

# SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:  
2567-06 Üzleti kommunikáció

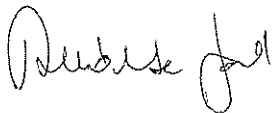
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:  
2567-06/3 A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása

## 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 MINDENKÉN  
MEGEGYEZŐ MÁSZOLAT



Jóváhagyta:



Mátyus Mihály  
főosztályvezető

2008



NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2008. 11. 19-től

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2567-06 Üzleti kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával 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:**

<b>52 347 02 0000 00 00</b>	<b>Személyes ügyfélszolgálati asszisztens</b>	<b>Személyes ügyfélszolgálati asszisztens</b>
<b>52 347 03 0000 00 00</b>	<b>Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens</b>	<b>Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens</b>
<b>52 347 03 0100 31 02</b>	<b>Telefonkezelő, ügyféltájékoztató</b>	<b>Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens</b>
<b>52 347 03 0100 52 01</b>	<b>Telemarketing asszisztens</b>	<b>Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens</b>

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2567-06 Üzleti kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása

**1. Az ügyfélszolgálatos a társas kapcsolatok világában tevékenykedik. Mindenféle kapcsolattartás alapvető eleme a partnerekkel (ügyfelekkel, kollégákkal, társosztályokkal) való hatékony kommunikáció. Felelőssége, hogy folyamatosan egyeztesse össze az ügyfelek érdekeit az általa képviselt szervezet érdekeivel. Ehhez elengedhetetlen, hogy jó kapcsolatteremtő, barátságos, tudatos kommunikátor legyen. Értelmezze az ügyfélszolgálat területéről hozott példákkal szemléltetve a kommunikáció fogalmát, mutassa be folyamatát, jellemezze sajátosságait, szintjeit!**

Információtartalom vázlata

- A kommunikáció fogalma, modellje
- A kommunikáció folyamata, a folyamat elemei
- A kommunikátor felelőssége
- A folyamat jellegzetességei
- A kommunikáció kódrendszere
- A kommunikáció szintjei
- A kommunikáció nyelvi aspektusai
- A visszacsatolás gyakorlati jelentősége

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2567-06 Üzleti kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**1. Az ügyfélszolgálatos a társas kapcsolatok világában tevékenykedik. Mindenféle kapcsolattartás alapvető eleme a partnerekkel (ügyfelekkel, kollégákkal, társosztályokkal) való hatékony kommunikáció. Felelőssége, hogy folyamatosan egyeztesse össze az ügyfelek érdekeit az általa képviselt szervezet érdekeivel. Ehhez elengedhetetlen, hogy jó kapcsolatteremtő, barátságos, tudatos kommunikátor legyen. Értelmezze az ügyfélszolgálat területéről hozott példákkal szemléltetve a kommunikáció fogalmát, mutassa be folyamatát, jellemezze sajátosságait, szintjeit!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A kommunikáció fogalma, folyamata és szintjei	A kommunikáció fogalma, modellje	10	
		A kommunikáció folyamata, a folyamat elemei	10	
		A kommunikátor felelőssége	10	
		A folyamat jellegzetességei	10	
		A kommunikáció kódrendszere	10	
		A kommunikáció szintjei	10	
		A kommunikáció nyelvi aspektusai	10	
		A visszacsatolás gyakorlati jelentősége	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>	<b>Max.</b>	<b>Elért</b>	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
5	Jól artikulált, tiszta 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	Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
		Kapcsolatteremtő készség	2	
	Társas	Adekvát metakommunikáció	2	
		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
Módszer	Gyakorlatias feladatértelmezés	2		
	<b>Összesen</b>			<b>10</b>
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
alíírás

**2. A kommunikációs csatorna meghatározása kezdetben azt a közvetítő közeget jelölte, ami személyes észleléskor az információ cseréjét lehetővé tette. A technika fejlődésével a kommunikációs csatorna fogalma bővült és sokoldalúvá vált. A személyes kommunikáció olyan szituációt feltételez, ahol az információk cseréje sok csatornás, azaz erőteljesen befolyásolja mindkét felet a látvány mellett a hőérzet, a szaglás, de még a tapintás vagy az ízlelés is. Szakmai gyakorlaton szerzett tapasztalataira támaszkodva mutassa be, mitől lesz hiteles és eredményes a személyes ügyfél-kommunikáció! Miben más, több vagy kevesebb, mint a telefonos vagy az írásbeli kommunikáció?**

Információtartalom vázlata

- A személyes kommunikáció helyszíne: az ügyfélért (totális benyomás)
- A verbális és nemverbális kommunikáció összhangja
- Időben mulandó, pillanatnyi, helyhez kötött
- Gyors gondolkodást, azonnali megfogalmazást, reakciót igényel
- Komplex visszacsatolás
- A közlés minden eszköze szerepet kaphat a gondolatcserében
- Ösztönösebb nyelvi viselkedést enged
- A normáktól kisebb-nagyobb eltérés
- Lazább, szabálytalanabb szerkesztés, hosszabb mondatok

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2567-06 Üzleti kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**2. A kommunikációs csatorna meghatározása kezdetben azt a közvetítő közeget jelölte, ami személyes észleléskor az információ cseréjét lehetővé tette. A technika fejlődésével a kommunikációs csatorna fogalma bővült és sokoldalúvá vált. A személyes kommunikáció olyan szituációt feltételez, ahol az információk cseréje sok csatornás, azaz erőteljesen befolyásolja mindkét felet a látvány mellett a hőérzet, a szaglás, de még a tapintás vagy az ízlelés is. Szakmai gyakorlaton szerzett tapasztalataira támaszkodva mutassa be, mitől lesz hiteles és eredményes a személyes ügyfél-kommunikáció! Miben más, több vagy kevesebb, mint a telefonos vagy az írásbeli kommunikáció?**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A kommunikáció fogalma, folyamata és szintjei	A személyes kommunikáció helyszíne: az ügyfélter (totális benyomás)	10	
		A verbális és nemverbális kommunikáció összhangja	10	
		Időben mulandó, pillanatnyi, helyhez kötött	10	
		Gyors gondolkodást, azonnali megfogalmazást, reakciót igényel	10	
		Komplex visszacsatolás	5	
		A közlés minden eszköze szerepet kaphat a gondolatcserében	10	
		Ösztönösebb nyelvi viselkedést enged	5	
		A normáktól kisebb-nagyobb eltérés	10	
		Lazább, szabálytalanabb szerkesztés, hosszabb mondatok	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>	<b>Max.</b>	<b>Elért</b>	
4	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		Rugalmasság	2	
	Társas	Nyelvhelyesség	2	
Módszer		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
		Áttekintő képesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2567-06 Üzleti kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása

**3. A telefonos munkában talán a legnehezebb dolog, hogy egymást követően igen változatos orgánumú, artikulációjú, beszédtempójú, szókincsű, halláskésztséggel és aktuális lelkiállapottal, problémával rendelkező emberrel kell eredményesen együttműködni. Mire kell ügyelnie a telefonos ügyfélszolgálatban dolgozó munkatársnak az ügyfélkontaktus során? Szakmai gyakorlatról hozott példákkal támassza alá a téma kifejtését!**

Információtartalom vázlata

- A technika megfoszt a látványtól
- A hangélmény erőteljesen befolyásol
- Az első szavak mint sikerkritériumok
- Tempóban, hangerőben alkalmazkodás az ügyfélhez
- Az érdeklődés fenntartása, ütemezett visszacsatolás
- Ismétlés, összefoglalás
- Szünet, „tartásba tenni”
- A beszélgetés zárása, elköszönés

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2567-06 Üzleti kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**3. A telefonos munkában talán a legnehezebb dolog, hogy egymást követően igen változatos orgánumú, artikulációjú, beszédtempójú, szókincsű, halláskészéssel és aktuális lelkiállapottal, problémával rendelkező emberrel kell eredményesen együttműködni. Mire kell ügyelnie a telefonos ügyfélszolgálatban dolgozó munkatársnak az ügyfélkontaktus során? Szakmai gyakorlatról hozott példákkal támassza alá a téma kifejtését!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A telefonos kommunikáció fázisai	A technika megfoszt a látványtól	10	
		A hangélmény erőteljesen befolyásol	10	
		Az első szavak mint sikerkritériumok	10	
		Tempóban, hangerőben alkalmazkodás az ügyfélhez	10	
		Az érdeklődés fenntartása, ütemezett visszacsatolás	10	
		Ismétlés, összefoglalás	10	
		Szünet, „tartásba tenni”	10	
		A beszélgetés zárása, elköszönés	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>	<b>Max.</b>	<b>Elért</b>	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések megfelelő használata	5	
5	Jól artikulált, tiszta 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	Felelősségtudat	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Helyzetfelismerés	2	
		Kontroll (ellenőrzőképesség)	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2567-06 Üzleti kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása

**4. Bizonyára már Ön is megtapasztalta, hogy a személyre szabott megszólítás nélküli, körlevélként kiküldött e-mail üzenetek sokkal kevésbé keltik fel az érdeklődését, mint a kizárólag Önnek szólók. Így van ezzel az ügyfelek többsége. Igen gyakran nem, vagy csak felületesen olvassák el – az akár még oly fontos információkat is tartalmazó – leveleket, ha azt feltételezik, hogy az „csak” egy sok példányban készített tájékoztató. Még rosszabb a helyzet, ha általuk feltett kérdésre, elküldött reklamációra kapnak sablonos választ. Mitől lesz hatékony, eredményes az írásbeli ügyfél-kommunikáció? Milyen előnyöket rejt a többi csatornához képest?**

