

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

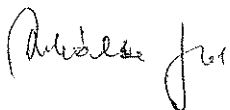
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
1609-06/4 A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő
ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 45 perc

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

EREDETIVEL MINDENKÉN
MEGEGYEZŐ MÁSZOLAT



Jóváhagyta:


Mátjus Mihály
főosztályvezető



2008

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2008. 11. 19-től

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

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
-----------------------------	---	---

1/A) Az ügyfélszolgálaton dolgozók a cég képviselőjében, annak szervezeti kultúrája által előírtan, ügyfélközpontúan végzik munkájukat. 6-8 mondatban fejtse ki, hogy mit is jelent ez a gyakorlatban!

Információtartalom vázlata

- Ügyfélközpontú megközelítés, az ügyfelek érdekeinek, elégedettségének szem előtt tartása
- A képviselői felelősség fegyelmezett, felkészült kommunikációt igényel
- Udvariassági formulák betartása, segítőkészség, empátia tanúsítása
- Hatékony, gyors, szakszerű ügyintézés

1/B) Szituáció: Az Ön bankja egyesült egy másik bankkal. Az ügyfél érdeklődik, hogy változnak-e a számlájához kapcsolódó kondíciók. Ügyintézőként tájékoztassa, hogy minden ügyfél levélben kap erről részletes ismertetést, amint elkészül az új üzletszabályzat, illetve arról is, hogy a jelenlegi bankkártyáját, annak lejártáig milyen feltételekkel használhatja!

Információtartalom vázlata

- Udvariassági formulák betartása
- Az ügyfél azonosítása (név, telefonszám, pin-kód alapján)
- Ön az angol „Firsty Bank” ügyfélszolgálati munkatársa, mely 2008. október 1-jén jött létre két bank, a „First Connect bank” és a „Y-line Bank” egyesülésével
- A folyószámla kondíciók az első évben nem változnak, azaz marad az évi 1,2 %-os lekötetlen betétre, s a 2,7%-os lekötött betétre vonatkozó kamat. Az egyszeri átutalás díja 0,2 %, legfeljebb 2 font
- A bankkártyákat is a korábbi kondíciókkal használhatják, azaz költségmentes kártyával történő fizetést tesz lehetővé. Az Ügyfél számára kedvező, hogy a „saját bank” által üzemeltetett pénzkidó automaták száma az egyesüléssel közel kétszeresére növekedett. Ezek listáját megtalálja a bank honlapján: www.firstybank.uk
- Folytasson haszonérvelést, győzze meg az ügyfelet, hogy számára kedvező a változás: több bankfiók, szélesebb portfólió áll majd a bank ügyfelei rendelkezésére

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1/A) Az ügyfélszolgálaton dolgozók a cég képviselőjében, annak szervezeti kultúrája által előírtan, ügyfélközpontúan végzik munkájukat. 6-8 mondatban fejtse ki, hogy mit is jelent ez a gyakorlatban!

1/B) Szituáció: Az Ön bankja egyesült egy másik bankkal. Az ügyfél érdeklődik, hogy változnak-e a számlájához kapcsolódó kondíciók. Ügyintézőként tájékoztassa, hogy minden ügyfél levélben kap erről részletes ismertetést, amint elkészül az új üzletszabályzat, illetve arról is, hogy a jelenlegi bankkártyáját, annak lejártáig milyen feltételekkel használhatja!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő ügyfélszolgálat tevékenységének célja, tárgya	Ügyfélközpontú megközelítés, az ügyfelek érdekeinek, elégedettségének szem előtt tartása	10	
		A képviselői felelősség fegyelmezett, felkészült kommunikációt igényel	10	
		Udvariassági formulák betartása, segítőkészség, empátia tanúsítása	5	
		Hatékony, gyors, szakszerű ügyintézés	5	
C	A munkahelytől függő ügyfélszolgálat tevékenységének célja, tárgya	Udvariassági formulák betartása	5	
		Az ügyfél azonosítása (név, telefonszám, pinkód alapján)	5	
		Ön az angol „Firsty Bank” ügyfélszolgálati munkatársa, mely 2008. október 1-én jött létre két bank, a „First Connect bank” és a „Y-line Bank” egyesülésével	10	
		A folyószámla kondíciók az első évben nem változnak, azaz marad az évi 1,2 %-os lekötetlen betétre, s a 2,7%-os lekötött betétre vonatkozó kamat. Az egyszerű átutalás díja 0,2 %, legfeljebb 2 font	10	
		A bankkártyákat is a korábbi kondíciókkal használhatják, azaz költségmentes kártyával történő fizetést tesz lehetővé. Az Ügyfél számára kedvező, hogy a „saját bank” által üzemeltetett pénzkidó automaták száma az egyesüléssel közel kétszeresére növekedett. Ezek listáját megtalálja a bank honlapján: www.firstybank.uk	10	
		Folytasson haszonérvelést, győzze meg az ügyfelet, hogy számára kedvező a változás: több bankfiók, szélesebb portfólió áll majd a bank ügyfelei rendelkezésére	10	
Összesen			80	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szituációnak megfelelően, szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelően	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
	Társas	Nyelvhelyesség	2	
		Tömör fogalmazás képessége	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

2/A) Az ügyfélszolgálatos munkája során találkozik haragos, sértett ügyfelekkel. Velük is szót kell érteni. Néhány mondatban mutassa be, hogy mit tenne, mondana ebben a helyzetben!

Információtartalom vázlata

- Az ügyintéző megőrzi nyugalmát, barátságosan ajánlja fel segítségét
- Igyekszik megnyugtatni az ügyfelet, együttérez vele
- Feltárja az ügyfél problémáját, aktív hallgatással vagy kérdésekkel
- Kifejezi sajnálkozását, elnézést kér, ha a cég hibázott
- Megoldja a problémát saját maga, vagy segítséget kér hozzá

2/B) Szituáció: Ön egy biztosító társaság ügyfélszolgálatánál dolgozik. Az ügyfél zöld kártyáját jött kiváltani. Már éppen elkészönnének, amikor észrevesz egy fényképet az ügyfélnél, gyermekéről. Ennek kapcsán tájékoztassa az ügyfelet a gyermekekhez kapcsolódó életbiztosítási lehetőségekről és megtakarítási módokról!

Információtartalom vázlata

- Udvariassági formulák betartása
- Kapcsolatfelvétel, az ügyfél azonosítása (név, laccím, stb.)
- A gépkocsi rendelkezik érvényes felelősségbiztosítással, tehát ki tudja adni a negyed évre szóló zöldkártyát (igazolást)
- Igen kedvező ajánlatuk van, gyermeket nevelő szülők részére: életbiztosítás + megtakarítás. Lényege: A Szerződő havonta befizet egy számára kedvező összeget (pl. 5000 Ft-ot), melynek nagyobb része tőkeként halmozódik a kedvezményezett kiskorú számláján. Ha legalább 10 évre kötik, akkor kb. megkétszereződik, amit annak lejártakor a kedvezményezett felvehet egy összegben, vagy 5 év alatt járadék formában. A biztosítás mindaddig anyagi védelmet nyújt a kedvezményezettnek, amíg a futamidő nem járt le (pl. ha a Szerződő fél a második évben elhalálozik, akkor a Kedvezményezett azonnal megkapja a szerződött végösszeg felét, majd a futamidő lejártakor a másik felét
- Ajánlja fel, hogy a részletekről e-mailben küld részletes tájékoztatást
- Elköszönés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2/A) Az ügyfélszolgálatos munkája során találkozik haragos, sértett ügyfelekkel. Velük is szót kell érteni. Néhány mondatban mutassa be, hogy mit tenne, mondana ebben a helyzetben!

2/B) Szituáció: Ön egy biztosító társaság ügyfélszolgálatánál dolgozik. Az ügyfél zöld kártyáját jött kiváltani. Már éppen elköszönnének, amikor észrevesz egy fényképet az ügyfélnél, gyermekéről. Ennek kapcsán tájékoztassa az ügyfelet a gyermekekhez kapcsolódó életbiztosítási lehetőségekről és megtakarítási módokról!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő ügyfélszolgálat tevékenységének célja, tárgya	Az ügyintéző megőrzi nyugalmát, barátságosan ajánlja fel segítségét	10	
		Igyekszik megnyugtatni az ügyfelet, együttérez vele	10	
		Feltárja az ügyfél problémáját, aktív hallgatással vagy kérdésekkel	5	
		Kifejezi sajnálkozását, elnézést kér, ha a cég hibázott	5	
		Megoldja a problémát saját maga, vagy segítséget kér hozzá		
C	Tájékoztatás, ügyintézés a pénzügyintézetekben.	Udvariassági formulák betartása	5	
		Kapcsolatfelvétel, az ügyfél azonosítása (név, lakcím, stb.)	5	
		A gépkocsi rendelkezik érvényes felelősségbiztosítással, tehát ki tudja adni a negyed évre szóló zöldkártyát (igazolást)	10	
		Igen kedvező ajánlatuk van, gyermeket nevelő szülők részére: életbiztosítás + megtakarítás. Lényege: A Szerződő havonta befizet egy számára kedvező összeget (pl. 5000 Ft-ot), melynek nagyobb része tőkeként halmozódik a kedvezményezett kiskorú számláján. Ha legalább 10 évre kötik, akkor kb. megkértszereződik, amit annak lejártakor a kedvezményezett felvehet egy összegben, vagy 5 év alatt járadék formában. A biztosítás mindaddig anyagi védelmet nyújt a kedvezményezettnek, amíg a futamidő nem járt le (pl. ha a Szerződő fél a második évben elhalálozik, akkor a Kedvezményezett azonnal megkapja a szerződött végösszeg felét, majd a futamidő lejártakor a másik felét	15	
		Ajánlja fel, hogy a részletekről e-mailben küld részletes tájékoztatást	10	
		Elköszönés	5	
		Összesen		80

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szituációnak megfelelően, szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelően	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
	Társas	Nyelvhelyesség	2	
		Tömör fogalmazás készsége	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

3/A) A gazdaság különböző ágazataiban működő szervezetek hoznak létre ügyfélszolgálati irodákat. Néhány mondatban mutassa be egy mobilszolgáltató ügyfélszolgálati irodáját (üzletét)!

Információtartalom vázlata

- Iparág rövid bemutatása
- Mobilszolgáltató irodáinak központi elhelyezkedése
- Mobilszolgáltató irodák, boltok szolgáltatási palettája
- Munkatársaik jellemzése

3/B) Szituáció: Ön a Firsty Bank ügyfélszolgálati asszisztense. Az ügyfél napi szinten szeretné követni a pénzmozgást a számláján. Tájékoztassa, hogy ehhez itt a bankfiókban kell aláírni egy kiegészítő szerződést, és akkortól telefonon és interneten is lekérheti a számlaegyenlegét vagy kérhet sms-tájékoztatást a tranzakciókról!

Információtartalom vázlata

- Udvariassági formulák betartása
- Kapcsolatfelvétel, az ügyfél azonosítása (név, lakcím, stb.)
- Az ügyfél lakossági folyószámlával rendelkezik, melynek házastársával ketten jogosultjai. Így kettőjüknek együttesen kell befáradnia a bankfiókba, hogy megkössék a telebank és internetbank használatára szóló szerződéskiegészítést
- Mutassa be a telebank és az internetbank hozzáférés előnyeit (pl. folyamatos üzemmód, kényelmes elérés, nincs sorbanállás)
- Ajánlja fel, hogy akár most egyeztethetnek időpontot a házastársával közös ügyintézésre
- Elköszönés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

- 3/A) A gazdaság különböző ágazataiban működő szervezetek hoznak létre ügyfélszolgálati irodákat. Néhány mondatban mutassa be egy mobilszolgáltató ügyfélszolgálati irodáját (üzletét)!
- 3/B) Szituáció: Ön a Firsty Bank ügyfélszolgálati asszisztense. Az ügyfél napi szinten szeretné követni a pénzmozgást a számláján. Tájékoztassa, hogy ehhez itt a bankfiókban kell aláírni egy kiegészítő szerződést, és akkortól telefonon és interneten is lekérheti a számlaegyenlegét vagy kérhet sms-tájékoztatást a tranzakciókról!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő ügyfélszolgálat tevékenységének célja, tárgya	Iparág rövid bemutatása	10	
		Mobilszolgáltató irodáinak központi elhelyezkedése	10	
		Mobilszolgáltató irodák, boltok szolgáltatási palettája	5	
		Munkatársaik jellemzése	5	
C	Tájékoztatás, ügyintézés a pénzügyintézetekben	Udvariassági formulák betartása	5	
		Kapcsolatfelvétel, az ügyfél azonosítása (név, lakcím, stb.)	5	
		Az ügyfél lakossági folyószámlával rendelkezik, melynek házastársával ketten jogosultjai. Így kettőjüknek együttesen kell befáradnia a bankfiókba, hogy megkössék a telebank és internetbank használatára szóló szerződéskiegészítést	10	
		Mutassa be a telebank és az internetbank hozzáférés előnyeit (pl. folyamatos üzemmód, kényelmes elérés, nincs sorbanállás)	15	
		Ajánlja fel, hogy akár most egyeztetgetnek időpontot a házastársával közös ügyintézésre	10	
		Elköszönés	5	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
3	Idegen nyelvű beszéd-készség	Szituációnak megfelelően, szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelően	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Társas	Tömör fogalmazás készsége	2	
		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
Módszer	Helyzetfelismerés	2		
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

4/A) A gazdaság különböző ágazataiban működő szervezetek hoznak létre ügyfélszolgálati irodákat. Néhány mondatban mutassa be egy közszolgáltató (pl. víz- és csatornaművek, elektromos művek) ügyfélszolgálati irodáját!

Információtartalom vázlata

- Iparág rövid bemutatása
- Közszolgáltató irodák központi elhelyezkedése, nagyobb városok bevásárlóközpontjában is
- Szolgáltatási paletta
- Nyitvatartási idő, telefonos ügyelet

4/B) Szituáció: Ön a HT-Mobile ügyfélszolgálati asszisztense. Az ügyfél azzal a panasszal fordul Önhöz, hogy mindig megszakad a vonal, amikor a mobiltelefonján hívást kezdeményez. Próbálja kideríteni, mi lehet az oka és javasoljon megoldást (pl. akkumulátor cseréje, cseretelefon és javítás, új telefon)!

Információtartalom vázlata

- Udvariassági formulák betartása
- Kapcsolatfelvétel, az ügyfél azonosítása (név, lakcím, stb.)
- A készülék vagy csak az akkumulátor romlott el. Ajánlja fel a cseretelefont, s a néhány napon belüli javítást!
- Az ügyfél érvényes előfizetéssel rendelkezik. Két éves hűségnyilatkozata kb. 1 hónap múlva jár le, amikor igen nagy kedvezménnyel cserélheti le készülékét újabb, korszerűbb modellre
- Ajánlja fel, hogy nézzen szét az ügyfél a cég honlapján lévő telefonok közt, s rendeljen újat mielőbb
- Elköszönés

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

4/A) A gazdaság különböző ágazataiban működő szervezetek hoznak létre ügyfélszolgálati irodákat. Néhány mondatban mutassa be egy közszolgáltató (pl. víz- és csatornaművek, elektromos művek) ügyfélszolgálati irodáját!

4/B) Szituáció: Ön a HT-Mobile ügyfélszolgálati asszisztense. Az ügyfél azzal a panasszal fordul Önhöz, hogy mindig megszakad a vonal, amikor a mobiltelefonján hívást kezdeményez. Próbálja kideríteni, mi lehet az oka és javasoljon megoldást (pl. akkumulátor cseréje, cseretelefon és javítás, új telefon)!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő ügyfélszolgálat tevékenységének célja, tárgya	Iparág rövid bemutatása	10	
		Közszolgáltató irodák központi elhelyezkedése, nagyobb városok bevásárlóközpontjában is	10	
		Szolgáltatási paletta	5	
		Nyitvatartási idő, telefonos ügyelet	5	
C	Tájékoztatás, ügyintézés a távközlés, informatika ágazatban	Udvariassági formulák betartása	5	
		Kapcsolatfelvétel, az ügyfél azonosítása (név, lakcím, stb.)	5	
		A készülék vagy csak az akkumulátor romlott el. Ajánlja fel a cseretelefont, s a néhány napon belüli javítást!	10	
		Az ügyfél érvényes előfizetéssel rendelkezik. Két éves hűségnyilatkozata kb. 1 hónap múlva jár le, amikor igen nagy kedvezménnyel cserélheti le készülékét újabb, korszerűbb modellre	15	
		Ajánlja fel, hogy nézzen szét az ügyfél a cég honlapján lévő telefonok közt, s rendeljen újat mielőbb	10	
		Elköszönés	5	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szituációnak megfelelően, szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelően	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
	Társas	Nyelvhelyesség	2	
		Tömör fogalmazás képessége	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

C

5/A) A gazdaság különböző ágazataiban működő szervezetek hoznak létre ügyfélszolgálati irodákat. Néhány mondatban mutassa be egy informatikai fejlesztő cég ügyfélszolgálatát!

Információtartalom vázlata

- Iparág rövid bemutatása
- Az informatikai fejlesztő cég csak contact centerrel rendelkezik, a személyes tanácsadást az ügyfélhez ellátogató értékesítő kollégák látják el
- Contact center szolgáltatásai
- Contact center előnyei

5/B) Szituáció: Ön a Karancslapi Gázművek ügyfélszolgálatának munkatársa. Az ügyfél felháborodva, bosszankodva kérdezi, hogy mi alapján küldték ki a számlát, ha nem olvasták le a gázórát. Ön se érti, hogyan fordulhatott elő. Lehetséges, hogy az előző számla alapján – becsléssel - állapították meg a díjat. Az ügyfél által most bejelentett óraállás több mint ami kiszámlázásra került. Nyugtassa meg az ügyfelet, hogy emiatt nem fognak pótlólagos díjat bekérni! A következő számlázáskor kell csak a többletet kifizetnie. Ajánlja fel az évi egyszeri leolvasást igénylő átalány díjas elszámolást, akkor nem lesz gond a havi leolvasással!

Információtartalom vázlata

- Udvariassági formulák betartása
- Kapcsolatfelvétel, az ügyfél azonosítása (név, lakcím, stb.)
- Az ügyfél a havonkénti elszámolást, leolvasást választotta még 2001-ben. Az ügyféltörténetből kiderül, hogy az elmúlt évek során többször is problémát okozott leolvasás. Valószínűleg nem volt otthon, amikor a leolvasó kolléga kiment, s a mérőállást sem írta ki, vagy jelentette be telefonon. Ezért kerülhetett sor a becslés alapján történő számlázásra
- Mutassa be az éves elszámolás előnyeit (pl. havi fix összeg, évente csak egyszer van leolvasás, elszámolás)
- Ajánlja fel, hogy akár most módosíthatják erre az elszámolást, amit a cég egyszeri, 2.000 Ft-os kedvezménnyel is támogat
- Elköszönés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

5/A) A gazdaság különböző ágazataiban működő szervezetek hoznak létre ügyfélszolgálati irodákat. Néhány mondatban mutassa be egy informatikai fejlesztő cég ügyfélszolgálatát!

5/B) Szituáció: Ön a Karancslapi Gázművek ügyfélszolgálatának munkatársa. Az ügyfél felháborodva, bosszankodva kérdezi, hogy mi alapján küldték ki a számlát, ha nem olvasták le a gázórát. Ön se érti, hogyan fordulhatott elő. Lehetséges, hogy az előző számla alapján – becsléssel - állapították meg a díjat. Az ügyfél által most bejelentett óraállás több mint ami kiszámlázásra került. Nyugtassa meg az ügyfelet, hogy emiatt nem fognak pótlólagos díjat bekérni! A következő számlázáskor kell csak a többletet kifizetnie. Ajánlja fel az évi egyszeri leolvasást igénylő átalány díjas elszámolást, akkor nem lesz gond a havi leolvasással!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő ügyfélszolgálat tevékenységének célja, tárgya	Iparág rövid bemutatása	10	
		Az informatikai fejlesztő cég csak contact centerrel rendelkezik, a személyes tanácsadást az ügyfélhez ellátogató értékesítő kollégák látják el	10	
		Contact center szolgáltatásai	5	
		Contact center előnyei	5	
C	Tájékoztatás, ügyintézés a közigazgatásban, közszolgáltatásban	Udvariassági formulák betartása	5	
		Kapcsolatfelvétel, az ügyfél azonosítása (név, lakcím, stb.)	5	
		Az ügyfél a havonkénti elszámolást, leolvasást választotta még 2001-ben. Az ügyféltörténetből kiderül, hogy az elmúlt évek során többször is problémát okozott leolvasás. Valószínűleg nem volt otthon, amikor a leolvasó kolléga kiment, s a mérőállást sem írta ki, vagy jelentette be telefonon. Ezért kerülhetett sor a becslés alapján történő számlázásra	10	
		Mutassa be az éves elszámolás előnyeit (pl. havi fix összeg, évente csak egyszer van leolvasás, elszámolás)	15	
		Ajánlja fel, hogy akár most módosíthatják erre az elszámolást, amit a cég egyszeri, 2.000 Ft-os kedvezménnyel is támogat	10	
		Elköszönés	5	
Összesen			80	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szituációnak megfelelően, szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelően	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
	Társas	Nyelvhelyesség	2	
		Tömör fogalmazás képessége	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

6/A) A gazdaság különböző ágazataiban működő szervezetek működtetnek ügyfélszolgálatokat. Néhány mondatban mutasson be egy bankfiókot!

Információtartalom vázlata

- A bankszektor rövid bemutatása
- A bankfiókok elhelyezkedése
- A bankfiókok szolgáltatási palettája
- Munkatársaik jellemzése

6/B) Szituáció: Ön a NomDeck márkaszervíz ügyfélszolgálati asszisztense. Az ügyfél aggódva érkezik, mert az a kb. egy éve vásárolt jó minőségű, jó márkájú, megbízható, 3 funkciós telefon–fax–fénymásoló berendezése nem működik. Sajnos nem találja a garanciajegyet és a számlát, de abban bízik, hogy ennek ellenére van lehetőség a garancia érvényesítésére.

Információtartalom vázlata

- Udvariassági formulák betartása
- Kapcsolatfelvétel, az ügyfél azonosítása (név, lakcím, stb.)
- Nyugtassa meg az ügyfelet, ha emlékszik rá legalább nagyjából, hogy hol és mikor vásárolta a gépet, akkor a márka nyilvántartásból ki tudják keresni az időpontot, s hogy beleférnek-e még az egy évbe
- Javasolja továbbá, hogy hozza be átnézésre a gépet, így mielőbb meg tudják állapítani a hibát
- Ajánlja fel, hogy a javítás idejére cserekészüléket tudnak biztosítani
- Elköszönés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

- 6/A) A gazdaság különböző ágazataiban működő szervezetek működtetnek ügyfélszolgálatokat. Néhány mondatban mutasson be egy bankfiókot!
- 6/B) Szituáció: Ön a NomDeck márkaszervíz ügyfélszolgálati asszisztense. Az ügyfél aggódva érkezik, mert az a kb. egy éve vásárolt jó minőségű, jó márkájú, megbízható, 3 funkciós telefon–fax–fénymásoló berendezése nem működik. Sajnos nem találja a garanciajegyet és a számlát, de abban bízik, hogy ennek ellenére van lehetőség a garancia érvényesítésére.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő ügyfélszolgálat tevékenységének célja, tárgya	A bankszektor rövid bemutatása	10	
		A bankfiókok elhelyezkedése	10	
		A bankfiókok szolgáltatási palettája	5	
		Munkatársaik jellemzése	5	
C	Tájékoztatás, ügyintézés a távközlés, informatika ágazatban	Udvariassági formulák betartása	5	
		Kapcsolatfelvétel, az ügyfél azonosítása (név, lakcím, stb.)	5	
		Nyugtassa meg az ügyfelet, ha emlékszik rá legalább nagyjából, hogy hol és mikor vásárolta a gépet, akkor a márka nyilvántartásból ki tudják keresni az időpontot, s hogy beleférnek-e még az egy évbe	15	
		Javasolja továbbá, hogy hozza be átnézésre a gépet, így mielőbb meg tudják állapítani a hibát	10	
		Ajánlja fel, hogy a javítás idejére cserekészüléket tudnak biztosítani	10	
		Elköszönés	5	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szituációnak megfelelően, szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelően	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
	Társas	Nyelvhelyesség	2	
		Tömör fogalmazás készsége	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....

dátum

aláírás

7/A) A gazdaság különböző ágazataiban működő szervezetek hoznak létre ügyfélszolgálati irodákat. Néhány mondatban jellemezzen egy a közsférában működő ügyfélszolgálati irodát (pl. okmányirodát)!

Információtartalom vázlatja

- Okmányiroda rövid bemutatása
- Önkormányzatokhoz viszonyított elhelyezkedése
- Mobilszolgáltató irodák, boltok szolgáltatási palettája
- Munkatársaik jellemzése

7/B) Szituáció: Ön a Kaleidoszkóp Könyvkiadó és Könyvesház ügyfélszolgálati asszisztense. Régi kedves ügyfelük kereste meg, aki havonta számos szépirodalmi és szakkönyvet vásárol. Most az a problémája, hogy néhány napja ajándékba kapta nyugdíjba vonulása alkalmából kollégáitól azt az igen szép művészeti albumot, amit ő már vagy fél éve a Kiadótól utánvétellel megrendelt, megkapott, kifizetett. A kollégáktól kapott könyvet mindenki aláírta, tehát csak az itt megrendeltet tudná visszacsereálni, ha ez lehetséges. Megvan persze a számla is, s a könyv is sértetlen.

Információtartalom vázlatja

- Udvariassági formulák betartása
- Kapcsolatfelvétel, az ügyfél azonosítása (név, lakcím, stb.)
- Az ügyfél a Kiadó kiemelt ügyfélkörébe tartozik. Előző évi megrendelése meghaladta a 100.000 Ft-ot. Az ilyen nagyságrendben vásárló ügyfelek számára a Kiadó az új kiadványait is 20%-os törzsvásárlói kedvezménnyel értékesíti. A Kiadó szabályai szerint visszafizetési garanciát legfeljebb a vásárlást követő 15 munkanapig végeznek
- Mutassa be, hogy számukra a törzsügyfelek kiemelten fontosak, s egyéni elbírálás alapján kivételesen lehetőséget biztosítanak a cserére, azaz a hibátlan könyv értékében történő levásárlásra, de mindezt csak személyesen teheti meg az ügyfél
- Ajánlja fel, hogy akár most egyeztetethetnek időpontot, amikor az ügyfél befárad a Kiadó mintaboltjába, s ott le tudják bonyolítani a cserét
- Elköszönés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

7/A) A gazdaság különböző ágazataiban működő szervezetek hoznak létre ügyfélszolgálati irodákat. Néhány mondatban jellemezzen egy a közzférában működő ügyfélszolgálati irodát (pl. okmányirodát)!

7/B) Szituáció: Ön a Kaleidoszkóp Könyvkiadó és Könyvesház ügyfélszolgálati asszisztense. Régi kedves ügyfelük kereste meg, aki havonta számos szépirodalmi és szakkönyvet vásárol. Most az a problémája, hogy néhány napja ajándékba kapta nyugdíjba vonulása alkalmából kollégáitól azt az igen szép művészeti albumot, amit ő már vagy fél éve a Kiadótól utánvétellel megrendelt, megkapott, kifizetett. A kollégáktól kapott könyvet mindenki aláírta, tehát csak az itt megrendeltet tudná visszacsereálni, ha ez lehetséges. Megvan persze a számla is, s a könyv is sértetlen.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő ügyfélszolgálat tevékenységének célja, tárgya	Okmányiroda rövid bemutatása	10	
		Önkormányzatokhoz viszonyított elhelyezkedése	10	
		Mobilszolgáltató irodák, boltok szolgáltatási palettája	5	
		Munkatársaik jellemzése	5	
C	Tájékoztatás, ügyintézés a közigazgatásban, közszolgáltatásban	Udvariassági formulák betartása	5	
		Kapcsolatfelvétel, az ügyfél azonosítása (név, lakcím, stb.)	5	
		Az ügyfél a Kiadó kiemelt ügyfélkörébe tartozik. Előző évi megrendelése meghaladta a 100.000 Ft-ot. Az ilyen nagyságrendben vásárló ügyfelek számára a Kiadó az új kiadványait is 20%-os törzsvásárlói kedvezménnyel értékesíti. A Kiadó szabályai szerint visszafizetési garanciát legfeljebb a vásárlást követő 15 munkanapig végeznek	10	
		Mutassa be, hogy számukra a törzsügyfelek kiemelten fontosak, s egyéni elbírálás alapján kivételesen lehetőséget biztosítanak a cserére, azaz a hibátlan könyv értékében történő levásárlásra. De mindezt csak személyesen teheti meg az ügyfél	15	
		Ajánlja fel, hogy akár most egyeztetethetnek időpontot, amikor az ügyfél befárad a Kiadó mintaboltjába, s ott le tudják bonyolítani a cserét	10	
		Elköszönés	5	
Összesen			80	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szituációnak megfelelően, szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelően	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
	Társas	Nyelvhelyesség	2	
		Tömör fogalmazás képessége	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

8/A) A szervezetek mind nagyobb hányada ismerte fel, hogy a hatékonyan működő, többszorosított ügyfélszolgálati tevékenység jelentős szerepet játszik a meglévő ügyfelek megtartásában. Hasonlítsa össze néhány kiemelt tényező (pl. ügyfélfogadási idő, kapacitás, költségráfordítás) a telefonos és a személyes ügyfélszolgálatok működésének előnyeit, hátrányait!

Információtartalom vázlata

- A személyes, telefonos kommunikáció összehasonlítása
- Ügyfélszolgálati irodák és Call Centerek kapacitásának összehasonlítása
- Az ügyfelek véleménye, preferenciája
- Munkatársakkal szemben megfogalmazott elvárások

8/B) Szituáció: Ön a Boglárka Nagykereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati munkatársa. Az ügyfél azzal a problémával fordul önhöz, hogy néhány nappal ezelőtt vásárolt a budaörsi áruházukban 4 db tejhabosítót. Ajándéknak szánta, meg is kérte a vevőszolgálaton lévő munkatársat, hogy készítsen díszcsomagolást. Egyenesen az összevont szülinapi partira ment, s a négy ünnepeltnek át is adta a 4 tetszetős csomagot. Aztán másnap jött a kellemetlen meglepetés: az egyik ünnepelt hívta, hogy „nem érti a poént”, majd meg is magyarázta: „üres volt a csomag”. Azért jött, hogy magyarázatot kapjon!

Információtartalom vázlata

- Udvariassági formulák betartása
- Kapcsolatfelvétel, az ügyfél problémájának azonosítása
- A hiba azonnali elismerése, kifejezi az ügyfélnek sajnálkozását, elnézést kér, s gyors és hathatós intézkedést ígér
- Ügyfélnek kompenzációt ajánl, vásárlási értékkel megegyező kedvezményt a következő vásárláskor. Továbbá biztosítja, hogy kivizsgálják az esetet, s erről e-mailben tájékoztatják, ha megadja a címét
- Ajánlja fel, hogy akár most, itt a központi üzletükben levásárolhatja az utalványt. Remek akciós ajánlatok vannak éppen
- Elköszönés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

8/A) A szervezetek mind nagyobb hányada ismerte fel, hogy a hatékonyan működő, többcsatornás ügyfélszolgálati tevékenység jelentős szerepet játszik a meglévő ügyfelek megtartásában. Hasonlítsa össze néhány kiemelt tényező (pl. ügyfélfogadási idő, kapacitás, költségráfordítás) a telefonos és a személyes ügyfélszolgálatok működésének előnyeit, hátrányait!

8/B) Szituáció: Ön a Boglárka Nagykereskedelmi Zrt. ügyfélszolgálati munkatársa. Az ügyfél azzal a problémával fordul önhöz, hogy néhány nappal ezelőtt vásárolt a budaörsi áruházukban 4 db tejhabosítót. Ajándéknak szánta, meg is kérte a vevőszolgálaton lévő munkatársat, hogy készítsen díszcsomagolást. Egyenesen az összevont szülinapi partira ment, s a négy ünnepeltnek át is adta a 4 tetszetős csomagot. Aztán másnap jött a kellemetlen meglepetés: az egyik ünnepelt hívta, hogy „nem érti a poént”, majd meg is magyarázta: „üres volt a csomag”. Azért jött, hogy magyarázatot kapjon!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Találkozás, hivatalos kapcsolatfelvétel ügyfelekkel	A személyes, telefonos kommunikáció összehasonlítása	10	
		Ügyfélszolgálati irodák és Call Centerek kapacitásának összehasonlítása	10	
		Az ügyfelek véleménye, preferenciája	5	
		Munkatársakkal szemben megfogalmazott elvárások	5	
C	Kereskedelem, vendéglátás, idegenforgalom	Udvariassági formulák betartása	5	
		Kapcsolatfelvétel, az ügyfél problémájának azonosítása	5	
		A hiba azonnali elismerése, kifejezi az ügyfélnek sajnálkozását, elnézést kér, s gyors és hathatós intézkedést ígér	10	
		Ügyfélnek kompenzációt ajánl, vásárlási értékkel megegyező kedvezményt a következő vásárláskor. Továbbá biztosítja, hogy kivizsgálják az esetet, s erről e-mailben tájékoztatják, ha megadja a címét	15	
		Ajánlja fel, hogy akár most, itt a központi üzletükben levásárolhatja az utalványt. Remek akciók ajánlatok vannak éppen	10	
		Elköszönés	5	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szituációnak megfelelően, szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelően	5	
Összesen			90	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint			Max.	Elért
Személyes	Pontosság		2	
	Nyelvhelyesség		2	
Társas	Tömör fogalmazás készsége		2	
	Ismeretek helyénvaló alkalmazása		2	
Módszer	Helyzetfelismerés		2	
	Összesen		10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

9/A) Az ügyfélszolgálat csapatjáték, még ha az ügyféllel közvetlenül rendszerint egy-egy munkatárs is kerül kapcsolatba. Maga mögött tudhatja a szervezet információs, technológiai támogatását, illetve a kollégák (más osztályokról is) együttműködését. Fejtse ki a témát 6-8 mondatban!

Információtartalom vázlata

- Szervezeti tudás közvetítése
- Együttműködés a közvetlen kollégákkal
- Együttműködés társosztályokkal
- Módszeres munkavégzés, pontos adminisztráció

9/B) Szituáció: Ön egy brókercégtől telefonál az ügyfélnek, mivel a befektetési lehetőségek bővültek. Az eddigi öt lehetőségen kívül további három áll rendelkezésre, melyek között a befektetett összeg arányát szabadon módosíthatja. Ezek: kétféle pénzügyi alap, háromféle részvényalap, kétféle ingatlanalap, és kétféle államkötvény. Most nem bonyolódna bele a részletekbe, azt javasolja, hogy egyeztessenek egy időpontot, amikor a közeljövőben az ügyfél be tud fáradni a bankba. Esetleg e-mailben addig is átküld némi tájékoztató anyagot.

Információtartalom vázlata

- Udvariassági formulák betartása
- Kapcsolatfelvétel, az ügyfél elérése
- Érdeklődésének felkeltése, találkozó kezdeményezése, időpont egyeztetése
- Információadás felajánlása, e-mailben történő kiküldés kezdeményezése
- Elköszönés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

9/A) Az ügyfélszolgálat csapatjáték, még ha az ügyféllel közvetlenül rendszerint egy-egy munkatárs is kerül kapcsolatba. Maga mögött tudhatja a szervezet információs, technológiai támogatását, illetve a kollégák (más osztályokról is) együttműködését. Fejtse ki a témát 6-8 mondatban!

9/B) Szituáció: Ön egy brókercégtől telefonál az ügyfélnek, mivel a befektetési lehetőségek bővültek. Az eddigi öt lehetőségen kívül további három áll rendelkezésre, melyek között a befektetett összeg arányát szabadon módosíthatja. Ezek: kétféle pénzpiaci alap, háromféle részvényalap, kétféle ingatlanalap, és kétféle államkötvény. Most nem bonyolódna bele a részletekbe, azt javasolja, hogy egyeztessenek egy időpontot, amikor a közeljövőben az ügyfél be tud fáradni a bankba. Esetleg e-mailben addig is átküld némi tájékoztató anyagot.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő ügyfélszolgálat tevékenységének célja, tárgya	Szervezeti tudás közvetítése	10	
		Együttműködés a közvetlen kollégákkal	10	
		Együttműködés társosztályokkal	5	
		Módszeres munkavégzés, pontos adminisztráció	10	
C	Tájékoztatás, ügyintézés a pénzügyintézetekben	Udvariassági formulák betartása	5	
		Kapcsolatfelvétel, az ügyfél elérése	5	
		Érdeklődésének felkeltése, találkozó kezdeményezése, időpont egyeztetése	15	
		Információadás felajánlása, e-mailben történő kiküldés kezdeményezése	15	
		Elköszönés	5	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Max.	Elért	
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szituációnak megfelelően, szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelően	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Pontosság	2	
	Társas	Nyelvhelyesség	2	
		Tömör fogalmazás készsége	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

10/A) A szervezetek mind nagyobb hányada ismerte fel, hogy az ügyfélszolgálat lehetőséget teremt a keresztértékesítésre. Mutassa be a lehetőséget!

Információtartalom vázlata

- A keresztértékesítés
- Az ügyfél problémával érkezett, melynek megoldásaként új terméket, szolgáltatást ajánl
- Személyre szóló ajánlat, valódi igény
- Munkatársakkal szemben megfogalmazott elvárások

10/B) Szituáció: Ön a HBD Hirdetési magazin ügyfélszolgálatának munkatársa. Az ügyfél családi házáat szeretné meghirdetni a következő két hétben, színes, fényképes újsághirdetésként és online felületen is. Egyeztessenek a részletekről!

Információtartalom vázlata

- Udvariassági formulák betartása
- Kapcsolatfelvétel, az ügyfél igényének azonosítása
- A újsághirdetés paramétereinek egyeztetése (színes, ¼-d oldal, két hetes megjelenés, összesen 10 alkalom, ár: 28.000 Ft / alkalom, 10-nél már van kedvezmény, 20%)
- Ügyfélnek felajánlja, hogy 8000 Ft-ért elkészítik a fotókkal illusztrált hirdetést is
- A részleteket e-mailben egyeztetik, adatfelvétel
- Elköszönés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

10/A) A szervezetek mind nagyobb hányada ismerte fel, hogy az ügyfélszolgálat lehetőséget teremt a keresztértékesítésre. Mutassa be a lehetőséget!

10/B) Szituáció: Ön a HBD Hirdetési magazin ügyfélszolgálatának munkatársa. Az ügyfél családi házát szeretné meghirdetni a következő két hétben, színes, fényképes újsághirdetésként és online felületen is. Egyeztessenek a részletekről!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A munkahelytől függő ügyfélszolgálat tevékenységének célja, tárgya	A keresztértékesítés	10	
		Az ügyfél problémával érkezett, melynek megoldásaként új terméket, szolgáltatást ajánl	10	
		Személyre szóló ajánlat, valódi igény	5	
		Munkatársakkal szemben megfogalmazott elvárások	5	
C	Találkozás, hivatalos kapcsolatfelvétel ügyfelekkel	Udvariassági formulák betartása	5	
		Kapcsolatfelvétel, az ügyfél igényének azonosítása	5	
		A újsághirdetés paramétereinek egyeztetése (színes, ¼-d oldal, két hetes megjelenés, összesen 10 alkalom, ár: 28.000 Ft / alkalom, 10-nél már van kedvezmény, 20%)	10	
		Ügyfélnek felajánlja, hogy 8000 Ft-ért elkészítik a fotókkal illusztrált hirdetést is	15	
		A részleteket e-mailben egyeztetik, adatfelvétel	10	
		Elköszönés	5	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szituációnak megfelelően, szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelően	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	2	
		Kapcsolatteremtő készség	2	
	Társas	Hatékony kérdező-kérdés készsége	2	
		Nyitott hozzáállás	2	
	Módszer	Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíráás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

11/A) A kisebb vállalatok is kihasználhatják a modern contact centerek előnyeit, ha „kiszervezik” telefonos ügyfélszolgálatukat. Fejtse ki, milyen előnyökkel és hátrányokkal jár ez a megoldás!

Információtartalom vázlata

- Outsource fogalma
- Miért éri meg a kiszervezés (költséghatékony, kisebb szervezet számára is elérhető a korszerű technológia)
- Mit érzékel belőle az ügyfél?
- Munkatársakkal szemben megfogalmazott elvárások

11/B) Szituáció: Ön a Telehold Internetszolgáltató ügyfélszolgálatának munkatársa. Az ügyfél (Balázs Máté) tegnap azzal a problémával járt Önöknél, hogy az utóbbi időben igen gyakran van gondja az internetszolgáltatással. Néha több óráig egyáltalán nem tud netezni, máskor csak a szerződésben lévónél lényegesen kisebb sávszélességgel. Ma azért hívja, hogy elismerje a hibát, tájékoztassa az okokról (nagyobb építkezés a környéken, mely többszöri áramkimaradással is járt)! Ajánljon fel kompenzációt (3 díjmentesen letölthető film netkölszönzójükből), illetve biztosítsa, hogy a hibát elhárították!

Információtartalom vázlata

- Udvariassági formulák betartása
- Kapcsolatfelvétel, az ügyfél elérése, azonosítása
- A hiba elismerése, kifejezi az ügyfélnek sajnálkozását, elnézést kér, magyarázatot ad (építkezés a környéken, kábelszakadás)
- Ügyfélnek kompenzációt ajánl, 3 film letöltésére feljogosító kupont küldenek. Továbbá biztosítja, hogy megoldódott a probléma
- Ajánlja fel, hogy ha még nem töltött le filmet, segít az első letöltésben
- Elköszönés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

11/A) A kisebb vállalatok is kihasználhatják a modern contact centerek előnyeit, ha „kiszervezik” telefonos ügyfélszolgálatukat. Fejtse ki, milyen előnyökkel és hátrányokkal jár ez a megoldás!

11/B) Szituáció: Ön a Telehold Internetszolgáltató ügyfélszolgálatának munkatársa. Az ügyfél (Balázs Máté) tegnap azzal a problémával járt Önöknél, hogy az utóbbi időben igen gyakran van gondja az internetszolgáltatással. Néha több óráig egyáltalán nem tud netezni, máskor csak a szerződésben lévónél lényegesen kisebb sávszélességgel. Ma azért hívja, hogy elismerje a hibát, tájékoztassa az okokról (nagyobb építkezés a környéken, mely többszöri áramkimaradással is járt)! Ajánljon fel kompenzációt (3 díjmentesen letölthető film netkölszönzőjükből), illetve biztosítsa, hogy a hibát elhárították!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Intézményrendszer, vállalati formák, munkavállalás	Outsource fogalma	10	
		Miért éri meg a kiszervezés (költséghatékony, kisebb szervezet számára is elérhető a korszerű technológia)	10	
		Mit érzékel belőle az ügyfél?	5	
		Munkatársakkal szemben megfogalmazott elvárások	5	
C	Kereskedelem, vendéglátás, idegenforgalom	Udvariassági formulák betartása	5	
		Kapcsolatfelvétel, az ügyfél elérése, azonosítása	5	
		A hiba elismerése, kifejezi az ügyfélnek sajnálkozását, elnézést kér, magyarázatot ad (építkezés a környéken, kábelszakadás)	10	
		Ügyfélnek kompenzációt ajánl, 3 film letöltésére feljogosító kupont küldenek. Továbbá biztosítja, hogy megoldódott a probléma	15	
		Ajánlja fel, hogy ha még nem töltött le filmet, segít az első letöltésben	10	
		Elköszönés	5	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szituációnak megfelelően, szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelően	5	
Összesen			90	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
Személyes	Pontosság	2	
	Nyelvhelyesség	2	
Társas	Tömör fogalmazás készsége	2	
	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
Módszer	Helyzetfelismerés	2	
	Összesen	10	
Mindösszesen		100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

12/A A szervezetek mind nagyobb hányada ismerte fel, hogy az ügyfélszolgálati irodák, call centerek nem nélkülözhetik az idegen nyelveket jól beszélő munkatársakat. Világítsa meg, hogy milyen feladatok hárulnak rájuk, s milyen elvárásokat fogalmazzanak meg velük szemben!

Információtartalom vázlata

- Többszínűség igénye: magyar és nemzetközi szolgáltató központokban
- Sokszínű csapatban rejlő lehetőség
- Aktív nyelvi tréning maga a munka is
- Munkatársakkal szemben megfogalmazott elvárások

12/B) Szituáció: Ön a Világutazó Zrt. ügyfélszolgálati munkatársa. Tegnap ért véget 6 hetes, őszi és téli ajánlataikat népszerűsítő kampányuk. Minden ügyfelük, aki az elmúlt 6 hétben járt az irodában, s valamilyen szolgáltatást igénybe vett, az sorsoláson vett részt. Halmos Kata lett a nyertes, díja két személyes all inclusive Egyiptomi Nílusi hajóút. Az Ön feladata, hogy telefonon felhívja őt, s értesítse a nyereményről. Az Ön feladata, hogy egyeztessék az indulási időpontot (november 13-át) is.

Információtartalom vázlata

- Udvariassági formulák betartása
- Kapcsolatfelvétel, az ügyfél elérése, azonosítása
- A nyereményről való tájékoztatás
- A részletek egyeztetése (2 fő, all inclusive, 5 napos, indulási időpont: november 13.)
- A nyeremény átvételének egyeztetése, mielőbbi időpont egyeztetése
- Elköszönés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

12/A) A szervezetek mind nagyobb hányada ismerte fel, hogy az ügyfélszolgálati irodák, call centerek nem nélkülözhetik az idegen nyelveket jól beszélő munkatársakat. Világítsa meg, hogy milyen feladatok hárulnak rájuk, s milyen elvárásokat fogalmaznak meg velük szemben!

12/B) Szituáció: Ön a Világutazó Zrt. ügyfélszolgálati munkatársa. Tegnap ért véget 6 hetes, őszi és téli ajánlataikat népszerűsítő kampányuk. Minden ügyfelük, aki az elmúlt 6 hétben járt az irodában, s valamilyen szolgáltatást igénybe vett, az sorsoláson vett részt. Halmos Kata lett a nyertes, díja két személyes all inclusive Egyiptomi Nílusi hajóút. Az Ön feladata, hogy telefonon felhívja őt, s értesítse a nyereményről. Az Ön feladata, hogy egyeztessék az indulási időpontot (november 13-át) is.

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Nyelvterületek, nemzetközi kapcsolatok	Töbnyelvűség igénye: magyar és nemzetközi szolgáltató központokban	10	
		Sokszínű csapatban rejlő lehetőség	10	
		Aktív nyelvi tréning maga a munka is	5	
		Munkatársakkal szemben megfogalmazott elvárások	5	
C	Kereskedelem, vendéglátás, idegenforgalom	Udvariassági formulák betartása	5	
		Kapcsolatfelvétel, az ügyfél elérése, azonosítása	5	
		A nyereményről való tájékoztatás	10	
		A részletek egyeztetése (2 fő, all inclusive, 5 napos, indulási időpont: november 13.)	15	
		A nyeremény átvételének egyeztetése, mielőbbi időpont egyeztetése	10	
		Elköszönés	5	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Max.	Elért	
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szituációnak megfelelően, szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelően	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Pontosság	2	
	Társas	Nyelvhelyesség	2	
		Tömör fogalmazás képessége	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

13/A) Az ügyfelek azért fordulnak panasszal az ügyfélszolgálathoz, hogy számukra elfogadható módon rendeződjön problémájuk. Nem pedig azért, hogy bosszantsák az ügyintézőket! Fejtse ki részletesebben a témát!

Információtartalom vázlata

- Előítéletek a reklamáló emberrel szemben
- A reklamáló ügyfél nem egyenlő az elvesztett ügyféllel
- Az ügyfelek véleménye függ a megoldás módjától és annak eredményességétől
- A reklamációt kezelő munkatársakkal szemben megfogalmazott elvárások

13/B) Szituáció: Ön a Pandora Repülőtér ügyfélszolgálati munkatársa. Az ügyfél több óras várakozás után ismét a londoni gép érkezésének időpontjáról érdeklődik. Próbálja meg ismét türelmesen elmagyarázni, hogy a gép a sűrű köd miatt nem tudott még elindulni, és a következő 1-2 órában nem is várható! Nyugtassa meg az aggódó ügyfelet, az utasok a londoni repülőtéren jó körülmények közt várakoznak!

Információtartalom vázlata

- Udvariassági formulák betartása
- Kapcsolatfelvétel, az ügyfél problémájának azonosítása
- Megnyugtatás, információadás, az utasok jól vannak, a köd miatt Londonban várakoznak
- Ügyfélnek kompenzációt ajánl, meghívja a VIP-váróba
- Elköszönés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

13/A) Az ügyfelek azért fordulnak panasszal az ügyfélszolgálathoz, hogy számukra elfogadható módon rendeződjön problémájuk. Nem pedig azért, hogy bosszantsák az ügyintézőket! Fejtse ki részletesebben a témát!

13/B) Szituáció: Ön a Pandora Repülőtér ügyfélszolgálati munkatársa. Az ügyfél több óras várakozás után ismét a londoni gép érkezésének időpontjáról érdeklődik. Próbálja meg ismét türelmesen elmagyarázni, hogy a gép a sűrű köd miatt nem tudott még elindulni, és a következő 1-2 órában nem is várható! Nyugtassa meg az aggódó ügyfelet, az utasok a londoni repülőtéren jó körülmények közt várakoznak!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Találkozás, hivatalos kapcsolatfelvétel ügyfelekkel	Előítételek a reklamáló emberrel szemben	10	
		A reklamáló ügyfél nem egyenlő az elvesztett ügyféllel	10	
		Az ügyfelek véleménye függ a megoldás módjától és annak eredményességétől	5	
		A reklamációt kezelő munkatársakkal szemben megfogalmazott elvárások	5	
C	Találkozás, hivatalos kapcsolatfelvétel ügyfelekkel	Udvariassági formulák betartása	5	
		Kapcsolatfelvétel, az ügyfél problémájának azonosítása	15	
		Megnyugtató, információadás, az utasok jól vannak, a köd miatt Londonban várakoznak	10	
		Ügyfélnek kompenzációt ajánl, meghívja a VIP-váróba	15	
		Elköszönés	5	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szituációnak megfelelően, szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelően	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
		Nyelvhelyesség	2	
	Társas	Tömör fogalmazás képessége	2	
		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
	Módszer	Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

14/A) A szervezetek mind nagyobb hányada ismerte fel, hogy a telefon mellett az egyéb elektronikus csatornák jól kiegészítik a személyes ügyfélszolgálatot. Hasonlítsa össze az online ügyfélszolgálatot a személyes kiszolgálással!

Információtartalom vázlatja

- A személyes és az online kommunikáció összehasonlítása
- Ügyfélszolgálati irodák és az online központok látogatottságának, működésének összehasonlítása
- Az ügyfelek véleménye, preferenciája
- Munkatársak száma, a velük szemben megfogalmazott elvárások

14/B) Szituáció: Ön a Tárogató Utazási Iroda ügyfélszolgálati munkatársa. Az ügyfél szállást szeretne foglalni az egyik szállodában, amit az Önök prospektusából választott. Sajnos, az Önök rendelkezésére álló szobák már mind elkeltek, de megpróbál a szállodától további szobát kérni, sikertelenül. Javasoljon egy másik szállodát, ahol ugyanazokat a szolgáltatásokat kaphatja meg az ügyfél!

- Udvariassági formulák betartása
- Kapcsolatfelvétel, az ügyfél problémájának azonosítása
- Megnyugtatta az ügyfelet, hamarosan megoldást találnak gondjára
- Határozzák meg az ügyfél preferenciáit: pl. referencia, komfortfokozat, lokáció, extrák
- Ajánlja fel, hogy néhány szoba jöhető hotelt ő megkérdez, vagy felírja a telefonszámukat
- Elköszönés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1609-06 Ügyfélszolgálati idegen nyelvű kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

4. vizsgafeladat

A legfontosabb gazdasági, szolgáltatási területeken működő ügyfélszolgálatok és feladataik ismertetése idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

14/A) A szervezetek mind nagyobb hányada ismerte fel, hogy a telefon mellett az egyéb elektronikus csatornák jól kiegészítik a személyes ügyfélszolgálatot. Hasonlítsa össze az online ügyfélszolgálatot a személyes kiszolgálással!

14/B) Szituáció: Ön a Tárogató Utazási Iroda ügyfélszolgálati munkatársa. Az ügyfél szállást szeretne foglalni az egyik szállodában, amit az Önök prospektusából választott. Sajnos, az Önök rendelkezésére álló szobák már mind elkeltek, de megpróbál a szállodától további szobát kérni, sikertelenül. Javasoljon egy másik szállodát, ahol ugyanazokat a szolgáltatásokat kaphatja meg az ügyfél!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Találkozás, hivatalos kapcsolatfelvétel ügyfelekkel	A személyes és az online kommunikáció összehasonlítása	10	
		Ügyfélszolgálati irodák és az online központok látogatottságának, működésének összehasonlítása	10	
		Az ügyfelek véleménye, preferenciája	5	
		Munkatársak száma, a velük szemben megfogalmazott elvárások	5	
C	Tájékoztatás, ügyintézés a kereskedelem, vendéglátás, idegenforgalom területén	Udvariassági formulák betartása	5	
		Kapcsolatfelvétel, az ügyfél problémájának azonosítása	5	
		Megnyugtatja az ügyfelet, hamarosan megoldást találnak gondjára	10	
		Határozzák meg az ügyfél preferenciáit: pl. referencia, komfortfokozat, lokáció, extrák	15	
		Ajánlja fel, hogy néhány szoba jöhető hotelt ő megkérdez, vagy felírja a telefonszámukat	10	
	Elköszönés	5		
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
3	Idegen nyelvű beszédképesség	Szituációnak megfelelően, szakkifejezések megfelelő használata	5	
3	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szituációnak megfelelően	5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmények szerint		Max.	Elért
	Személyes	Pontosság	2	
	Társas	Nyelvhelyesség	2	
		Tömör fogalmazás képessége	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás