

# SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:  
1608-06 A személyes ügyfélkapcsolatok vezetése

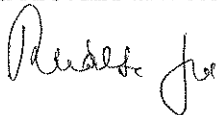
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:  
1608-06/4 A személyes ügyfélkontaktus irányításával kapcsolatos ismeretek bemutatása

## Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 45 perc

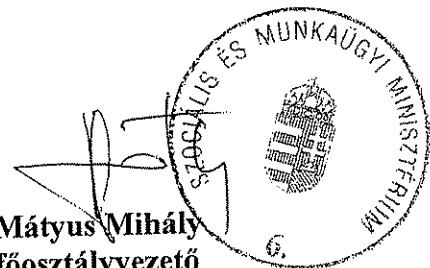
A 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet 23. § 1. bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételét a 1617-1/2007. számon kiadom.

EREDETIVEL MINDENBEN  
MEGEGYEZŐ MÁSZOLAT



Jóváhagyta:

Mátyus Mihály  
főosztályvezető



2008

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2008. 11. 19-től

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:  
1608-06 A személyes ügyfélkapcsolatok vezetése  
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:  
4. vizsgafeladat  
A személyes ügyfélkontaktus irányításával 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:**

52 347 02 0000 00 00	Személyes ügyfélszolgálati asszisztens	Személyes ügyfélszolgálati asszisztens
----------------------	--	--

A szóbeli tételekhez a vizsgaszervezőnek csatolnia kell a szaktanárok által összeállított, a tétel tartalmához illeszkedő mellékleteket, forrásokat, segédanyagként felhasználható okmányokat, bizonylatokat.

A tételek kifejtésénél a vizsgázónak értelmeznie és alkalmaznia kell az ahhoz tartozó mellékleteket.

A tételek az adott témakörhöz tartozó ismereteket úgy kérik számon, hogy a vizsgázónak fel kell használnia a gyakorlat keretében szerzett tapasztalatait is, ezeket szervesen be kell illesztenie a feleletébe.

**1/A Ügyfélszolgálat: Ügy + fél + szolgálat. Mit is jelent a szóösszetétel tartalmilag, történetiségében, a mai korszerű szervezeti stratégia által meghatározva? Milyen tényezők indokolják az ügyfélszolgálati iroda, call/contact center, háttértámogatást végző ún. back-office típusú szervezeti egységek létrehozását?**

Információtartalom vázlata

- Az ügyfélközpontú szemlélet és magatartás alapfogalmai
- Intézményesült ügyfélkapcsolatok kialakulása
- Napjaink ügyfélszolgálati
- A szervezet mérete által determinálva
- Ágazati áttekintés
- Ügyfélkapcsolati stratégia a kapcsolattartás formáira lebontva
- Hozzáadott érték: minőségi ügyfélkiszolgálás
- Együttműködés más szervezeti egységekkel

**1/B Elemezze és értékelje az ókori delfi jósa ügyfélszolgálati tevékenységét bemutató rövid szemelvényt: „Az ókori Hellasz földjén szerveződő társadalmak jelentős kulturális örökséget hagytak az utókorra: Az ügyfélközpontú magatartást tökéletesen megvalósította a delfi jósa. Amikor egy ügyfél a jövőndő megtudakolásáért felkereste a jósdát, meghatározták számára, hogy mely időpontban kap a jósnő az égiektől információt. Ez mindig 3-4 hetet jelentett, és ez idő alatt a jósa alkalmazottai „leinformálták” az ügyfelet, azaz megnézték környezetét, és később személyre szóló jóslattal fogadták.” (forrás: Ügyfélszolgálati ismeretek. Tankönyvpótló jegyzet. HEA, Budapest. 2003)**

Információtartalom vázlata

- Intézményesült ügyfélkapcsolatok kialakulása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

- 1/A Ügyfélszolgálat: Ügy + fél + szolgálat. Mit is jelent a szóösszetétel tartalmilag, történetiségében, a mai korszerű szervezeti stratégia által meghatározva? Milyen tényezők indokolják az ügyfélszolgálati iroda, call/contact center, háttértámogatást végző ún. back-office típusú szervezeti egységek létrehozását?**
- 1/B Elemezze és értékelje az ókori delfi jósdá ügyfélszolgálati tevékenységét bemutató rövid szemelvényt: „Az ókori Hellasz földjén szerveződő társadalmak jelentős kulturális örökséget hagytak az utókorra: Az ügyfélközpontú magatartást tökéletesen megvalósította a delfi jósdá. Amikor egy ügyfél a jövő meg tudakolásáért felkereste a jósdát, meghatározták számára, hogy mely időpontban kap a jósnő az égiektől információt. Ez mindig 3-4 hetet jelentett, és ez idő alatt a jósdá alkalmazottai „leinformálták” az ügyfelet, azaz megnézték környezetét, és később személyre szóló jóslattal fogadták.” (forrás: Ügyfélszolgálati ismeretek. Tankönyvpótló jegyzet. HEA, Budapest. 2003)**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Az ügyfélszolgálati iroda felépítése, irányítása, együttműködés más szervezeti egységekkel	Az ügyfélközpontú szemlélet és magatartás alapfogalmai	10	
		Intézményesült ügyfélkapcsolatok kialakulása	10	
		Napjaink ügyfélszolgálata	10	
		A szervezet mérete által determinálva	10	
		Ágazati áttekintés	10	
		Ügyfélkapcsolati stratégia a kapcsolattartás formáira lebontva	10	
		Hozzáadott érték: minőségi ügyfélkiszolgálás	10	
		Együttműködés más szervezeti egységekkel	5	
		Intézményesült ügyfélkapcsolatok kialakulása	5	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	Szakmai nyelvű beszédkészség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
5	Tiszta, jól érthető beszéd	Szituációnak megfelelő használata	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	2	
	Társas	Visszacsatolási készség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Felfogóképesség	2	
		Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
 dátum

.....  
 aláírás

**2/A A jó ügyfélkapcsolat rendkívül szubjektív fogalom: ami az egyik emberből elégedettséget vált ki, az a másikban ellenszenvet, eltávolodást eredményezhet. Azonban minden jó ügyfélkapcsolat alapja az ügyfélszolgálatban dolgozók részéről elvárt szakértelem, emberekkel való bánni tudás, pozitív hozzáállás, megközelítés, megfelelő eljárás alkalmazása, jó kommunikáció és csapatmunka, s a folyamatos tanulás. Tanulmányai és szakmai gyakorlata alapján példákkal világítsa meg, melyik mit takar!**

Információtartalom vázlata

- Az emberi tényező jelentősége a hatékony ügyfélszolgálati működésben
- Elvárt szakértelem
- Emberekkel való bánni tudás
- Pozitív hozzáállás, megközelítés
- Megfelelő eljárás
- Jó kommunikáció és csapatmunka
- Folyamatos tanulás