Információtartalom vázlata

- Személyre szabott
- Több alternatívát kínál: postai, e-mail, sms, online
- A leírt szónak súlya van
- Precizításra, alaposágra készített
- Rugalmas időgazdálkodást tesz lehetővé
- Nem helyhez kötött
- Költséghatékony
- Hitelesítés, kézhezvétel

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

4. Bizonyára már Ön is megtapasztalta, hogy a személyre szabott megszólítás nélküli, körlevélként kiküldött e-mail üzenetek sokkal kevésbé keltik fel az érdeklődését, mint a kizárólag Önnek szólók. Így van ezzel az ügyfelek többsége. Igen gyakran nem, vagy csak felületesen olvassák el – az akár még oly fontos információkat is tartalmazó – leveleket, ha azt feltételezik, hogy az „csak” egy sok példányban készített tájékoztató. Még rosszabb a helyzet, ha általuk feltett kérdésre, elküldött reklamációra kapnak sablonos választ. Mitől lesz hatékony, eredményes az írásbeli ügyfél-kommunikáció? Milyen előnyöket rejt a többi csatornához képest?

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Az írásbeli kommunikáció fajtái	Személyre szabott	10	
		Több alternatívát kínál: postai, e-mail, sms, online	10	
		A leírt szónak súlya van	10	
		Precizításra, alaposságra készített	10	
		Rugalmas időgazdálkodást tesz lehetővé	10	
		Nem helyhez kötött	10	
		Költséghatékony	10	
		Hitelesítés, kézhezvétel	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	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	Rugalmasság	2	
		Társas	Nyelvhelyesség	2
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Helyzetfelismerés	2	
		Problémaelemzés, -feltárás	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

**5. Akkor is kommunikálunk, ha nem tudunk róla, sőt akkor is, ha nem is akarjuk. Nem lehet nem tenni, de hatásával, következményeivel mindenképpen számolnunk kell. Előnyben vagyunk embertársainkkal szemben, ha képesek vagyunk jól csinálni, hátrányokat szenvedhetünk, ha képességeink e téren szerényebbek. Vágyak, célok, ambíciók beteljesülése, siker és eredmény függhet attól, hogy a partnert (pl. ügyfelet) megnyerjük-e, avagy kudarcot vallunk. Azok az emberek, akik jó kommunikációs készségekkel rendelkeznek, előnyben vannak azokkal szemben, akiknek ez a képesség kevésbé adatott meg. Szerencsére a kommunikációs készség fejleszthető, egyénileg vagy másokkal együttműködve gyakorolható. Igazolja, hogy kellő önismeret birtokában eredményesebben kommunikálhat! Milyen akadályok, buktatók nehezíthetik a sikeres kommunikációt?**

#### Információtartalom vázlata

- A felismert erősségek tudatosan kihasználhatók, a gyenge pontok gyakorlással fejleszthetők (pl. levegővétel, beszédtempó, artikulációs hibák, szókincs)
- A meghallgatás (szövegértés, figyelem), a megértés (empátia, együttérzés, segítőkészség), a bizalom (nyitottság, őszinteség) fontossága
- A kódolás – dekódolás diszfunkciójából eredő hiba (félreértés, tudás- vagy információhiány, előítélet, szándékos ferdítés, elhallgatás, az üzenet részleges vétele, csatornazaj, felületesség)
- Viselkedési attitűd (agresszív, szubmisszív, asszertív)

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**5. Akkor is kommunikálunk, ha nem tudunk róla, sőt akkor is, ha nem is akarjuk. Nem lehet nem tenni, de hatásával, következményeivel mindenképpen számolnunk kell. Előnyben vagyunk embertársainkkal szemben, ha képesek vagyunk jól csinálni, hátrányokat szenvedhetünk, ha képességeink e téren szerényebbek. Vágyak, célok, ambíciók beteljesülése, siker és eredmény függhet attól, hogy a partnert (pl. ügyfelet) megnyerjük-e, avagy kudarcot vallunk. Azok az emberek, akik jó kommunikációs készségekkel rendelkeznek, előnyben vannak azokkal szemben, akiknek ez a képesség kevésbé adatott meg. Szerencsére a kommunikációs készség fejleszthető, egyénileg vagy másokkal együttműködve gyakorolható. Igazolja, hogy kellő önismeret birtokában eredményesebben kommunikálhat! Milyen akadályok, buktatók nehezíthetik a sikeres kommunikációt?**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A kommunikációs zavarok fajtái	A felismert erősségek tudatosan kihasználhatók, a gyenge pontok gyakorlással fejleszthetők (pl. levegővétel, beszédtempó, artikulációs hibák, szókincs)	20	
		A meghallgatás (szövegértés, figyelem), a megértés (empátia, együttérzés, segítőkészség), a bizalom (nyitottság, őszinteség) fontossága	20	
		A kódolás – dekódolás diszfunkciójából eredő hiba (félreértés, tudás- vagy információhiány, előítélet, szándékos ferdítés, elhallgatás, az üzenet részleges vétele, csatornazaj, felületesség)	20	
		Viselkedési attitűd (agresszív, szubmisszív, asszertív)	20	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	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	Felelősségtudat	2	
	Társas	Fogalmazókészség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
		Probléma-elemzés, -feltárás	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

**6. A kommunikációban ügyfélszolgálatosként is egész személyiségünkkel veszünk részt. Arcunkra van írva, s látszik testtartásunkon is, ha rosszkedvűek, feszültek, fáradtak vagyunk. Az ellenkezője is, ha vidáman csillog a szemünk, magunkra vonjuk mások tekintetét, ügyfeleink is szívesebben fordulnak hozzánk. S nekünk is könnyebb velük! Mindez – többé-kevésbé – telefonon keresztül is érzékelhető. Ismertesse konkrét példákkal szemléltetve a metakommunikáció jelrendszer elemeit, s ezek hatását a verbális közlésre! Világítsa meg, hogy miért fontos felismerni és idejekorán „lereagálni” az ügyfél nonverbális üzeneteit!**

#### Információtartalom vázlatja

- A metakommunikáció fogalma, jelentősége
- A metakommunikáció típusai és az egyes típusok sajátosságai
- Mimikai kommunikáció
- Kommunikáció a tekintet révén
- Vokális kommunikáció
- Mozgásos (akciós) kommunikáció
- Kommunikáció a gesztusok nyelvén
- Kommunikáció a testtartás révén
- Kommunikáció térközsabályozás révén
- Kinezika és kinezikus kommunikáció
- A hiteles kommunikáció – a kongruencia

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2567-06 Üzleti kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**6. A kommunikációban ügyfélszolgálatosként is egész személyiségünkkel veszünk részt. Arcunkra van írva, s látszik testtartásunkon is, ha rosszkedvűek, feszültek, fáradtak vagyunk. Az ellenkezője is, ha vidáman csillog a szemünk, magunkra vonjuk mások tekintetét, ügyfeleink is szívesebben fordulnak hozzánk. S nekünk is könnyebb velük! Mindez – többé-kevésbé – telefonon keresztül is érzékelhető. Ismertesse konkrét példákkal szemléltetve a metakommunikáció jelrendszer elemeit, s ezek hatását a verbális közlésre! Világítsa meg, hogy miért fontos felismerni és idejekorán „lereagálni” az ügyfél nonverbális üzeneteit!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A metakommunikáció fajtái	A metakommunikáció fogalma, jelentősége	5	
		A metakommunikáció típusai és az egyes típusok sajátosságai	10	
		Mimikai kommunikáció	10	
		Kommunikáció a tekintet révén	10	
		Vokális kommunikáció	10	
		Mozgásos (akciós) kommunikáció	10	
		Kommunikáció a gesztusok nyelvén	5	
		Kommunikáció a testtartás révén	5	
		Kommunikáció térközszabályozás révén	5	
		Kinezika és kinezikus kommunikáció	5	
A hiteles kommunikáció – a kongruencia	5			
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>	<b>Max.</b>	<b>Elért</b>	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	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	Felelősségtudat	2	
	Társas	Adekvát metakommunikáció	2	
		Kommunikációs rugalmasság	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
Nyitott hozzáállás		2		
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

**7. A beszéd létrehozásához, minőségének kialakításához egészséges beszédszervekre, megfelelő légzéstechnikára, rendszeres “hangkarbantartásra” van szükség. A beszéd alapja a légzésen túl a beszélőszervek helyes működése, amellyel a hangegészségtan (foniátria) foglalkozik. A beszédhang minőségét befolyásoló további tényezők: egészségi állapot, a levegő szennyezettsége, dohányzás, tartós megerőltetés, kiabálás, éneklés stb. Miért fontos a megfelelő hangsúlyozás és tagolás? Milyen beszédhibák, illetve beszédmagatartási hibák nehezíthetik az ügyfelekkel történő kommunikációt? Milyen beszédtechnikai gyakorlatokkal javíthatja beszéde tisztaságát?**

#### Információtartalom vázlat

- A leggyakoribb beszédhibák: pöszeség, raccsolás, hadarás, dadogás
- Kommunikációs zavarok: pl. közlékenységi kényszer, bőbeszédűség, felnagyítás, eltitkolás, turbónyelv, trágárság
- A beszéd díszítőelemei: beszédművészet, hangszín, hangmagasság, hangterjedelem, hangerő, hangsúly, hangsúlyeltolódás, éneklő beszéd, széthangsúlyozás, beszédsebesség, ritmus, tagolás
- Tudatosítsuk, és begyakorlással csökkentjük a kommunikációs hibákat: akadályos szavak, kiejtési csapdák, beszéd-töltelék, csonkított kifejezés, kiejtési hibák
- Beszédtechnikai gyakorlatok: nyelvgyötrő vagy nyelvtörő, a logikus gondolkodást és a figyelem ébrentartását segítő gyakorlatok időtartam-gyakorlatok, mássalhangzó torlódások gyakorlása, komplex gyakorlat

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2567-06 Üzleti kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

7. A beszéd létrehozásához, minőségének kialakításához egészséges beszédszervekre, megfelelő légzéstechnikára, rendszeres "hangkarbantartásra" van szükség. A beszéd alapja a légzésen túl a beszélőszervek helyes működése, amellyel a hangegészségtan (foniátria) foglalkozik. A beszédhang minőségét befolyásoló további tényezők: egészségi állapot, a levegő szennyezettsége, dohányzás, tartós megerőltetés, kiabálás, éneklés stb. Miért fontos a megfelelő hangsúlyozás és tagolás? Milyen beszédhibák, illetve beszédmagatartási hibák nehezíthetik az ügyfelekkel történő kommunikációt? Milyen beszédtechnikai gyakorlatokkal javíthatja beszéde tisztaságát?

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A beszédtechnikai gyakorlatok fajtái, módjai	A leggyakoribb beszédhibák: pöszeség, raccsolás, hadarás, dadogás	10	
		Kommunikációs zavarok: pl. közlékenységi kényszer, bőbeszédűség, felnagyítás, eltitkolás, turbónyelv, trágárság	15	
		A beszéd díszítőelemei: beszédművészet, hangszín, hangmagasság, hangterjedelem, hangerő, hangsúly, hangsúlyeltolódás, éneklő beszéd, széthangsúlyozás, beszédsebesség, ritmus, tagolás	15	
		Tudatosítsuk, és gyakorlással csökkentsük a kommunikációs hibákat: akadályos szavak, kiejtési csapdák, beszéd-töltelék, csonkított kifejezés, kiejtési hibák	20	
		Beszédtechnikai gyakorlatok: nyelvgyötrő vagy nyelvtörő, a logikus gondolkodást és a figyelem ébrentartását segítő gyakorlatok időtartam-gyakorlatok, mássalhangzó torlódások gyakorlása, komplex gyakorlat	20	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Köznyelvi beszéd-készség	Szituációnak megfelelő használat	5	
4	Szakmai nyelvű beszéd-készség	Szakkifejezések 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	Hallás	2	
	Társas	Nyelvhelyesség	2	
		Kommunikációs rugalmasság	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2567-06 Üzleti kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása

**8. Az ügyfélszolgálati gyakorlatok során bizonyára megtapasztalta, hogy az ott dolgozó munkatársak számítanak arra, hogy az ügyfelek kommunikációja zavaroktól terhelt, többségük nem tudja magát világosan kifejezni, nem igazodik el a szakkifejezések, s az üzleti adminisztráció bonyolult kifejezésmódjában. Példákkal szemléltetve foglalja össze a hatékony kommunikációt, a megértést leggyakrabban zavaró stiláris hibákat!**

Információtartalom vázlata

- A beszédstílust alapvetően a helyzet határozza meg (cél, udvariassági szint, ismerik-e egymást a kommunikációs partnerek, milyen a lelkiállapot, körülmények stb.)
- A hivatali zsargon útvesztője
- Mondatszerkesztési anomáliák (alárendelés helyett mellérendelés)
- Csak a lényeget mondjuk?
- Szövegvezérlés, téves utalások

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2567-06 Üzleti kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**8. Az ügyfélszolgálati gyakorlatok során bizonyára megtapasztalta, hogy az ott dolgozó munkatársak számítanak arra, hogy az ügyfelek kommunikációja zavaroktól terhelt, többségük nem tudja magát világosan kifejezni, nem igazodik el a szakkifejezések, s az üzleti adminisztráció bonyolult kifejezőmódjában. Példákkal szemléltetve foglalja össze a hatékony kommunikációt, a megértést leggyakrabban zavaró stiláris hibákat!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A nyelvművelés típusai	A beszédstílust alapvetően a helyzet határozza meg (cél, udvariassági szint, ismerik-e egymást a kommunikációs partnerek, milyen a lelkiállapot, körülmények stb.)	20	
		A hivatali zsargon útvesztője	15	
		Mondatszerkesztési anomáliák (alárendelés helyett mellérendelés)	10	
		Csak a lényeget mondjuk?	15	
		Szövegvezérlés, téves utalások	20	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
5	Köznyelvi beszédképesség	Szituációnak megfelelő használat	5	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	Szakkifejezések 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	Felelősségtudat	2	
		Fogalmazóképesség	2	
	Társas	Nyelvhelyesség	2	
		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
	Módszer	Áttekintő képesség	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2567-06 Üzleti kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása

**9. Az ügyfélszolgálati munka képviseleti felelőssége igen nagy. Amit az ügyfélszolgálaton tapasztal az ügyfél, abból von le következtetéseket az egész szervezetre, annak működésére, értékrendjére, kommunikációs stratégiájára vonatkozóan. Foglalja össze, tetszőlegesen választott vállalati példán keresztül a szervezeti kommunikáció legfontosabb elemeit, rendszereit, funkcióit!**

Információtartalom vázlata

- A szervezeti kommunikáció értelmezése
- Szervezeti információs rendszer
- Szervezeti magatartás
- Szervezeti kommunikációs rendszer
- A szervezeti belső kommunikáció funkciói, dimenziói, tipizálása
- A szervezeti külső kommunikációjának funkciói, dimenziói, tipizálása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2567-06 Üzleti kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**9. Az ügyfélszolgálati munka képviselési felelőssége igen nagy. Amit az ügyfélszolgálaton tapasztal az ügyfél, abból von le következtetéseket az egész szervezetre, annak működésére, értékrendjére, kommunikációs stratégiájára vonatkozóan. Foglalja össze, tetszőlegesen választott vállalati példán keresztül a szervezeti kommunikáció legfontosabb elemeit, rendszereit, funkcióit!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	A szervezet mint kommunikátor	A szervezeti kommunikáció értelmezése	10	
		Szervezeti információs rendszer	10	
		Szervezeti magatartás	15	
		Szervezeti kommunikációs rendszer	15	
		A szervezeti belső kommunikáció funkciói, dimenziói, tipizálása	15	
		A szervezeti külső kommunikációjának funkciói, dimenziói, tipizálása	15	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	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	Felelősségtudat	2	
		Fogalmazóképesség	2	
	Társas	Nyelvhelyesség	2	
		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
	Módszer	Figyelem-összpontosítás	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

**10. Legyen szó akár személyes, akár telefonos vagy írásos ügyfélkapcsolatról, attól függően, hogy ki kezdeményezte a kapcsolatfelvételt, mind a két fél (ügyfél és ügyintéző) részéről más elvárások és kötelek mentén zajlik a párbeszéd. Gyakorlaton szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva esettanulmányként mutasson be egy Ön által választott vállalatnál tipikusnak számító, betérő ügyfelet kiszolgáló vagy bejövő hívást fogadó komplex ügyfélszolgálati helyzetet! Elemezze, hogy milyen elvárással és attitűddel rendelkezett az ügyfél, s milyen kötelezettségek és opcionális lehetőségek mentén járt el az ügyintéző!**

#### Információtartalom vázlata

- A kiválasztott szervezet, ügyfélszolgálat (call center vagy iroda) bemutatása
- Felkészülés az ügyfél fogadására
- Az ügyfél fogadása, kapcsolatfelvétel, azonosítás
- Az ügyfél elvárásainak, szándékának, problémájának feltérképezése, azonosítása
- Megoldási alternatívák bemutatása, az ügyfél számára kedvező kiválasztása
- Ügyintézés, adminisztráció
- Az ügyfél elégedettségének ellenőrzése
- A kontaktus zárása, elköszönés, utómunka

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2567-06 Üzleti kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

10. Legyen szó akár személyes, akár telefonos vagy írásos ügyfélkapcsolatról, attól függően, hogy ki kezdeményezte a kapcsolatfelvételt, mind a két fél (ügyfél és ügyintéző) részéről más elvárások és kötelmek mentén zajlik a párbeszéd. Gyakorlaton szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva esettanulmányként mutasson be egy Ön által választott vállalatnál tipikusnak számító, betérő ügyfelet kiszolgáló vagy bejövő hívást fogadó komplex ügyfélszolgálati helyzetet! Elemezze, hogy milyen elvárással és attitűddel rendelkezett az ügyfél, s milyen kötelezettségek és opcionális lehetőségek mentén járt el az ügyintéző!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Az ügyfél-kommunikáció fajtái	A kiválasztott szervezet, ügyfélszolgálat (call center vagy iroda) bemutatása	10	
		Felkészülés az ügyfél fogadására	10	
		Az ügyfél fogadása, kapcsolatfelvétel, azonosítás	10	
		Az ügyfél elvárásainak, szándékának, problémájának feltérképezése, azonosítása	10	
		Megoldási alternatívák bemutatása, az ügyfél számára kedvező kiválasztása	10	
		Ügyintézés, adminisztráció	10	
		Az ügyfél elégedettségének ellenőrzése	10	
		A kontaktus zárása, elköszönés, utómunka	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>	<b>Max.</b>	<b>Elért</b>	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	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	Döntésképeség	2	
		Irányítási készség	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
	Módszer	Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

**11. Legyen szó akár személyes, akár telefonos vagy írásos ügyfélkapcsolatról, attól függően, hogy ki kezdeményezte a kapcsolatfelvételt, mind a két fél (ügyfél és ügyintéző) részéről más elvárások és kötelezettségek mentén zajlik a párbeszéd. Gyakorlaton szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva esettanulmányként mutasson be egy Ön által választott vállalatnál tipikusnak számító, szervezet által kezdeményezett kapcsolatfelvételt! Elemezze, hogy milyen céllal történt a kapcsolatfelvétel, miként volt lehetséges az ügyfél érdeklődésének felkeltése, s milyen eredménnyel sikerült zárni a kontaktust! Érzékeltesse, hogy milyen kötelezettségek és opcionális lehetőségek mentén járt el az ügyintéző!**

#### Információtartalom vázlata

- A kiválasztott szervezet, ügyfélszolgálat (call center vagy iroda) bemutatása
- Felkészülés az ügyfél megkeresésre, az ügyfél bemutatása, a kapcsolatfelvétel céljának azonosítása
- Az ügyfél elérése, kapcsolatfelvétel, azonosítás
- Az ügyfél érdeklődésének felkeltése, kifogások kezelése, szándékainak, érdekeinek feltérképezése, azonosítása
- Megoldási alternatívák bemutatása, az ügyfél számára kedvező kiválasztása
- Ügyintézés, adminisztráció
- Az ügyfél elégedettségének ellenőrzése
- A kontaktus zárása, elköszönés, utómunka

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2567-06 Üzleti kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**11. Legyen szó akár személyes, akár telefonos vagy írásos ügyfélkapcsolatról, attól függően, hogy ki kezdeményezte a kapcsolatfelvételt, mind a két fél (ügyfél és ügyintéző) részéről más elvárások és kötelemények mentén zajlik a párbeszéd. Gyakorlaton szerzett tapasztalatait és elméleti ismereteit felhasználva esettanulmányként mutasson be egy Ön által választott vállalatnál tipikusnak számító, szervezet által kezdeményezett kapcsolatfelvételt! Elemezze, hogy milyen céllal történt a kapcsolatfelvétel, miként volt lehetséges az ügyfél érdeklődésének felkeltése, s milyen eredménnyel sikerült zárni a kontaktust! Érzékeltesse, hogy milyen kötelezettségek és opcionális lehetőségek mentén járt el az ügyintéző!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Az ügyfél-kommunikáció fajtái	A kiválasztott szervezet, ügyfélszolgálat (call center vagy iroda) bemutatása	10	
		Felkészülés az ügyfél megkeresésre, az ügyfél bemutatása, a kapcsolatfelvétel céljának azonosítása	10	
		Az ügyfél elérése, kapcsolatfelvétel, azonosítás	10	
		Az ügyfél érdeklődésének felkeltése, kifogások kezelése, szándékainak, érdekének feltérképezése, azonosítása	10	
		Megoldási alternatívák bemutatása, az ügyfél számára kedvező kiválasztása	10	
		Ügyintézés, adminisztráció	10	
		Az ügyfél elégedettségének ellenőrzése	10	
		A kontaktus zárása, elköszönés, utómunka	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>	<b>Max.</b>	<b>Elért</b>	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	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	Rugalmasság	2	
	Társas	Hatékony kérdezés képessége	2	
		Kapcsolatteremtő képesség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2567-06 Üzleti kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása

**12. A szervezet maga alakítja ki – a törvényi előírások és az iparágban kialakult normák mentén – az ügyfélszolgálat rendjét, folyamatait, komplex gyakorlatát. Milyen azonosságokat és eltéréseket talál a gazdaság különböző ágazataihoz tartozó szervezeteknél alkalmazott üzleti protokoll előírásai és gyakorlata, illetve az ügyfelekkel közvetlenül kapcsolatot tartó munkatársak üzleti magatartása között?**

Információtartalom vázlata

- A személyes ügyfélfogadás tere különböző iparágokban (pl. közszolgáltatás, pénzügyintézetek, távközlés, kereskedelem)
- Az egyes területeken működő telefonos ügyfélszolgálatok sajátosságai (pl. kék-, zöld-, emelt díjas, normál tarifás szám, IVR, ügyintéző közvetlen elérése, hangrögzítés, ügyfél azonosítása, ügyfél visszahívása)
- Az ügyfélszolgálatos szerepköre, jogköre, magatartása
- Öltözködési kódex
- Viselkedési, etikai szabályok

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2567-06 Üzleti kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**12. A szervezet maga alakítja ki – a törvényi előírások és az iparágban kialakult normák mentén – az ügyfélszolgálat rendjét, folyamatait, komplex gyakorlatát. Milyen azonosságokat és eltéréseket talál a gazdaság különböző ágazataihoz tartozó szervezeteknél alkalmazott üzleti protokoll előírásai és gyakorlata, illetve az ügyfelekkel közvetlenül kapcsolatot tartó munkatársak üzleti magatartása között?**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Az üzleti magatartás és protokoll előírásai	A személyes ügyfélfogadás tere különböző iparágakban (pl. közszolgáltatás, pénzügyintézetek, távközlés, kereskedelem)	20	
		Az egyes területeken működő telefonos ügyfélszolgálatok sajátosságai (pl. kék-, zöld-, emelt díjas, normál tarifás szám, IVR, ügyintéző közvetlen elérése, hangrögzítés, ügyfél azonosítása, ügyfél visszahívása)	20	
		Az ügyfélszolgálatos szerepköre, jogköre, magatartása	15	
		Öltözködési kódex	15	
		Viselkedési, etikai szabályok	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>		<b>Max.</b>	<b>Elért</b>
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	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	Türelem	2	
	Társas	Interperszonális rugalmasság	2	
Módszer		Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
		Nyitott hozzáállás	2	
		Körültekintés, elővigyázatosság	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2567-06 Üzleti kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása

**13. Az ügyféltérben, közvetlen ügyfélkiszolgálásban végzett munka igen komoly koncentrációt, összeszedettséget igényel. A munkatárs képviseleti felelőssége tudatában végzi dolgát. Ő az, akinek hozzáértésén és ügyfélközpontúságán túl külső megjelenésének rendezettsége éppúgy minősíti a szervezetet, mint kommunikációja, viselkedése. Nem eshet ki szolgáltatói szerepköréből, minden helyzetben udvariasan, gyorsan, előírászerűen kell eljárnia. Tanulmányai és szakmai gyakorlaton szerzett tapasztalata alapján foglalja össze az ügyfélszolgálaton elvárt ügyintézői viselkedés jellemzőit!**

Információtartalom vázlata

- A munkakezdés és az ügyfélfogadás kezdete
- Az ügyféltér, fogadópult rendje
- Rendezett külső megjelenés
- Az ügyfélfogadás, -várankoztatás rendje
- Időgazdálkodás
- Váratlan helyzetek
- Pihenőidő, szünet

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2567-06 Üzleti kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**13. Az ügyféltérben, közvetlen ügyfélkiszolgálásban végzett munka igen komoly koncentrációt, összeszedettséget igényel. A munkatárs képviseleti felelőssége tudatában végzi dolgát. Ő az, akinek hozzáértésén és ügyfélközpontúságán túl külső megjelenésének rendezettsége éppúgy minősíti a szervezetet, mint kommunikációja, viselkedése. Nem eshet ki szolgáltatói szerepköréből, minden helyzetben udvariasan, gyorsan, előírászerűen kell eljárnia. Tanulmányai és szakmai gyakorlaton szerzett tapasztalata alapján foglalja össze az ügyfélszolgálaton elvárt ügyintézői viselkedés jellemzőit!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Az elvárt munkahelyi viselkedés módjai	A munkakezdés és az ügyfélfogadás kezdete	15	
		Az ügyféltér, fogadópult rendje	10	
		Rendezett külső megjelenés	10	
		Az ügyfélfogadás, -várakoztatás rendje	15	
		Időgazdálkodás	10	
		Váratlan helyzetek	10	
		Pihenőidő, szünet	10	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>	<b>Max.</b>	<b>Elért</b>	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	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	Felelősségtudat	2	
	Társas	Irányítási készség	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Áttekintő képesség	2	
		Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2567-06 Üzleti kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása

**14. A call / contact center speciális munkahely, ahol akár több száz fő is dolgozhat egyetlen óriási térben. Gyakran az év 365 napján, 24 órás munkarendben folyik az ügyfélszolgálat. Mindez igen magas fokú alkalmazkodást és együttműködést igényel az ott dolgozóktól. Mindez milyen kötelezettségek és szabályok betartását igényli a dolgozóktól?**

Információtartalom vázlata

- Munkavégzés meghatározott időtartamra (pl. egy hónapra készülő) beosztási rend szerint
- Akár naponta változhat a munkavégzés helye (higiénés előírások betartása)
- „Tiszta asztal”
- 50 percenként 10 perc pihenőidő
- Közös helyiségek használata

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2567-06 Üzleti kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kommunikációval, nyelvműveléssel, beszédtechnikával kapcsolatos ismeretek bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**14. A call / contact center speciális munkahely, ahol akár több száz fő is dolgozhat egyetlen óriási térben. Gyakran az év 365 napján, 24 órás munkarendben folyik az ügyfélszolgálat. Mindez igen magas fokú alkalmazkodást és együttműködést igényel az ott dolgozóktól. Mindez milyen kötelezettségek és szabályok betartását igényli a dolgozóktól?**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmények szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Az elvárt munkahelyi viselkedés módjai	Munkavégzés meghatározott időtartamra (pl. egy hónapra készülő) beosztási rend szerint	20	
		Akár naponta változhat a munkavégzés helye (higiénés előírások betartása)	20	
		„Tiszta asztal”	15	
		50 percenként 10 perc pihenőidő	10	
		Közös helyiségek használata	15	
<b>Szint</b>	<b>Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmények szerint</b>	<b>Max.</b>	<b>Elért</b>	
4	Szakmai nyelvű beszédképesség	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	Felelősségtudat	2	
	Társas	Interperszonális rugalmasság	2	
Módszer		Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Figyelem-összpontosítás	2	
		Kontroll (ellenőrzőképesség)	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás