kezeli az ügyfélpanaszokat	10	
		Az ügyfél akkor fordul a szervezethez panasszal, ha tőle várja a hiba kijavítását	10	
		Az ügyfélpanaszok hatékony kezelése növeli az ügyfél elégedettségét	10	
		Az „egyébként elégedett ügyfél” is lehet panaszos ügyfél	10	
5	A fogyasztói magatartás. A vállalat és a termelői magatartás	A reklamáció az esetek többségében jól körülhatárolható konkrét problémát érint	10	
		Az információ érték, felfedi a szervezet gyenge pontjait, megmutatja fejlesztendő területeit, rávilágít hibáira	10	
		Növeli értékét, hogy mindezt első kézből, termékeit, szolgáltatásait ismerő, felhasználó ügyfeleitől, ráadásul „ingyen” kapja	10	
		Versenyelőnyre tehet szert az a vállalat, mely az ügyfélpanaszokban, reklamációkban rejlő információkat elemzi, feldolgozza és felhasználja a szolgáltatás- és termékminőség fejlesztéséhez	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	10	
Összesen			90	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint			Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
	Társas	Tömör fogalmazás képessége	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Problémaelemzés, -feltárás	2	
		Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

8/A) A gazdaság különböző szektoraiban működő szervezetek eltérő módon nevezik ügyfeleiket: a közszolgáltatók fogyasztónak, a kereskedők vevőnek (l. még vásárlónak), a közlekedésben, turizmusban utasnak, a vendéglátásban vendégnek hívják, de valamennyien ugyanarról beszélnek: arról, aki végső soron eltartja őket. Milyen tényezők befolyásolják a fogyasztói magatartást?

Információtartalom vázlata

- Belső motivációs nyomás (pl. éhség)
- Külső hatásra jelent meg a vásárlás (fogyasztás) vágya (pl. reklám, család)
- A fogyasztói magatartás egyéni (motiváció-, attitűd-, szituációfüggő)
- A fogyasztóvédelmi és termékfelelősségi törvény

8/B) Értelmezze Barbara Kruegel szállóigévé vált mondását: „Vásárolok, tehát vagyok.”

Információtartalom vázlata

- A fogyasztó szerepeket tölt be (pl. kezdeményező, befolyásoló, döntéshozó, vásárló, használó)
- Referenciacsoport, státuszfogyasztás
- A vásárlás heurisztikus élmény
- Vásárlás utáni hatás (elégedettség, kognitív disszonancia, használat)

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

8/A) A gazdaság különböző szektoraiban működő szervezetek eltérő módon nevezik ügyfeleiket: a közszolgáltatók fogyasztónak, a kereskedők vevőnek (l. még vásárlónak), a közlekedésben, turizmusban utasnak, a vendéglátásban vendégnek hívják, de valamennyien ugyanarról beszélnek: arról, aki végső soron eltartja őket. Milyen tényezők befolyásolják a fogyasztói magatartást?

8/B) Értelmezze Barbara Kruegel szállóigévé vált mondását: „Vásárolok, tehát vagyok.”

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Max.
5	A fogyasztóvédelmi és termékfelelősségi törvény	Belső motivációs nyomás (pl. éhség)	10	
		Külső hatásra jelent meg a vásárlás (fogyasztás) vágya (pl. reklám, család)	10	
		A fogyasztói magatartás egyéni (motiváció-, attitűd-, szituációfüggő)	10	
		A fogyasztóvédelmi és termékfelelősségi törvény	10	
5	A fogyasztói magatartás. A vállalat és a termelői magatartás	A fogyasztó szerepeket tölts be (pl. kezdeményező, befolyásoló, döntéshozó, vásárló, használó)	10	
		Referenciacsoport, státuszfogyasztás	10	
		A vásárlás heurisztikus élmény	10	
		Vásárlás utáni hatás (elégedettség, kognitív disszonancia, használat)	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
	Társas	Tömör fogalmazás készsége	2	
		Közérthetőség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Áttekintő képesség	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

9/A) Az ügyfélszolgálati munka igen fontos, különösen nagy precizitást igénylő részét képezi az ügyfelek szerződéseivel kapcsolatos teendők sora. Milyen szerződésfajtákkal találkozott a gyakorlatban? Jellemezze őket!

Információtartalom vázlata

- Adásvétel, csere, vállalkozás, megbízás
- Bizományi, ügynök, szállítmányozási
- Bérlet, lízing, licencia
- Fuvarozási, biztosítási, minőségellenőrzési, fizetési

9/B) Értelmezze a versenytörvény tisztességtelen piaci magatartást tiltó előírásait, különös tekintettel a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására!

Információtartalom vázlata

- A tisztességtelen verseny tilalma: tilos gazdasági tevékenységet tisztességtelenül – különösen a versenytársak és fogyasztók törvényes érdekeit sértő vagy veszélyeztető módon, vagy az üzleti tisztesség követelményeibe ütközően – folytatni
- A verseny döntő mértékben a fogyasztók megnyeréséért folyik, velük szemben fokozottabban elvárható a korrekt és tisztességes üzleti magatartás
- Fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolásának tilalma szerint tilos a fogyasztók megtévesztése
- Tilos a vásárlók vásárlási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

9/A) Az ügyfélszolgálati munka igen fontos, különösen nagy precizitást igénylő részét képezi az ügyfelek szerződéseivel kapcsolatos teendők sora. Milyen szerződésfajtákkal találkozott a gyakorlatban? Jellemezze őket!

9/B) Értelmezze a versenytörvény tisztességtelen piaci magatartást tiltó előírásait, különös tekintettel a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolására!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Max.
5	Az egyes szerződésfajták	Adásvétel, csere, vállalkozás, megbízás	10	
		Bizományi, ügynök, szállítmányozási	10	
		Bérlet, lízing, licencia	10	
		Fuvarozási, biztosítási, minőségellenőrzési, fizetési	10	
5	A tisztességtelen piaci magatartás tilalma	A tisztességtelen verseny tilalma: tilos gazdasági tevékenységet tisztességtelenül – különösen a versenytársak és fogyasztók törvényes érdekeit sértő, vagy veszélyeztető módon vagy az üzleti tisztesség követelményeibe ütközően – folytatni	10	
		A verseny döntő mértékben a fogyasztók megnyeréséért folyik, velük szemben fokozottabban elvárható a korrekt és tisztességes üzleti magatartás	10	
		Fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolásának tilalma szerint tilos a fogyasztók megtévesztése	10	
		Tilos a vásárlók vásárlási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
	Társas	Tömör fogalmazás készsége	2	
		Közérthetőség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Figyelem-összpontosítás	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

10/A) A szervezetek közti verseny döntő mértékben a fogyasztók megnyeréséért folyik, velük szemben fokozottabban elvárható a korrekt és tisztességes üzleti magatartás. Milyen feladat- és jogkörrel rendelkezik a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság?

Információtartalom vázlata

- Fogyasztóvédelmi hatóságként első fokon regionális illetékességgel a felügyelőségek, másodfokon országos illetékességgel az NFH központi szerve jár el, tevékenységét szakhatóságok segítik
- Eljárási hatáskörét a leggyakrabban előforduló fogyasztói panaszokkal kapcsolatban az 1997. évi CLV., a fogyasztóvédelemről szóló törvény szabályozza
- Feladatköre komplex, pl. közreműködik a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában, annak megvalósításában, ellenőrzésében, a fogyasztói ismeretek bővítésében
- A felügyelőségek a külön jogszabályban meghatározott esetekben, az ellenőrzésük során észlelt szabálysértések miatt a szabálysértési hatóság jogkörét gyakorolják
- A polgári jogi jogviszonyhoz kötődő jótállásból, illetve szavatosságból eredő jogok érvényesítése tekintetében a fogyasztóvédelmi hatóság nem rendelkezik hatáskörrel

10/B) Az uniós jogharmonizáció jegyében 2008 szeptemberétől új fogyasztóvédelmi törvény lépett életbe Magyarországon. Ismertesse a fogyasztóvédelmi törvény ügyfélszolgálatokra vonatkozó legfontosabb előírásait!

Információtartalom vázlata

- Fogyasztói panasz fogadásának szabályozása (valamennyi szervezetre vonatkozóan)
- Közüzemi, a pénzügyi, a biztosítási, illetve a pénztári szolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozásokra vonatkozó szabályok
- A telefonos ügyfélszolgálatokra vonatkozó kötelek (hangrögzítés, hangfelvétel tárolása, ügyfélnek történő kiadás)
- A panaszkezelésre vonatkozó határidők

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 1607-06 Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 3. vizsgafeladat
 A klasszikus ügyfélszolgálati feladatokkal kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

10/A) A szervezetek közti verseny döntő mértékben a fogyasztók megnyeréséért folyik, velük szemben fokozottabban elvárható a korrekt és tisztességes üzleti magatartás. Milyen feladat-és jogkörrel rendelkezik a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság?

10/B) Az uniós jogharmonizáció jegyében 2008 szeptemberétől új fogyasztóvédelmi törvény lépett életbe Magyarországon. Ismertesse a fogyasztóvédelmi törvény ügyfélszolgálatokra vonatkozó legfontosabb előírásait!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
5	A fogyasztóvédelmi és termékfelelősségi törvény	Fogyasztóvédelmi hatóságként első fokon regionális illetékességgel a felügyelőségek, másodfokon országos illetékességgel az NFH központi szerve jár el, tevékenységét szakhatóságok segítik	5	
		Eljárási hatáskörét a leggyakrabban előforduló fogyasztói panaszokkal kapcsolatban az 1997. évi CLV., a fogyasztóvédelemről szóló törvény szabályozza	10	
		Feladatköre komplex, pl. közreműködik a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában, annak megvalósításában, ellenőrzésében, a fogyasztói ismeretek bővítésében	10	
		A felügyelőségek a külön jogszabályban meghatározott esetekben, az ellenőrzésük során észlelt szabálysértések miatt a szabálysértési hatóság jogkörét gyakorolják	10	
		A polgári jogi jogviszonyhoz kötődő jótállásból, illetve szavatosságból eredő jogok érvényesítése tekintetében a fogyasztóvédelmi hatóság nem rendelkezik hatáskörrel	5	
		Fogyasztói panasz fogadásának szabályozása (valamennyi szervezetre vonatkozóan)	10	
		Közüzemi, a pénzügyi, a biztosítási, illetve a pénztári szolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozásokra vonatkozó szabályok	10	
		A telefonos ügyfélszolgálatokra vonatkozó kötelek (hangrögzítés, hangfelvétel tárolása, ügyfélnek történő kiadás)	10	
		A panaszkezelésre vonatkozó határidők	10	
Összesen			80	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 1607-06 Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 3. vizsgafeladat
 A klasszikus ügyfélszolgálati feladatokkal kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:

Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
4	Olvasott szakmai szöveg megértése	Jogszabály megfelelő értelmezése	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
		Társas	Tömör fogalmazás készsége	2
	Módszer	Közérthetőség	2	
		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Rendszerezőképesség	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

11/A) Általában az ügyfelek és a szervezetek közötti konfliktushelyzet esetén valamelyik fél érdekeinek sérelméről van szó. Ha a konfliktushelyzet kezdetén a konfliktusnak jogi vonatkozása is van, úgy jogi konfliktushelyzet alakul ki. A viták során bírósághoz fordulás joga mint alkotmányos jog mindenkit megillet. Mutassa be a jogérvényesítés módozatait!

Információtartalom vázlata

- A polgári eljárásjog fogalma és elemei
- A polgári nem peres eljárás jellemzői
- Fizetési meghagyás
- Bírósági végrehajtás

11/B) A fogyasztók számára milyen alternatívákat biztosít a polgári jogi védelem?

Információtartalom vázlata

- Fogyasztó, fogyasztói szerződés Ptk-beli (Polgári Törvénykönyv) szabályozása
- Szavatosság (kellékszavatosság, jogszatosság)
- Jótállás (151/2003. (IX.22.) korm. rend. a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról)
- Termékfelelősség

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 1607-06 Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 3. vizsgafeladat
 A klasszikus ügyfélszolgálati feladatokkal kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

11/A) Általában az ügyfelek és a szervezetek közötti konfliktushelyzet esetén valamelyik fél érdekeinek sérelméről van szó. Ha a konfliktushelyzet kezdetén a konfliktusnak jogi vonatkozása is van, úgy jogi konfliktushelyzet alakul ki. A viták során bírósághoz fordulás joga mint alkotmányos jog mindenkit megillet. Mutassa be a jogérvényesítés módozatait!

11/B) A fogyasztók számára milyen alternatívákat biztosít a polgári jogi védelem?

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Max.
4	A jogérvényesítés	A polgári eljárásjog fogalma és elemei	10	
		A polgári nem peres eljárások jellemzői	10	
		Fizetési meghagyás	10	
		Bírósági végrehajtás	10	
		Fogyasztó, fogyasztói szerződés Ptk-beli (Polgári Törvénykönyv) szabályozása	10	
		Szavatosság (kellékszavatosság, jogszavatosság)	10	
		Jótállás (151/2003. (IX.22.) korm. rend. a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról)	10	
		Termékfelelősség	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
		Társas	Tömör fogalmazás készsége	2
	Módszer	Közérthetőség	2	
		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Rendszerezőképesség	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1607-06 Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A klasszikus ügyfélszolgálati feladatokkal kapcsolatos ismeretek bemutatása

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

Információtartalom vázlata

- Közszolgáltatás
- Pénzintézetek
- Távközlés
- Kereskedelem

12/B) Értelmezze Bohnné Keleti Katalin 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
- Telefonálási kézikönyv
- Etikai kódex

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 1607-06 Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 3. vizsgafeladat
 A klasszikus ügyfélszolgálati feladatokkal kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

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

12/B) Értelmezze Bohnné Keleti Katalin 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 vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Max.
4	Az ügyfelek tipizálása	Közszolgáltatás	10	
		Pénzügyintézetek	10	
		Távközlés	10	
		Kereskedelem	10	
4	A munkavégzést támogató eszközök	Egyediség	10	
		Levelezési kézikönyv	10	
		Telefonálási kézikönyv	10	
		Etikai kódex	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
4	Olvasott szakmai szöveg megértése	Szituációnak megfelelő szövegértés	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Személyes	Udvariasság	2	
	Társas	Interperszonális rugalmasság	2	
	Módszer	Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
		Nyitott hozzáállás	2	
		Rendszerezőképesség	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

13/A) Az ügyfélszolgálati munka hatékonyságát igen komoly rendszerek támogatják az egyes vállalatoknál. Szakmai gyakorlaton szerzett tapasztalata szerint milyen adatbázisok segítik a panasz- és reklamációkezelést az ügyfélszolgálati munkában?

Információtartalom vázlata

- Ügyféltörténet
- Termékinformációk
- Értékesítést, hibakeresést támogató scriptek
- Dokumentumtár
- GYIK (gyakran ismételt kérdések)

13/B) Értelmezze John Naisbett (Megatrends) megállapítását: „Minél magasabb technikai színvonalat ér el a világ, annál jobban igénylik majd az emberek a velük igazán törődő szolgáltatásokat.”

Információtartalom vázlata

- Az ügyfelek a legritkább esetben tartják számon, hogy szolgáltatójukkal mikor, mit, milyen csatornán intéztek
- Az ügyfelek elvárják, hogy az ügyfélszolgálatos naprakész információk birtokában, lehetőleg azonnal oldja meg problémájukat
- Az ügyfelek többsége az automata ügyfélkiszolgáló rendszerek használata helyett (személyes vagy telefonos) ügyintézőt igényel
- A reklamációkezelésben dolgozó munkatársak segítőkészsége jelentősen növeli az ügyfelek elégedettségét

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

13/A) Az ügyfélszolgálati munka hatékonyságát igen komoly rendszerek támogatják az egyes vállalatoknál. Szakmai gyakorlaton szerzett tapasztalata szerint milyen adatbázisok segítik a panasz- és reklamációkezelést az ügyfélszolgálati munkában?

13/B) Értelmezze John Naisbett (Megatrends) megállapítását: „Minél magasabb technikai színvonalat ér el a világ, annál jobban igénylik majd az emberek a velük igazán törődő szolgáltatásokat.”

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Max.
4	A működést támogató dokumentumok fajtái	Ügyféltörténet	10	
		Termékinformációk	5	
		Értékesítést, hibakeresést támogató scriptek	10	
		Dokumentumtár	5	
		GYIK (gyakran ismételt kérdések)	10	
4	A szolgáltatói attitűd, ügyfélközpontúság és szervezeti lojalitás	Az ügyfelek a legkritikább esetben tartják számon, hogy szolgáltatójukkal mikor, mit, milyen csatornán intéztek	10	
		Az ügyfelek elvárják, hogy az ügyfélszolgálatos naprakész információk birtokában, lehetőleg azonnal oldja meg problémájukat	10	
		Az ügyfelek többsége az automata ügyfélkiszolgáló rendszerek használata helyett (személyes vagy telefonos) ügyintézőt igényel	10	
		A reklamációkezelésben dolgozó munkatársak segítőkészsége jelentősen növeli az ügyfelek elégedettségét	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
4	Olvasott szakmai szöveg megértése	Szituációnak megfelelő szövegértés	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
	Társas	Udvariasság	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Nyitott hozzáállás	2	
		Rendszerezőképesség	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

14/A) Az ügyfelek többsége elvárja, hogy ügyeit több, különböző formában, mind hosszabb felfogadási időben intézhesse. Miben azonos és miben különbözik az e-mailben, faxon, illetve a hagyományos levélben beküldött reklamációk jellege, kezelése?

Információtartalom vázlata

- A probléma jellege
- A reklamáció súlya, megalapozottsága
- A megfogalmazás pontossága
- Határidők

14/B) Értelmezze Jeff Bezos (az Amazon.com alapítója) megállapítását: „Azt nem garantálhatod, hogy sohasem fogsz hibázni. Azt viszont igen, hogy mindig megpróbálsz javítani a hibáidat.”

Információtartalom vázlata

- A reklamáló ügyfelet néha már az is megnyugtatja, hogy „komolyan veszik”, elismerik a hibát, s foglalkoznak problémájával
- Az ügyfelek a reklamációk során többnyire nem a hibást, hanem a számukra kedvező megoldást keresik
- A jókor, jól alkalmazott kompenzáció még az igazán komoly reklamációk esetén is segít az ügyfélmegtartásban
- Ha egy szervezet képes tanulni a felszínre került, egyszer elkövetett hibákból, akkor komoly versenyelőnyre tehet szert

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 1607-06 Az ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 3. vizsgafeladat
 A klasszikus ügyfélszolgálati feladatokkal kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

14/A) Az ügyfelek többsége elvárja, hogy ügyeit több, különböző formában, mind hosszabb félfogadási időben intézhesse. Miben azonos és miben különbözik az e-mailben, faxon, illetve a hagyományos levélben beküldött reklamációk jellege, kezelése?

14/B) Értelmezze Jeff Bezos (az Amazon.com alapítója) megállapítását: „Azt nem garantálhatod, hogy sohasem fogsz hibázni. Azt viszont igen, hogy mindig megpróbálsz javítani a hibáidat.”

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Max.
4	Az ügyfél-kommunikációs stratégia, alapelvek	A probléma jellege	10	
		A reklamáció súlya, megalapozottsága	10	
		A megfogalmazás pontossága	10	
		Határidők	10	
5	A panaszügyek hatékony kezelésének módjai	A reklamáló ügyfelet néha már az is megnyugtatja, hogy „komolyan veszik”, elismerik a hibát, s foglalkoznak problémájával	10	
		Az ügyfelek a reklamációk során többnyire nem a hibást, hanem a számukra kedvező megoldást keresik	10	
		A jókor, jól alkalmazott kompenzáció még az igazán komoly reklamációk esetén is segít az ügyfélmegtartásban	10	
		Ha egy szervezet képes tanulni a felszínre került, egyszer elkövetett hibákból, akkor komoly versenyelőnyre tehet szert	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
4	Szakmai nyelvű beszédkészség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
4	Olvasott szakmai szöveg megértése	Szituációnak megfelelő szövegértés	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Személyes	Felelősségtudat	2	
	Társas	Felelősségtudat	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
		Rendszerezőképeség	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C