**2/B Elemezze és értékelje a külső megjelenés fontosságát érzékeltető rövid szemelvényt: „Bármennyire is észérvekre hallgatunk, az értelemre igyekszünk hatni, az ember döntései meghozatalánál legelőször az érzelmeire hallgat, ránézésre eldönti, elfogadja, a vele szemben állót. Ha meglátunk egy embert fehér köpenyben, sztetoszkóppal a nyakában, azonnal tudjuk, hogy orvos – de ha a köpeny ujja piszkos, az orvost dohányszag lengi körül, ezerszer meggondoljuk, kezébe tegyük-e életünket. Az üzleti életben is ugyanígy „döntünk” első látásra, tudat alatt ítélkezünk, és bizony nagyon sok munka akár pro, akár kontra megváltoztatni a véleményünket az illetőről – gondoljuk el, ugyanezt érezheti velünk szemben is az ügyfél.” (Forrás: A meeting. Management Kiadó, Budapest, 2001)**

Információtartalom vázlata

- Az elvárt öltözködés
- Személyes ápoltság
- Frissesség igénye

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

- 2/A A jó ügyfélkapcsolat rendkívül szubjektív fogalom: ami az egyik emberből elégedettséget vált ki, az a másikban ellenszenvet, eltávolodást eredményezhet. Azonban minden jó ügyfélkapcsolat alapja az ügyfélszolgálatban dolgozók részéről elvárt szakértelem, emberekkel való bánni tudás, pozitív hozzáállás, megközelítés, megfelelő eljárás alkalmazása, jó kommunikáció és csapatmunka, s a folyamatos tanulás. Tanulmányai és szakmai gyakorlata alapján példákkal világítsa meg, melyik mit takar!**
- 2/B Elemezze és értékelje a külső megjelenés fontosságát érzékeltető rövid szemelvényt: „Bármennyire is észérvekre hallgatunk, az értelemre igyekszünk hatni, az ember döntései meghozatalánál legelőször az érzelmeire hallgat, ránézésre eldönti, elfogadja, a vele szemben állót. Ha meglátunk egy embert fehér köpenyben, sztetoszkóppal a nyakában, azonnal tudjuk, hogy orvos – de ha a köpeny ujjja piszkos, az orvost dohányszag lengi körül, ezerszer meggondoljuk, kezébe tegyük-e életünket. Az üzleti életben is ugyanígy „döntünk” első látásra, tudat alatt ítélkezünk, és bizony nagyon sok munka akár pro, akár kontra megváltoztatni a véleményünket az illetőről – gondoljuk el, ugyanezt érezheti velünk szemben is az ügyfél.” (Forrás: A meeting. Management Kiadó, Budapest, 2001)**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Az ügyfélszolgálati iroda felépítése, irányítása, együttműködés más szervezeti egységekkel	Az emberi tényező jelentősége a hatékony ügyfélszolgálati működésben	20	
		Elvárt szakértelem	5	
		Emberekkel való bánni tudás	5	
		Pozitív hozzáállás, megközelítés	5	
		Megfelelő eljárás	5	
		Jó kommunikáció és csapatmunka	5	
		Folyamatos tanulás	5	
A	Az elvárt öltözködés, személyes ápoltság, frissesség igénye	Az elvárt öltözködés	10	
		Személyes ápoltság	10	
		Frissesség igénye	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
5	Köznyelvi beszédképesség	Szituációnak megfelelő kifejezések használata	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Külső megjelenés	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
		A környezet tisztán tartása	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
 dátum

.....  
 aláírás

**3/A Az ügyfélszolgálati irodába betérő ügyfél elvárja, hogy ott gyors, pontos, szakszerű tájékoztatást és kiszolgálást kapjon. Már a megérkezéskor fogadják, igazítsák útba, ne kelljen órákat – esetleg feleslegesen – várakoznia. Tanulmányai és szakmai gyakorlat során szerzett tapasztalataiból vett példával szemléltetve mutassa be, hogy milyen megoldásokat alkalmaznak a vállalatok az ügyfélforgalom folyamatosságának, zavartalanságának biztosítására!**

Információtartalom vázlata

- Recepciós feladatkör
- Ügyfélirányítás, -tájékoztatás eszközrendszere (ügyfélsoroló, „sorszám”, központi kijelző)
- Önkiszolgálás, automata ügyféltájékoztató rendszer (telefonos IVR, online ügyfélszolgálati pult)
- Váratlan helyzetek kezelése
- Torlódás

**3/B Elemezze és értékelje a fogyasztóvédelmi törvény közüzemi, pénzügyi, biztosítási, illetve a pénztári szolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozásokra vonatkozó, 2008 szeptemberétől érvényes téziseit: Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a vállalkozás úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés — az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel — ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve. Ennek keretében a vállalkozás köteles biztosítani legalább azt, hogy az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig nyitva tartson, illetve telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat esetén legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig elérhető legyen. Az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat esetében a fogyasztóknak lehetősége legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, illetve az elektronikus eléréssel működtetett ügyfélszolgálat - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan elérhető legyen. (Forrás: 1997 évi CLV tv. hatályos 2008.09.01-től)**

Információtartalom vázlata

- Elérhetőség, ügyfélfogadási idő
- Alternatív megoldások biztosítása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

- 3/A** Az ügyfélszolgálati irodába betérő ügyfél elvárja, hogy ott gyors, pontos, szakszerű tájékoztatást és kiszolgálást kapjon. Már a megérkezéskor fogadják, igazítsák útba, ne kelljen órákat – esetleg feleslegesen – várakoznia. Tanulmányai és szakmai gyakorlata során szerzett tapasztalataiból vett példával szemléltetve mutassa be, hogy milyen megoldásokat alkalmaznak a vállalatok az ügyfélforgalom folyamatosságának, zavartalanságának biztosítására!
- 3/B** Elemezze és értékelje a fogyasztóvédelmi törvény közüzemi, pénzügyi, biztosítási, illetve a pénztári szolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozásokra vonatkozó, 2008. szeptemberétől érvényes téziseit: Az ügyfélszolgálat működési rendjét, felfogadási idejét a vállalkozás úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés — az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel — ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve. Ennek keretében a vállalkozás köteles biztosítani legalább azt, hogy az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig nyitva tartson, illetve telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat esetén legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig elérhető legyen. Az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat esetében a fogyasztóknak lehetősége legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, illetve az elektronikus eléréssel működtetett ügyfélszolgálat - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan elérhető legyen. (Forrás: 1997 évi CLV tv. hatályos 2008.09.01-től)

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Az ügyfélforgalom folyamatosságának, zavartalanságának biztosítása	Recepció feladatkör	10	
		Ügyfélirányítás, -tájékoztatás eszközrendszere (ügyfélsoroló, „sorszám”, központi kijelző)	15	
		Önkiszolgálás, automata ügyféltájékoztató rendszer (telefonos IVR, online ügyfélszolgálati pult)	15	
		Váratlan helyzetek kezelése	10	
		Torlódás	10	
		Elérhetőség, ügyfélfogadási idő	10	
		Alternatív megoldások biztosítása	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédkészség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
5	Tiszta, jól érthető beszéd	Szituációnak megfelelő használata	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	

.....  
 dátum

.....  
 aláírás

C



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:  
 1608-06 A személyes ügyfélkapcsolatok vezetése  
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:  
 4. vizsgafeladat  
 A személyes ügyfélkontaktus irányításával kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve: .....

Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
Személyes	Szervezőképesség	2	
	Konfliktuskerülő készség	2	
Társas	Visszacsatolási készség	2	
	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
Módszer	Helyzetfelismerés	2	
	<b>Összesen</b>	<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>		<b>100</b>	

.....  
 dátum

.....  
 aláírás

6

**4/A A több százezer vagy akár milliós ügyfélkörrel rendelkező szervezet frekventált helyen lévő ügyfélszolgálat (üzlete, irodája, fiókja, „pontja” stb.) igazi nagyüzem, akár napi több száz vagy ezer kiszolgált érdeklődővel, ügyféllel. Gyakorlaton vagy ügyfélként szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva esettanulmányként mutassa be egy Ön által választott vállalat ügyfélszolgálati irodáját! Elemezze, hogy milyen szisztéma szerint fogadják az ügyintézők az ügyfeleket! Mutassa be más kiszolgálási módszerrel történő összehasonlításban megmutatkozó előnyeit, hátrányait!**

Információtartalom vázlata

- Az ügyfélszolgálati iroda kialakítása
- Az ügyfélszolgálati folyamatok szervezése
- Egykapus ügyintézés
- Szakosított ügyintézők
- Delegált ügyfelek

**4/B „A legtöbb cégnél az ügyfelek kis százaléka, kb. 20 százaléka biztosítja jövedelmük 80 százalékát.” (Forrás: Személyes ügyfél-kommunikáció. HEA, Budapest, 2003) Elemezze tanulmányai és szakmai gyakorlata alapján a fenti gondolatmenetből kiindulva a VIP ügyfelek kezelésére kialakított megoldást! Hozzon példát további olyan esetekre, amikor megfigyelte, s indokoltnak vagy méltányolhatónak tartja a kiszolgálási rendtől, előírásoktól való eltérést!**

Információtartalom vázlata

- VIP ügyfelek
- Pozitív diszkrimináció az ügyfélszolgálati gyakorlatban

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**4/A A több százezer vagy akár milliós ügyfélkörrel rendelkező szervezet frekventált helyen lévő ügyfélszolgálat (üzlete, irodája, fiókja, „pontja” stb.) igazi nagyüzem, akár napi több száz vagy ezer kiszolgált érdeklődővel, ügyféllel. Gyakorlaton vagy ügyfélként szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva esettanulmányként mutassa be egy Ön által választott vállalat ügyfélszolgálati irodáját! Elemezze, hogy milyen szisztéma szerint fogadják az ügyintézők az ügyfeleket! Mutassa be más kiszolgálási módokkal történő összehasonlításban megmutatkozó előnyeit, hátrányait!**

**4/B „A legtöbb cégnél az ügyfelek kis százaléka, kb. 20 százaléka biztosítja jövedelmük 80 százalékát.” (Forrás: Személyes ügyfél-kommunikáció. HEA, Budapest, 2003) Elemezze tanulmányai és szakmai gyakorlata alapján a fenti gondolatmenetből kiindulva a VIP ügyfelek kezelésére kialakított megoldást! Hozzon példát további olyan esetekre, amikor megfigyelte, s indokoltnak vagy méltányolhatónak tartja a kiszolgálási rendtől, előírásoktól való eltérést!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Az ügyfelek irányításának, várakoztatásának feltételei	Az ügyfélszolgálati iroda kialakítása	10	
		Az ügyfélszolgálati folyamatok szervezése	10	
		Egykapus ügyintézés	10	
		Szakosított ügyintézők	10	
		Delegált ügyfelek	10	
		VIP ügyfelek	15	
		Pozitív diszkrimináció az ügyfélszolgálati gyakorlatban	15	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
5	Köznyelvi beszédképesség	Szituációnak megfelelő használata	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Stressztűrő képesség	2	
		Konfliktuskerülő készség	2	
	Társas	Interperszonális rugalmasság	2	
		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Helyzetfelismerés	2	
Módszer				
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
 dátum

.....  
 aláírás

C

**5/A** Az ügyfélszolgálatra betérő ügyfelek s az ott dolgozók közérzete szempontjából meghatározó befolyással bír, hogy hol helyezkedik el az iroda, milyen módon közelíthető meg, biztosított-e hozzá parkoló. Mérete, kapacitása, ügyfélfogadási ideje alkalmazkodik-e az ügyfelek elvárásaihoz? Berendezése, tagolása, s egyéb szolgáltatási funkciói, emberi közérzetet befolyásoló körülményei (pl. világítás, hőmérséklet, szellőzés) összhangban vannak-e az ügyfelek elvárásaival? Konkrét, Ön által választott szervezet ügyfélszolgálati irodájának bemutatásával, értékelő elemzésével igazolja, hogy az ügyfélszolgálati működés sikere s az ügyféltér rendjének biztosítása szempontjából kulcsfontosságú, hol, milyen feltételek és körülmények közt fogadják az ügyfeleket!

Információtartalom vázlata

- Az ügyféltér: tagolás, design, megvilágítás, hőmérséklet, szellőzés
- Fogadótér és funkció
- Várakozás, önkiszolgálás tere és funkciója
- Ügyintézés tere és funkciója
- Rejtett terek (pl. tárgyaló)

**5/B** Az épített környezet kialakításáról és védelméről szóló 1998-as törvény, valamint a fogyatékosügyi program kötelezi a közintézmények tulajdonosait az intézmények akadálymentesítésére. Mit jelent az ügyfélszolgálatok akadálymentesítése? Milyen elérést, támogatást és kényelmi szolgáltatást biztosítanak például mozgáskorlátozottak, látássérültek, idősek és kisgyermekkel érkezők számára?

Információtartalom vázlata

- Akadálymentesítés
- Kényelmi szolgáltatások

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

- 5/A** Az ügyfélszolgálatra betérő ügyfelek s az ott dolgozók közérzete szempontjából meghatározó befolyással bír, hogy hol helyezkedik el az iroda, milyen módon közelíthető meg, biztosított-e hozzá parkoló. Mérete, kapacitása, ügyfélfogadási ideje alkalmazkodik-e az ügyfelek elvárásaihoz? Berendezése, tagolása, s egyéb szolgáltatási funkciói, emberi közérzetet befolyásoló körülményei (pl. világítás, hőmérséklet, szellőzés) összhangban vannak-e az ügyfelek elvárásaival? Konkrét, Ön által választott szervezet ügyfélszolgálati irodájának bemutatásával, értékelő elemzésével igazolja, hogy az ügyfélszolgálati működés sikere s az ügyfélértel rendjének biztosítása szempontjából kulcsfontosságú, hol, milyen feltételek és körülmények közt fogadják az ügyfeleket!
- 5/B** Az épített környezet kialakításáról és védelméről szóló 1998-as törvény, valamint a fogyasztóügyi program kötelezi a közintézmények tulajdonosait az intézmények akadálymentesítésére. Mit jelent az ügyfélszolgálatok akadálymentesítése? Milyen elérést, támogatást és kényelmi szolgáltatást biztosítanak például mozgáskorlátozottak, látássérültek, idősek és kisgyermekkel érkezők számára?

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Az ügyfélértel rendjének biztosítása	Az ügyfélértel: tagolás, design, megvilágítás, hőmérséklet, szellőzés	15	
		Fogadótér és funkció	10	
		Várakozás, önkiszolgálás tere és funkciója	15	
		Ügyintézés tere és funkciója	10	
		Rejtett terek (pl. tárgyaló)	10	
		Akadálymentesítés	10	
		Kényelmi szolgáltatások	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédkészség	Szakkifejezések megfelelő használata	10	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Külső megjelenés	2	
		Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2
	Gyakorlatias feladatértelmezés		2	
	A környezet tisztán tartása		2	
	Helyzetfelismerés		2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
 dátum

.....  
 aláírás

C

**6/A Az ügyfélszolgálatok kiemelt feladata az ügyfelek tájékoztatása, információk közvetítése, termékekkel, szolgáltatásokkal, akciós ajánlatokkal, szervezettel kapcsolatosan felmerülő kérdések megválaszolása, tanácsadás. Mutassa be, szakmai gyakorlatán szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva, konkrét, Ön által választott szervezet ügyfélszolgálati irodájában végzett tájékoztató, információkat közvetítő, tanácsadó tevékenységét!**

Információtartalom vázlata

- Információk gyűjtése, közvetítése az ügyfelek számára
- A tájékoztatás, tanácsadás módszertana
- Az ügyféligények azonosítása
- Információk, tájékoztató anyagok prezentálása, érthető magyarázatok adása
- A megértés, az ügyfélelégedettség ellenőrzésének jelentősége

**6/B Az ügyfelek minél pontosabb, alaposabb tájékoztatását a szervezetek többsége promóciós és tájékoztató anyagok ügyféltérbe történő kihelyezésével, illetve az ügyintézők által történő bemutatásával is biztosítják. Válasszon ki egy terméket vagy szolgáltatást bemutató tájékoztató füzetet, szórólapot bármely vállalat kínálatából! Elemezze, értékelje formai és tartalmi szempontból egyaránt! Mutassa be, milyen információkat emelne ki belőle az ügyfél tájékoztatása során!**

Információtartalom vázlata

- A kiadvány tárgya, célja, információs értéke
- Célcsoport, szakkifejezések értelmezése
- Tartalom és forma egysége, kiemelések – legfontosabb üzenetek, „apróbetűs rész” – további érdemi információk

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:  
 1608-06 A személyes ügyfélkapcsolatok vezetése  
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:  
 4. vizsgafeladat  
 A személyes ügyfélkontaktus irányításával kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**6/A Az ügyfélszolgálatok kiemelt feladata az ügyfelek tájékoztatása, információk közvetítése, termékekkel, szolgáltatásokkal, akciós ajánlatokkal, szervezettel kapcsolatosan felmerülő kérdések megválaszolása, tanácsadás. Mutassa be, szakmai gyakorlatán szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva, konkrét, Ön által választott szervezet ügyfélszolgálati irodájában végzett tájékoztató, információkat közvetítő, tanácsadó tevékenységét!**

**6/B Az ügyfelek minél pontosabb, alaposabb tájékoztatását a szervezetek többsége promóciós és tájékoztató anyagok ügyféltérbe történő kihelyezésével, illetve az ügyintézők által történő bemutatásával is biztosítják. Válasszon ki egy terméket vagy szolgáltatást bemutató tájékoztató füzetet, szórólapot bármely vállalat kínálatából! Elemezze, értékelje formai és tartalmi szempontból egyaránt! Mutassa be, milyen információkat emelne ki belőle az ügyfél tájékoztatása során!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Munkahelyek, eszközök és az elérhető szolgáltatások	Információk gyűjtése, közvetítése az ügyfelek számára	10	
		A tájékoztatás, tanácsadás módszertana	10	
		Az ügyféligenyek azonosítása	10	
		Információk, tájékoztató anyagok prezentálása, érthető magyarázatok adása	10	
		A megértés, az ügyfélelégedettség ellenőrzésének jelentősége	10	
A	Az úrlapok, formanyomtatványok, promóciós és tájékoztató anyagok szerkezete	A kiadvány tárgya, célja, információs értéke	10	
		Célcsoport, szakkifejezések értelmezése	10	
		Tartalom és forma egysége, kiemelések – legfontosabb üzenetek, „apróbetűs rész” további érdemi információk	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
5	Komplex eszközhasználati képességek, készségek	Szituációnak megfelelő használata	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség, elkötelezettség	2	
	Társas	Hatékony kérdés készsége	2	
Visszacsoportolási készség		2		
Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2		
	Nyitott hozzáállás	2		
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
 dátum

.....  
 aláírás

C

**7/A Az ügyfélszolgálatok fontos feladata az ügyfeleknek történő segítségnyújtás, termékekkel, szolgáltatásokkal, szerződésükkel kapcsolatos ügyintézés. Mutassa be, szakmai gyakorlatán szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva, konkrét, az Ön által választott szervezet ügyfélszolgálati irodájában végzett segítségnyújtás, ügyintézési tevékenységét!**

Információtartalom vázlata

- A kölcsönös bizalom kialakítása
- A probléma megértése, a körülmények feltárása
- Megoldási alternatívák kidolgozása
- Prioritások kezelése, határidők adása, felelősségvállalás
- Az ügyfél visszajelzéseinek megértése, az ügyfélelégedettség ellenőrzése

**7/B Az ügyfeleknek történő minél gyorsabb, pontosabb, sokrétűbb szolgáltatás, segítségnyújtása érdekében a szervezetek többsége az ügyintézők munkáját úrlapok, formanyomtatványok által is támogatja. Válasszon ki egy termékhez vagy szolgáltatáshoz kapcsolódó nyomtatványt bármely vállalat kínálatából! Elemezze, értékelje formai és tartalmi szempontból egyaránt! Mutassa be, mikor és hogyan alkalmazná, milyen részleteket emelne ki a kitöltés során!**

Információtartalom vázlata

- A nyomtatvány tárgya, célja, funkciója
- A kitöltés menete, módszertana
- Hitelesítés, személyes adatok, információk kezelése



A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**7/A Az ügyfélszolgálatok fontos feladata az ügyfeleknek történő segítségnyújtás, termékekkel, szolgáltatásokkal, szerződésükkel kapcsolatos ügyintézés. Mutassa be, szakmai gyakorlatán szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva, konkrét, az Ön által választott szervezet ügyfélszolgálati irodájában végzett segítségnyújtás, ügyintézési tevékenységét!**

**7/B Az ügyfeleknek történő minél gyorsabb, pontosabb, sokrétűbb szolgáltatás, segítségnyújtása érdekében a szervezetek többsége az ügyintézők munkáját úrlapok, formanyomtatványok által is támogatja. Válasszon ki egy termékhez vagy szolgáltatáshoz kapcsolódó nyomtatványt bármely vállalat kínálatából! Elemezze, értékelje formai és tartalmi szempontból egyaránt! Mutassa be, mikor és hogyan alkalmazná, milyen részleteket emelne ki a kitöltés során!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Munkahelyek, eszközök és az elérhető szolgáltatások	A kölcsönös bizalom kialakítása	10	
		A probléma megértése, a körülmények feltárása	10	
		Megoldási alternatívák kidolgozása	10	
		Prioritások kezelése, határidők adása, felelősségvállalás	10	
		Az ügyfél visszajelzéseinek megértése, az ügyfélelgedettség ellenőrzése	10	
A	Az úrlapok, formanyomtatványok, promóciós és tájékoztató anyagok szerkezete	A nyomtatvány tárgya, célja, funkciója	10	
		A kitöltés menete, módszertana	10	
		Hitelesítés, személyes adatok, információk kezelése	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
5	Komplex eszközhasználati képességek, készségek	Szituációnak megfelelő használata	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
	Társas	Hatékony kérdésés készsége	2	
		Visszacsatolási készség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Nyitott hozzáállás	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
 dátum

.....  
 aláírás

C

**8/A Az ügyfélszolgálatok fontos feladata az ügyfelek panaszainak, reklamációinak kezelése. Mutassa be, szakmai gyakorlatán szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva, konkrét, az Ön által választott szervezet ügyfélszolgálati irodájában végzett reklamációs, panaszkezelési tevékenységet!**

Információtartalom vázlata

- A reklamációs helyzetek felismerése
- Az ügyfél viselkedésének tolerálása, saját viselkedésének kontrollálása, az ügyfél érdekének megfelelő kommunikálása, az együttérzés és a segítőkészség kinyilvánítása
- A probléma megértése, megoldáskeresés, az ügyfél együttműködésének elnyerése
- Szükség esetén az ügy eskalálása
- Felelősségvállalás
- Az elégedettség ellenőrzése
- A begyűjtött információk értékelése, az általánosítható tapasztalatok levonása

**8/B Az ügyfelek panaszainak, reklamációinak fogadását, azonosítását a szervezetek többsége kifejezetten a panasz, reklamáció felvételére szolgáló űrlapok, formanyomtatványok által is támogatja. Válasszon ki, egy a panaszkezeléshez kapcsolódó nyomtatványt bármely vállalat kínálatából! Elemezze, értékelje formai és tartalmi szempontból egyaránt! Mutassa be, mikor és hogyan alkalmazná, milyen részleteket emelne ki a kitöltés során!**

Információtartalom vázlata

- A nyomtatvány tárgya, célja, funkciója
- A kitöltés menete, módszertana

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**8/A Az ügyfélszolgálatok fontos feladata az ügyfelek panaszainak, reklamációinak kezelése. Mutassa be, szakmai gyakorlatán szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva, konkrét, az Ön által választott szervezet ügyfélszolgálati irodájában végzett reklamációs, panaszkezelési tevékenységet!**

**8/B Az ügyfelek panaszainak, reklamációinak fogadását, azonosítását a szervezetek többsége kifejezetten a panasz, reklamáció felvételére szolgáló űrlapok, formanyomtatványok által is támogatja. Válasszon ki egy, a panaszkezeléshez kapcsolódó nyomtatványt bármely vállalat kínálatából! Elemezze, értékelje formai és tartalmi szempontból egyaránt! Mutassa be, mikor és hogyan alkalmazná, milyen részleteket emelne ki a kitöltés során!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Munkahelyek, eszközök és az elérhető szolgáltatások	A reklamációs helyzetek felismerése	10	
		Az ügyfél viselkedésének tolerálása, saját viselkedésének kontrollálása, az ügyfél érdekének megfelelő kommunikálása, az együttérzés és a segítőkészség kinyilvánítása	10	
		A probléma megértése, megoldáskeresés, az ügyfél együttműködésének elnyerése	10	
		Szükség esetén az ügy eskalálása	10	
		Felelősségvállalás	10	
		Az elégedettség ellenőrzése	5	
		A begyűjtött információk értékelése, az általánosítható tapasztalatok levonása	5	
A	Az űrlapok, formanyomtatványok, promóciós és tájékoztató anyagok szerkezete	A nyomtatvány tárgya, célja, funkciója	10	
		A kitöltés menete, módszertana	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
5	Komplex eszközhasználati képességek, készségek	Szituációnak megfelelő használata	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Stressztűrő képesség	2	
	Társas	Adekvát metakommunikáció	2	
		Visszacsatolási készség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Körültekintés, elővigyázatosság	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
 dátum

.....  
 aláírás

C

**9/A Az ügyfélszolgálatok fontos feladata az ügyfeleknek új termékek, szolgáltatások bemutatása, promóció, értékesítés előkészítése, támogatása. Mutassa be, szakmai gyakorlatán szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva, konkrét, az Ön által választott szervezet ügyfélszolgálati irodájában végzett promóciós, értékesítést előkészítő, támogató tevékenységét!**

Információtartalom vázlata

- Promóció, értékesítés előkészítésének, támogatásának lehetősége az ügyfélszolgálati munkában
- Együttműködés más vállalati részlegekkel
- Megismerni és hitelesen képviselni a vállalat termékeit, szolgáltatásait
- Rendezvények, akciók
- Érvelés, az ügyfélreakciók érzékelése, kifogáskezelés
- A saját élmény, tapasztalat jelentősége

**9/B Az ügyfeleknek történő promóciós, értékesítést előkészítő tevékenység igen gyakran az ügyfeleknek, érdeklődőknek élményt adó termékeket és szolgáltatást bemutató rendezvények, akciók során valósul meg. Válasszon ki egy Ön által megismert promóciós, értékesítést előkészítő, támogató rendezvényt bármely vállalat termékéhez, szolgáltatásához kapcsolódva, mely ügyfélszolgálati irodában bonyolódott le (pl. kóstoltatás, termékbemutató)! Elemezze célját, programját, a lebonyolítás módját! Értékelje, hogy mennyire volt kreatív, jól megszervezett, sikeres!**

Információtartalom vázlata

- A rendezvény tárgya, célja, funkciója
- A lebonyolítás menete, módszertana, eredményessége

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**9/A Az ügyfélszolgálatok fontos feladata az ügyfeleknek új termékek, szolgáltatások bemutatása, promóció, értékesítés előkészítése, támogatása. Mutassa be, szakmai gyakorlatán szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva, konkrét, Ön által választott szervezet ügyfélszolgálati irodájában végzett promóciós, értékesítést előkészítő, támogató tevékenységét!**

**9/B Az ügyfeleknek történő promóciós, értékesítést előkészítő tevékenység igen gyakran az ügyfeleknek, érdeklődőknek élményt adó termékeket és szolgáltatást bemutató rendezvények, akciók során valósul meg. Válasszon ki egy Ön által megismert promóciós, értékesítést előkészítő, támogató rendezvényt bármely vállalat termékéhez, szolgáltatásához kapcsolódva, mely ügyfélszolgálati irodában bonyolódott le (pl. kóstoltatás, termékbemutató)! Elemesse célját, programját, a lebonyolítás módját! Értékelje, hogy mennyire volt kreatív, jól megszervezett, sikeres!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A termékbemutatók, "kóstolók", rendezvények lebonyolításának feltételei	Promóció, értékesítés előkészítésének, támogatásának lehetősége az ügyfélszolgálati munkában	10	
		Együttműködés más vállalati részlegekkel	10	
		Megismerni és hitelesen képviselni a vállalat termékeit, szolgáltatásait	10	
		Rendezvények, akciók	10	
		Érvelés, az ügyfélreakciók érzékelése, kifogáskezelés	10	
		A saját élmény, tapasztalat jelentősége	10	
		A rendezvény tárgya, célja, funkciója	10	
		A lebonyolítás menete, módszertana, eredményessége	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Mennyiségérzék	Szituációnak megfelelő használata	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Szervezőképesség	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Hatékony kérdés készsége	2	
	Módszer	Nyitott hozzáállás	2	
		Eredményorientáltság	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
 dátum

.....  
 aláírás

**10/A Az ügyfélszolgálatok feladata az ügyfeleknek történő értékesítés, keresztértékesítés is. Mutassa be, szakmai gyakorlatán szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva, konkrét, az Ön által választott szervezet ügyfélszolgálati irodájában végzett értékesítő, keresztértékesítő tevékenységet!**

Információtartalom vázlata

- Értékesítés, keresztértékesítés az ügyfélszolgálaton
- Ügyfélismeret, ügyféligények azonosítása
- Személyre szóló ajánlatok kidolgozása, az érdeklődés felkeltése és fenntartása
- Az ügyfél döntési mechanizmusának megértése
- Vásárlási jelekre megfelelő reakció adása, meggyőzés és kifogáskezelés
- Az értékesítés lezárása, adminisztrálása
- A script / nyomtatvány tárgya, célja, funkciója
- Az alkalmazás menete, módszertana

**10/B Az ügyfeleknek történő értékesítő, keresztértékesítő tevékenységet a szervezetek többsége ezt támogató scriptek (elektronikus forgatókönyvek), illetve termékinformációs kiadványok, szórólapok, akciós ajánlatok által is támogatja. Válasszon ki egy, az értékesítést támogató scriptet, szórólapot vagy akciós ajánlatot bármely vállalat termékéhez, szolgáltatásához kapcsolódva! Elemezze, értékelje formai és tartalmi szempontból egyaránt! Mutassa be, mikor és hogyan alkalmazná, milyen részletekre ügyelne különösen alkalmazása során!**

Információtartalom vázlata

- A script/nyomtatvány tárgya, célja, funkciója
- Az alkalmazás menete, módszertana

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**10/A** Az ügyfélszolgálatok feladata az ügyfeleknek történő értékesítés, keresztértékesítés is. Mutassa be, szakmai gyakorlatán szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva, konkrét, az Ön által választott szervezet ügyfélszolgálati irodájában végzett értékesítő, keresztértékesítő tevékenységet!

**10/B** Az ügyfeleknek történő értékesítő, keresztértékesítő tevékenységet a szervezetek többsége ezt támogató scriptek (elektronikus forgatókönyvek), illetve termékinformációs kiadványok, szórólapok, akciók ajánlatok által is támogatja. Válasszon ki egy, az értékesítést támogató scriptet, szórólapot vagy akciók ajánlatot bármely vállalat termékéhez, szolgáltatásához kapcsolódva! Elemezze, értékelje formai és tartalmi szempontból egyaránt! Mutassa be, mikor és hogyan alkalmazná, milyen részletekre ügyelne különösen alkalmazása során!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Munkahelyek, eszközök és az elérhető szolgáltatások	Értékesítés, keresztértékesítés az ügyfélszolgálaton	10	
		Ügyfélismeret, ügyféligények azonosítása	10	
		Személyre szóló ajánlatok kidolgozása, az érdeklődés felkeltése és fenntartása	10	
		Az ügyfél döntési mechanizmusának megértése	10	
		Vásárlási jelekre megfelelő reakció adása, meggyőzés és kifogáskezelés	10	
		Az értékesítés lezárása, adminisztrálása	10	
A	Az űrlapok, formanyomtatványok, promóciós és tájékoztató anyagok szerkezete	A script/nyomtatvány tárgya, célja, funkciója	10	
		Az alkalmazás menete, módszertana	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Mennyiségérzék	Szituációnak megfelelő használata	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Stressztűrő képesség	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Hatékony kérdésés készsége	2	
	Módszer	Nyitott hozzáállás	2	
		Eredményorientáltság	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
 dátum

.....  
 aláírás

C

**11/A Az ügyfélszolgálatok feladata információk és az ügyfelek termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos véleményének gyűjtése. Mutassa be, szakmai gyakorlatán szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva, konkrét, az Ön által választott szervezet ügyfélszolgálati irodájában végzett információgyűjtő tevékenységét!**

Információtartalom vázlata

- Adatok, információk célzott gyűjtése
- Az alkalmazott rendszerek és szabályok megismerése, etikai, technológiai előírások követése
- Ügyfél-tájékoztatás és kifogások kezelése
- A kontaktus irányítása, lezárása
- Adminisztráció

**11/B Az adat-, információgyűjtő tevékenységet a szervezetek többsége ezt segítő scriptek (elektronikus forgatókönyvek), illetve űrlapok, egyéb nyomtatványok által is támogatja. Válasszon ki egy információgyűjtést támogató scriptet vagy nyomtatványt bármely vállalat gyakorlatából! Elemezze, értékelje formai és tartalmi szempontból egyaránt! Hogyan alkalmazná, mire ügyelne a megkérdezés során?**

Információtartalom vázlata

- A script/nyomtatvány tárgya, célja, funkciója
- Az alkalmazás menete, módszertana



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:  
 1608-06 A személyes ügyfélkapcsolatok vezetése  
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:  
 4. vizsgafeladat  
 A személyes ügyfélkontaktus irányításával kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**11/A Az ügyfélszolgálatok feladata információk és az ügyfelek termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos véleményének gyűjtése. Mutassa be, szakmai gyakorlatán szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva, konkrét, az Ön által választott szervezet ügyfélszolgálati irodájában végzett információgyűjtő tevékenységét!**

**11/B Az adat-, információgyűjtő tevékenységet a szervezetek többsége ezt segítő scriptek (elektronikus forgatókönyvek), illetve űrlapok, egyéb nyomtatványok által is támogatja. Válasszon ki egy információgyűjtést támogató scriptet vagy nyomtatványt bármely vállalat gyakorlatából! Elemezze, értékelje formai és tartalmi szempontból egyaránt! Hogyan alkalmazná, mire ügyelne a megkérdezés során?**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Munkahelyek, eszközök és az elérhető szolgáltatások	Adatok, információk célzott gyűjtése	15	
		Az alkalmazott rendszerek és szabályok megismerése, etikai, technológiai előírások követése	15	
		Ügyfél-tájékoztatás és kifogások kezelése	10	
		A kontaktus irányítása, lezárása	10	
		Adminisztráció	10	
A	Az űrlapok, formanyomtatványok, promóciós és tájékoztató anyagok szerkezete	A script/nyomtatvány tárgya, célja, funkciója	10	
		Az alkalmazás menete, módszertana	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Mennyiségérzék	Szituációnak megfelelő használata	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Önfegyelem	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Hatékony kérdezés készsége	2	
	Módszer	Figyelem-összpontosítás	2	
		Módszeres munkavégzés	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
 dátum

.....  
 aláírás

C

**12/A Az ügyfélszolgálatok feladata az ügyfélkontaktus folyamatának dokumentálása és a kapcsolódó adminisztráció, statisztika készítése. Mutassa be, szakmai gyakorlatán szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva, konkrét, az Ön által választott szervezet ügyfélszolgálati irodájában végzett adminisztratív, dokumentációs tevékenységet!**

Információtartalom vázlata

- Adatkezelési szabályok megismerése, technikai megoldások alkalmazása
- Információ gyűjtése és rendszerezése
- Hibák észlelése, javítása
- Dokumentumok visszakereshető rendszerezése, archiválása
- Statisztikák készítése

**12/B Az adminisztrációs, dokumentációs tevékenységet a szervezetek többsége többféle űrlapot, formanyomtatványt tartalmazó dokumentumtárral támogatja. Válasszon ki egy formanyomtatványt (pl. szerződés-sablon)! Elemezze, értékelje formai és tartalmi szempontból egyaránt! Hogyan alkalmazná, mire ügyelne a szerződés megkötése során?**

Információtartalom vázlata

- A nyomtatvány tárgya, célja, funkciója
- A sablon perszonalizációjának menete, módszertana

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:  
 1608-06 A személyes ügyfélkapcsolatok vezetése  
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:  
 4. vizsgafeladat  
 A személyes ügyfélkontaktus irányításával kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**12/A Az ügyfélszolgálatok feladata az ügyfélkontaktus folyamatának dokumentálása és a kapcsolódó adminisztráció, statisztika készítése. Mutassa be, szakmai gyakorlatán szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva, konkrét, az Ön által választott szervezet ügyfélszolgálati irodájában végzett adminisztratív, dokumentációs tevékenységet!**

**12/B Az adminisztrációs, dokumentációs tevékenységet a szervezetek többsége többféle űrlapot, formanyomtatványt tartalmazó dokumentumtárral támogatja. Válasszon ki egy formanyomtatványt (pl. szerződés-sablon)! Elemezze, értékelje formai és tartalmi szempontból egyaránt! Hogyan alkalmazná, mire ügyelne a szerződés megkötése során?**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Munkahelyek, eszközök és az elérhető szolgáltatások	Adatkezelési szabályok megismerése, technikai megoldások alkalmazása	15	
		Információ gyűjtése és rendszerezése	15	
		Hibák észlelése, javítása	10	
		Dokumentumok visszakereshető rendszerezése, archiválása	10	
		Statisztikák készítése	10	
A	Az űrlapok, formanyomtatványok, promóciós és tájékoztató anyagok szerkezete	A nyomtatvány tárgya, célja, funkciója	10	
		A sablon perszonalizációjának menete, módszertana	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
5	Komplex eszközhasználati képességek, készségek	Szituációnak megfelelő használata	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Önfegyelem	2	
	Társas	Visszacsatolási készség	2	
	Módszer	Figyelem-összpontosítás	2	
		Körültekintés, elővigyázatosság	2	
		Módszeres munkavégzés	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
 dátum

.....  
 aláírás

C

**13/A Az ügyfélszolgálatok feladata számlázás, pénztárkezelés, szigorú számadású dokumentumok készítése. Mutassa be, szakmai gyakorlatán szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva, konkrét, az Ön által választott szervezet ügyfélszolgálati irodájában végzett számlázással, szigorú számadású dokumentumokkal végzett tevékenységet!**

Információtartalom vázlata

- Számlák, szállítólevelek kiállítása
- Szigorú számadású nyomtatványok fajtái és kezelése
- Pénztárkönyv vezetése
- Pénzkezelés szabályai
- Készpénz
- Bankkártya, hitelkártya

**13/B A számlázási, pénztárkezelési tevékenységet a szervezetek többsége számítógépes programmal, formanyomtatványokkal támogatja. Válasszon ki egy formanyomtatványt (pl. számlakönyv, szállítólevél) és egy ügyfelet (adatbázisból)! Töltse ki a számlát/szállítólevelet konkrét ügyfélre, termékre, szolgáltatásra vonatkozóan! Mutassa be, hogy a kitöltés során mit, miért és hogyan írt be!**

Információtartalom vázlata

- A nyomtatvány tárgya, célja, funkciója
- A kitöltés menete, módszertana

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**13/A Az ügyfélszolgálatok feladata számlázás, pénztárkezelés, szigorú számadású dokumentumok készítése. Mutassa be, szakmai gyakorlatán szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva, konkrét, az Ön által választott szervezet ügyfélszolgálati irodájában végzett számlázással, szigorú számadású dokumentumokkal végzett tevékenységet!**

**13/B A számlázási, pénztárkezelési tevékenységet a szervezetek többsége számítógépes programmal, formanyomtatványokkal támogatja. Válasszon ki egy formanyomtatványt (pl. számlakönyv, szállítólevél) és egy ügyfelet (adatbázisból)! Töltse ki a számlát/szállítólevelet konkrét ügyfélre, termékre, szolgáltatásra vonatkozóan! Mutassa be, hogy a kitöltés során mit, miért és hogyan írt be!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Munkahelyek, eszközök és az elérhető szolgáltatások	Számlák, szállítólevelek kiállítása	10	
		Szigorú számadású nyomtatványok fajtái és kezelése	10	
		Pénztárkönyv vezetése	10	
		Pénzkezelés szabályai	10	
		Készpénz	10	
		Bankkártya, hitelkártya	10	
A	Az űrlapok, formanyomtatványok, promóciós és tájékoztató anyagok szerkezete	A nyomtatvány tárgya, célja, funkciója	10	
		A kitöltés menete, módszertana	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
5	Komplex eszközhasználati képességek, készségek	Szituációnak megfelelő használata	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
	Személyes	Önfegyelem	2	
		Állóképesség	2	
	Módszer	Figyelem-összpontosítás	2	
		Körültekintés, elővigyázatosság	2	
		Módszeres munkavégzés	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
 dátum

.....  
 aláírás

C

**14/A Az ügyfélszolgálat speciális munkahely, ahol az ügyintéző többnyire számítógép mellett állva vagy ülve, gyakran más technikai eszközöket is használva, „kirakatban”, erőteljesen szabályozott körülmények közt teszi a dolgát. Jellemző, hogy az ügyfélfogadási idő alatt gyakorlatilag szünet nélkül váltják egymást a különböző kéréssel, problémával, vérmérséklettel rendelkező ügyfelek. Mindez igen magas fokú alkalmazkodást és együttműködést igényel az ott dolgozóktól. Mindez milyen egészség-, munka- és biztonságvédelmi kötelezettségeket és prevenciók lehetőségeket igényel?**

Információtartalom vázlatja

- A munkahelyi rendszert meghatározó tényezők (beosztás, időkorlát, jogosultság)
- Dinamikus (testre szabható) munkahely kialakítása
- Megvilágítás, képernyőbeállítások
- 50 percenként 10 perc pihenőidő
- Közös helyiségek használata

**14/B Elemezze és értékelje a számítógéppel végzett, ülőmunkában rejlő veszélyeket! Fejtse ki, hogy mit tehet károsító hatásuk csökkentése, megelőzése érdekében!**

- **Több órán át, azonos testtartásban végzett munka.**
- **A gerincoszlop terhelése és tehermentesítése közötti váltakozás nem jön létre, így a porckorongok nem kapják meg a megfelelő tápanyagokat.**
- **Bizonyos mozgások állandó ismétlése az egyes izmok funkciósökkenéséhez vezet, melynek fájdalom az eredménye.**
- **Krónikus fájdalmak esetén a mozgásstruktúra már a fájdalmakhoz igazodik.**
- **Nyak- és fejfájás a képernyő rossz beállításának következményeként.**
- **Szemkárosodás a képernyő tartós nézése folytán.**
- **Koncentrációs zavarok az elvakítások és tükröződések miatt.**

Információtartalom vázlatja

- A képernyő előtti ülő munka veszélyei
- Prevenció és ellensúlyozás

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**14/A Az ügyfélszolgálat speciális munkahely, ahol az ügyintéző többnyire számítógép mellett állva vagy ülve, gyakran más technikai eszközöket is használva, „kirakatban”, erőteljesen szabályozott körülmények közt teszi a dolgát. Jellemző, hogy az ügyfélfogadási idő alatt gyakorlatilag szünet nélkül váltják egymást a különböző kéréssel, problémával, vérmeiséklettal rendelkező ügyfelek. Mindez igen magas fokú alkalmazkodást és együttműködést igényel az ott dolgozóktól. Mindez milyen egészség-, munka- és biztonságvédelmi kötelezettségeket és prevenciók lehetőségeket igényel?**

**14/B Elemezze és értékelje a számítógéppel végzett, ülőmunkában rejlő veszélyeket! Fejtse ki, hogy mit tehet károsító hatásuk csökkentése, megelőzése érdekében!**

- Több órán át, azonos testtartásban végzett munka.
- A gerincoszlop terhelése és tehermentesítése közötti váltakozás nem jön létre, így a porckorongok nem kapják meg a megfelelő tápanyagokat.
- Bizonyos mozgások állandó ismétlése az egyes izmok funkciósökkenéséhez vezet, melynek fájdalom az eredménye.
- Krónikus fájdalmak esetén a mozgásstruktúra már a fájdalmakhoz igazodik.
- Nyak- és fejfájás a képernyő rossz beállításának következményeként.
- Szemkárosodás a képernyő tartós nézése folytán.
- Koncentrációs zavarok az elvakítások és tükröződések miatt.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Az integrált ügyfélszolgálati technológiai rendszer felépítése, működése	A munkahelyi rendszert meghatározó tényezők (beosztás, időkorlát, jogosultság)	15	
		Dinamikus (testre szabható) munkahely kialakítása	15	
		Megvilágítás, képernyőbeállítások	10	
		50 percnként 10 perc pihenőidő	10	
		Közös helyiségek használata	10	
		A képernyő előtti ülő munka veszélyei	10	
		Prevenció és ellensúlyozás	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>	<b>Max.</b>	<b>Elért</b>	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
5	Komplex eszközhasználati képességek, készségek	Szituációnak megfelelő használata	5	
<b>Összesen</b>			<b>90</b>	
	<b>Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>	<b>Max.</b>	<b>Elért</b>	
	Személyes	Látás	2	
		Állóképesség	2	
	Társas	Visszacsatolási készség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Figyelem-összpontosítás	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
 dátum

.....  
 aláírás

C