

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2569-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2569-06/3 A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása második szakmai idegen nyelven

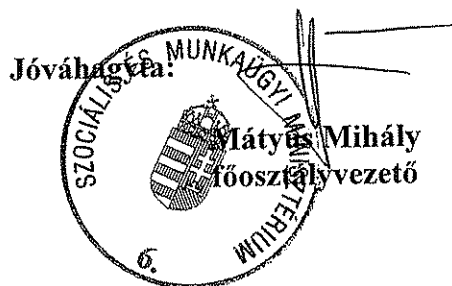
Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 45 perc

A 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet 23. § 1. bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételét a 215/2010. számon kiadom.



EREDETIVEL MINDENEN
MEGEGYEZŐ MÁSOLAT



2010

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2010. 04. 21-től

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2569-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
3. vizsgafeladat
A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása második szakmai 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:

54 347 01 0010 54 01	Emberi erőforrás ügyfélkapcsolati szakügyintéző	Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző
54 347 01 0010 54 02	IT helpdesk ügyfélkapcsolati szakügyintéző	Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző
54 347 01 0010 54 03	Távközlési ügyfélkapcsolati szakügyintéző	Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző
54 347 01 0010 54 04	Üzleti kommunikációs szakügyintéző	Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző

Idegen nyelvi kompetenciák felmérése:

Az egyes feladatok mellé segédanyagként annak tartalmához kötődő mintegy 400-500 karakternyi idegen nyelvű szöveg(ek)et kell elhelyezni. A szöveg(ek)et a tételrészhez úgy kell hozzárendelni, hogy egy ilyen szöveg értelmezése, felhasználása mindenképpen része legyen a tételrész feladata megoldásának, illetve a szakmai megbeszélésnek.

Vagy az idegen nyelv tanára rövid párbeszédet / „telefonos beszélgetést” folytat a vizsgázóval az egyes tételekben meghatározott témakörökkel kapcsolatban a tanult idegen nyelven.

A vizsgázó részére - kérésére - át kell adni a tételhez tartozó idegen nyelvű szöveg magyar fordítását. Ebben az esetben az idegennyelv-használattal kapcsolatos kompetenciákra 0 pontot kell adni.

A tételsor a 21/2007. (V.21.) SZMM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.

A tételsor a 15/2008. (VIII.13.) SZMM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.

1/A) A fizetési fegyelem lazulása, a határidők be nem tartása mind több gondot okoz a termelő és szolgáltató szervezetek számára. Magyarozza el második szakmai idegen nyelven, hogyan keletkezhethet kintlévőség! Definiálja a kintlévőséghez logikailag, tartalmilag kapcsolható alapfogalmakat!

Információtartalom vázlata

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

1/B) Ön telekommunikációs cég alkalmazottja, jelenlegi feladata egy kimenő hívás – második szakmai idegen nyelvű – lebonyolítása. A felhívandó ügyfél korábban, határidőre fizetett, az utóbbi 6 hónapban azonban kétszer késve, majd egyáltalán nem fizetett. Emiatt a szolgáltatás felfüggesztésre került. Az ügyfél számlaegyenlege jelenleg is hátralékot mutat, melynek összege már 100.000 Ft. Igyekezzen az összeg mielőbbi megérkezéséről gondoskodni, de legyen rugalmas, megértő!

Információtartalom vázlata

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

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

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

1/B) Ön telekommunikációs cég alkalmazottja, jelenlegi feladata egy kimenő hívás – második szakmai idegen nyelvű – lebonyolítása. A felhívandó ügyfél korábban, határidőre fizetett, az utóbbi 6 hónapban azonban kétszer késve, majd egyáltalán nem fizetett. Emiatt a szolgáltatás felfüggesztésre került. Az ügyfél számlaegyenlege jelenleg is hátralékot mutat, melynek összege már 100.000 Ft. Igyekezzen az összeg mielőbbi megérkezéséről gondoskodni, de legyen rugalmas, megértő!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A kintlévőség fogalma, célja, folyamata	Kintlévőség fogalma, jelentése, keletkezése	10	
		Számla, nyugta fogalma, jelentése	5	
		Kamat fogalma, jelentése	5	
		Hitelező fogalma, jelentése	5	
		Adós fogalma, jelentése	5	
A	A felszólítás, behajtás	Kommunikációs stratégia választása	10	
		Érvek, meggyőzés	10	
		Egyedi eljárás felajánlása	10	
Összesen			60	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Jól artikulált, tiszta beszéd		5	
5	Szakmai nyelvhasználat		5	
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		10	
3	Telefonálás idegen nyelven		5	
Összesen			30	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Tolerancia	2	
	Személyes	Felelősségtudat	2	
		Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
	Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	2	
		Nyitott hozzáállás	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

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

Információtartalom vázlata

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

2/B) Második szakmai idegen nyelven értelmezze a következő kifejezéseket, és segítségükkel (adott esetben inverzükkel) mutassa be a kintlévőség sikeres behajtásának feltételeit! Választását indokolja meg! (Diszkréció, zaklatás, jogi eljárás, ügyvéd, ígéretek, törvénytelen módszerek, rossz hír-keltés.)

Információtartalom vázlata

- A kifejezések értelmezése
- Helyes alapfeltételek kiválasztása
- A kiválasztás indoklása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

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

2/B) Második szakmai idegen nyelven értelmezze a következő kifejezéseket, és segítségükkel (adott esetben inverzükkel) mutassa be a kintlévőség sikeres behajtásának feltételeit! Választását indokolja meg! (Diszkréció, zaklatás, jogi eljárás, ügyvéd, ígéretek, törvénytelen módszerek, rossz hír-keltés.)

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A kintlévőség fogalma, célja, folyamata	Személyes adatok	10	
		Termékadatok	5	
		Fizetéssel kapcsolatos adatok	5	
		Vonatkozó számviteli szabályzatoknak történő megfelelés (áfa)	5	
		Megjelenési formák	5	
A	A felszólítás, behajtás	A kifejezések értelmezése	10	
		Helyes alapfeltételek kiválasztása	10	
		A kiválasztás indoklása	10	
Összesen			60	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	5		
5	Szakmai nyelvhasználat	10		
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	5		
5	Idegen nyelvű beszédképesség	10		
Összesen			30	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Társas	Fogalmazóképesség	2	
	Személyes	Pontosság	2	
		Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
	Módszer	Ismeretek helyén való alkalmazása	2	
		Nyitott hozzáállás	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

3/A) Az ügyfelek tartozásait többféleképpen rendezhetik. Beszéljen második szakmai idegen nyelven a ma Magyarországon használatos fizetési formákról, ismertesse részletesen a főbb típusaikat! A „csoportos beszédés” fizetési forma részletes ismertetése a feladatnak nem része!

Információtartalom vázlata

- Késspénzes fizetési formák
- Késspénz nélküli fizetési formák
- Késspénzkímélő fizetési formák

3/B) Tavaszi Péter 2009. januárjában az egyik bank internetes oldalán igényelt egy szolgáltatást. A tájékoztató szerint a bank az igénylést követően postán kiküldi a szolgáltatásra vonatkozó szerződést, melyet aláírva kell visszaküldeni. Tavaszi úr a várt küldeményt azonban a mai napig nem kapta meg. 2009. decemberében egy értesítést kapott, melyben a bank közli, hogy megszüntette a 2009. januárjában létesített számlát, és a felhalmozódott tartozás miatt az ügyét átadták behajtásra a „Megoldjuk Ön helyett” Kft. részére. Ön a kft. egyik behajtással foglalkozó dolgozója. Tavaszi úr éppen Ön előtt ül a kft. irodájában. Ön eddig semmit sem tudott az ügy háttéréről. Második szakmai idegen nyelven kérdezze ki az ügyfelet a részletekről, majd találjon megoldást a problémára! A vonatkozó rendelkezések szerint vajon Tavaszi úrnak kell bizonyítania a követelés valótlanágát?

Információtartalom vázlata

- Információk rendszerezése
- Kommunikációs stratégia meghatározása
- Egyéni eljárás kezdeményezése

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

3/A) Az ügyfelek tartozásaikat többféleképpen rendezhetik. Beszéljen második szakmai idegen nyelven a ma Magyarországon használatos fizetési formákról, ismertesse részletesen a főbb típusaikat! A „csoportos beszédés” fizetési forma részletes ismertetése a feladatnak nem része!

3/B) Tavaszi Péter 2009. januárjában az egyik bank internetes oldalán igényelt egy szolgáltatást. A tájékoztató szerint a bank az igénylést követően postán kiküldi a szolgáltatásra vonatkozó szerződést, melyet aláírva kell visszaküldeni. Tavaszi úr a várt küldeményt azonban a mai napig nem kapta meg. 2009. decemberében egy értesítést kapott, melyben a bank közli, hogy megszüntette a 2009. januárjában létesített számlát, és a felhalmozódott tartozás miatt az ügyét átadták behajtásra a „Megoldjuk Ön helyett” Kft. részére. Ön a kft. egyik behajtással foglalkozó dolgozója. Tavaszi úr éppen Ön előtt ül a kft. irodájában. Ön eddig semmit sem tudott az ügy háttéréről. Második szakmai idegen nyelven kérdezze ki az ügyfelet a részletekről, majd találjon megoldást a problémára! A vonatkozó rendelkezések szerint vajon Tavaszi úrnak kell bizonyítania a követelés valótlanágát?

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A felszólítás, behajtás	Késpénzes fizetési formák („sárga csekk”, „rózsaszín csekk”)	10	
		Késpénz nélküli fizetési formák (átutalás, inkasszó, csoportos beszédés)	10	
		Késpénzkímélő fizetési formák (csekk, bankkártya)	10	
B	Együttműködés más közreműködőkkel	Információk beszerzése, rendszerezése	10	
		Kommunikációs stratégia meghatározása	10	
		Egyedi eljárás kezdeményezése	10	
Összesen			60	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Jól artikulált, tiszta beszéd		5	
5	Szakmai nyelvhasználat		10	
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		10	
Összesen			30	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Max.	Elért
Személyes		Türelmesség	2	
Társas		Hatékony kérdés készsége	2	
		Visszacsatolási készség	2	
Módszer		Helyzetfelismerés	2	
		Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

4/A) A kintlévőség kezelésének első lépcsőfoka a felszólítás. Ismertesse második szakmai idegen nyelven, hogy milyen általános lépéseit különböztethetjük meg, illetve milyen következményekkel jár(hat) a késedelmes fizetés! (Gondoljon a számla végösszegére!) A folyamat bemutatásakor igyekezzen az összes ügyfélkontaktus lehetőséget számba venni!

Információtartalom vázlata

- A felszólító folyamat ismertetése
- Figyelmeztetések
- Ügyfélkontaktok ismertetése
- A késedelmes fizetés következményei

4/B) Ön egy behajtásokkal foglalkozó cég kiemelt ügyfelekkel foglalkozó munkatársa. Feladata a céghez forduló kisvállalkozók – második szakmai idegen nyelven történő – szakmai támogatása. Ügyfele, Németh Balázs a következő problémával kereste föl: „Építőanyag kereskedéssel foglalkozom. Ennek megfelelően az építőiparban dolgozó vállalkozók, kisebb cégek vásárolnak nálam. A forgalommal nincs is problémám, de gyakran előfordul, hogy a nálam vásárolt árut késve fizetik ki. Legtöbbször arra hivatkozva nem fizetnek, hogy nekik sem fizették még ki az elvégzett munkát. Kérem adjon tanácsot, hogyan kezeljem a kialakult helyzetet! Az Önök cége tud-e nekem bármilyen segítséget nyújtani?”

Információtartalom vázlata

- Érvek gyűjtése, tudásmegosztás
- A helyes kommunikációs stratégia bemutatása
- Behajtási szolgáltatások ajánlása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

4/A) A kintlévőség kezelésének első lépcsőfoka a felszólítás. Mutassa be második szakmai idegen nyelven, hogy milyen általános lépéseit különböztethetjük meg, illetve milyen következményekkel jár(hat) a késedelmes fizetés! (Gondoljon a számla végösszegére!) A folyamat bemutatásakor igyekezzen az összes ügyfélkontaktus lehetőséget számba venni!

4/B) Ön egy behajtásokkal foglalkozó cég kiemelt ügyfelekkel foglalkozó munkatársa. Feladata a céghez forduló kisvállalkozók – második szakmai idegen nyelven történő – szakmai támogatása. Ügyfele, Németh Balázs a következő problémával kereste föl: „Építőanyag kereskedéssel foglalkozom. Ennek megfelelően az építőiparban dolgozó vállalkozók, kisebb cégek vásárolnak nálam. A forgalommal nincs is problémám, de gyakran előfordul, hogy a nálam vásárolt árut késve fizetik ki. Legtöbbször arra hivatkozva nem fizetnek, hogy nekik sem fizették még ki az elvégzett munkát. Kérem adjon tanácsot, hogyan kezeljem a kialakult helyzetet! Az Önök cége tud-e nekem bármilyen segítséget nyújtani?”

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A felszólítás, behajtás	A felszólító folyamat ismertetése	10	
		Figyelmeztetések	5	
		Ügyfélkontaktok ismertetése	10	
		A késedelmes fizetés következményei	5	
B	Együttműködés más közreműködőkkel	Érvek gyűjtése, tudásmegosztás	10	
		A helyes kommunikációs stratégia bemutatása	10	
		Behajtási szolgáltatások ajánlása	10	
Összesen			60	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Jól artikulált, tiszta beszéd		5	
5	Szakmai nyelvhasználat		10	
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		10	
Összesen			30	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Rugalmasság	2	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	2	
		Tömör fogalmazás készsége	2	
	Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	2	
		Módszeres munkavégzés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....

dátum

.....

aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2569-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása második szakmai idegen nyelven

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

Információtartalom vázlata

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

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

Információtartalom vázlata

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

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

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

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

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Együttműködés más közreműködőkkel	A szolgáltatás szüneteltetésének feltétele	10	
		A minimális szolgáltatás jelentése	10	
		Szolgáltatók szétválasztása a minimális szolgáltatási kötelezettség alapján	10	
B	A kintlévőség fogalma, célja, folyamata	Egyéni értelmezés	10	
		A kintlévőség értelmezése a szállóigében	10	
		Az idő-pénz függőség értelmezése	10	
Összesen			60	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Jól artikulált, tiszta beszéd		5	
5	Szakmai nyelvhasználat		10	
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		10	
Összesen			30	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Fogalmazóképesség	2	
	Személyes	Felelősségtudat	2	
		Stressztűrő képesség	2	
	Módszer	Kreativitás, ötletgazdagság	2	
		Rendszerezőképesség	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

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

Információtartalom vázlata

- Írásbeli megkeresések ismertetése – magánszemélyek, cégek esetén
- Személyes megkeresések ismertetése – magánszemélyek, cégek esetén
- Egyéb lehetőségek – magánszemélyek, cégek esetén

6/B) A mind élesebb piaci versenyben a meglévő ügyfelek megtartása kiemelt jelentőségű. Második szakmai idegen nyelven, egy Ön által választott konkrét eseten mutassa be, hogy a kintlévőségek kezelésekor is lehet, érdemes kompenzációt alkalmazni!

Információtartalom vázlata

- Az ügyfélnek kárt, kellemetlenséget, kényelmetlenséget okozó cég által önkéntesen adható „ajándék”
- A kompenzáció nem lehet azonos az ügyfélnek adandó kártérítéssel!
- Az ügyfél szemszögéből nézve legyen hasznos és méltányos!
- A cég szempontjából legyen fogyasztásösztönző és ne kerüljön sokba!
- Az ügyfélre gyakorolt hatása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

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

6/B) A mind élesebb piaci versenyben a meglévő ügyfelek megtartása kiemelt jelentőségű. Második szakmai idegen nyelven, egy Ön által választott konkrét esetben mutassa be, hogy a kintlévőségek kezelésekor is lehet, érdemes kompenzációt alkalmazni!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A kintlévőség fogalma, célja, folyamata	Írásbeli megkeresések ismertetése	10	
		Személyes megkeresések ismertetése	5	
		Egyéb lehetőségek	5	
B	Együttműködés más közreműködőkkel	Az ügyfélnek kárt, kellemetlenséget, kényelmetlenséget okozó cég által önkéntesen adható „ajándék”	10	
		A kompenzáció nem lehet azonos az ügyfélnek adandó kártérítéssel!	10	
		Az ügyfél szemszögéből nézve legyen hasznos és méltányos!	10	
		A cég szempontjából legyen fogyasztásösztönző és ne kerüljön sokba!	5	
		Az ügyfélre gyakorolt hatása	5	
Összesen			60	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvhasználat	Szakkifejezések megfelelő használata	15	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	15	
Összesen			30	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Határozottság	2	
	Személyes	Felelősségtudat	2	
		Megbízhatóság	2	
	Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	2	
		Eredményorientáltság	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2569-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása második szakmai idegen nyelven

7/A) Mit értünk etikai vétség alatt? Gondolja végig, hogy milyen alapelveknek, etikai szabályoknak kell érvényesülniük a behajtási eljárás során! Válaszát, véleményét második szakmai idegen nyelven adja!

Információtartalom vázlata

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

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

Információtartalom vázlata

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

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

7/A) Mit értünk etikai vétség alatt? Gondolja végig, hogy milyen alapelveknek, etikai szabályoknak kell érvényesülniük a behajtási eljárás során! Válaszát, véleményét második szakmai idegen nyelven adja!

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

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A felszólítás, behajtás	Etikai vétség fogalma	10	
		Etikai alapelvek, etikus viselkedés	5	
		Hatályos jogszabályi keretek ismerete	10	
		Adatvédelem	5	
B	Együttműködés más közreműködőkkel	Az új szolgáltatás alapvető tulajdonságainak meghatározása, kondíciók, díjak	10	
		Érvek a termék igénybevétele mellett	10	
		A lehetséges igénylők körének meghatározása	10	
Összesen			60	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvhasználat	Szakkifejezések megfelelő használata	15	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	15	
Összesen			30	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Tolerancia	2	
	Személyes	Türelmesség	2	
		Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
	Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	2	
		Helyzetfelismerés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2569-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása második szakmai idegen nyelven

8/A) Bizonyára szakmai gyakorlata és tanulmányai során, sőt a médiából konkrét ügyek kapcsán is hallott a bírósági végrehajtásról. Második szakmai idegen nyelven ismertesse folyamatát, elemezze a végrehajtó okiratokat, és részletezze milyen tulajdonok milyen feltételekkel terhelhetőek!

Információtartalom vázlata

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

8/B) Értelmezze a veszteségességi mutató fogalmát és fejtse ki, hogy aktív kintlévőség esetén hogyan számítható annak értéke! Véleménye szerint egy Ön által példaként választott konkrét esetben miképpen csökkenthető a mértéke? Válaszoljon második szakmai idegen nyelven!

Információtartalom vázlata

- A veszteségességi mutató fogalmának meghatározása
- Az érték képzésének bemutatása
- Az érték csökkentésének lehetséges módjai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

8/A) Bizonyára szakmai gyakorlata és tanulmányai során, sőt a médiából konkrét ügyek kapcsán is hallott a bírósági végrehajtásról. Második szakmai idegen nyelven ismertesse folyamatát, elemezze a végrehajtó okiratokat, és részletezze milyen tulajdonok milyen feltételekkel terhelhetőek!

8/B) Értelmezze a veszteségességi mutató fogalmát és fejtse ki, hogy aktív kintlévőség esetén hogyan számítható annak értéke! Véleménye szerint egy Ön által példaként választott konkrét esetben miképpen csökkenthető a mértéke? Válaszoljon második szakmai idegen nyelven!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A felszólítás, behajtás	A bírósági végrehajtás fogalmának ismertetése	10	
		A végrehajtás folyamatának ismertetése	10	
		A végrehajtó okiratok ismertetése	5	
		Terhelhető tulajdonok ismertetése	5	
B	A kintlévőség fogalma, célja, folyamatai	A veszteségességi mutató fogalmának meghatározása	10	
		Az érték képzésének bemutatása	10	
		Az érték csökkentésének lehetséges módjai	10	
Összesen			60	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvhasználat	Szakkifejezések megfelelő használata	15	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	15	
Összesen			30	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Tömör fogalmazás készsége	2	
	Személyes	Kitartás	2	
		Pontosság	2	
	Módszer	Ismeretek helyénvaló alkalmazása	2	
		Rendszerben való gondolkodás	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2569-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása második szakmai idegen nyelven

9/A) A Központi Hitelinformációs Rendszer – közismertebb nevén a BAR vagy „banki feketelista” – olyan zárt rendszerű adatbázis, amelyben magánszemélyek és cégek adatait, mulasztásainak összegeit tartják nyilván. Mutassa be második szakmai idegen nyelven, kik és milyen céllal hozták létre a listát, mutassa be annak működését, szabályait!

Információtartalom vázlata

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

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

Információtartalom vázlata

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

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

9/A) A Központi Hitelinformációs Rendszer – közismertebb nevén a BAR vagy „banki feketelista” – olyan zárt rendszerű adatbázis, amelyben magánszemélyek és cégek adatait, mulasztásainak összegeit tartják nyilván. Mutassa be második szakmai idegen nyelven, kik és milyen céllal hozták létre a listát, mutassa be annak működését, szabályait!

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

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A kintlévőség fogalma, célja, folyamata	A lista létrehozói	10	
		Létrehozásának célja	5	
		A bekerülés feltételei, összeghatárok	10	
		A hátralék rendezését követő eljárások	5	
B	A kintlévőség fogalma, célja, folyamata	Információelemzés	10	
		Érvek, indokok gyűjtése	10	
		Saját véleménye kialakítása	10	
Összesen			60	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvhasználat	Szakkifejezések megfelelő használata	15	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	15	
Összesen			30	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Max.	Elért
	Társas	Fogalmazókészség	2	
	Személyes	Pontosság	2	
		Megbízhatóság	2	
	Módszer	Körültekintés, elővigyázatosság	2	
		Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

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

Információtartalom vázlata

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

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

Információtartalom vázlata

- Az inkasszó fogalmának meghatározása
- A fizetési módok közötti alapvető különbség meghatározása
- Az inkasszó fajtáinak ismertetése
- Az inkasszó időtartamának ismertetése

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

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

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

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Együttműködés más közreműködőkkel	Érintettség: számára saját problémája a legnagyobb	10	
		Bizonytalanság: úgy érzi, becsapták	5	
		Rossz tapasztalat	5	
		Kommunikációs stratégia választása	5	
A	A felszólítás, behajtás	Az inkasszó fogalmának meghatározása	10	
		A fizetési módok között alapvető különbség meghatározása	5	
		Az inkasszó fajtáinak ismertetése	10	
		Az inkasszó időtartamának ismertetése	10	
Összesen			60	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvhasználat	Szakkifejezések megfelelő használata	15	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	15	
Összesen			30	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Max.	Elért
	Társas	Tolerancia	2	
	Személyes	Türelmesség	2	
		Stressztűrő képesség	2	
	Módszer	Helyzetfelismerés	2	
		Nyitott hozzáállás	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

11/A) A bírósági végrehajtás során adódhatnak problémás helyzetek, vitás kérdések. Az eljárás folyamán bizonyosodhat, hogy az ügyféllel szembeni követelés nem valós. Mutassa be részletesen második szakmai idegen nyelven a jogorvoslat kérésének módját a végrehajtási eljárásban!

Információtartalom vázlata

- Visszavonás
- Végrehajtási záradék törlése
- Végrehajtás visszautasítása
- Végrehajtás megszüntetése
- Felülvizsgálati kérelem

11/B) A tegnapi napon becsöngettek Molnár Ákoshoz a KART Elektromos Művek szakemberei, és számlatartozás miatt le akarták szerelni a villanyóráját! Az ügyfélnek sikerült 2 nap haladékot kieszközölnie, addig amíg kideríti milyen mulasztás történt.

Molnár Ákos tudomása szerint nincs tartozása, sőt, a számlája egyenlege túlfizetést mutat! Az ügyfél most éppen a KART Elektromos Művek ügyfélszolgálatát hívta, ahol Ön az ügyintéző. Az Ön kimutatása szerint az ügyfél számláján (27.422 Ft) hátralék van (melynek oka: 3 hónapja fedezethiány miatt visszautasítja a bank a csoportos beszedési megbízást). Molnár Ákos egyedi eljárást szeretne kérni. Mutassa be második szakmai idegen nyelven – az ügyintéző szerepében – a reklamáció megoldását!

Információtartalom vázlata

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

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

11/A) A bírósági végrehajtás során adódhatnak problémás helyzetek, vitás kérdések. Az eljárás folyamán bebizonyosodhat, hogy az ügyféllel szembeni követelés nem valós. Mutassa be részletesen második szakmai idegen nyelven a jogorvoslat kérésének módját a végrehajtási eljárásban!

11/B) A tegnapi napon becsöngettek Molnár Ákoshoz a KART Elektromos Művek szakemberei, és számlatartozás miatt le akarták szerelni a villanyóráját! Az ügyfélnek sikerült 2 nap haladékot kieszközölnie, addig amíg kideríti milyen mulasztás történt.

Molnár Ákos tudomása szerint nincs tartozása, sőt, a számlája egyenlege túlfizetést mutat! Az ügyfél most éppen a KART Elektromos Művek ügyfélszolgálatát hívta, ahol Ön az ügyintéző. Az Ön kimutatása szerint az ügyfél számláján (27.422 Ft) hátralék van (melynek oka: 3 hónapja fedezethiány miatt visszautasítja a bank a csoportos beszedési megbízást). Molnár Ákos egyedi eljárást szeretne kérni. Mutassa be második szakmai idegen nyelven – az ügyintéző szerepében – a reklamáció megoldását!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A felszólítás, behajtás	Visszavonás	10	
		Végrehajtási záradék törlése	5	
		Végrehajtás visszautasítása	5	
		Végrehajtás megszüntetése	5	
		Felülvizsgálati kérelem	5	
B	Együttműködés más közreműködőkkel	Kommunikációs stratégia választása	10	
		Érvek, indokok	10	
		Egyedi eljárás felajánlása	10	
Összesen			60	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvhasználat	Szakkifejezések megfelelő használata	15	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	15	
Összesen			30	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Meggyőzőkészség	2	
	Személyes	Rugalmasság	2	
		Kitartás	2	
	Módszer	Eredményorientáltság	2	
		Ismeretek helyén való alkalmazása	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2569-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása második szakmai idegen nyelven

12/A) Mit nevezünk faktorálásnak? Mik az előnyei? Sorolja fel a típusait! Mutassa be röviden, második szakmai idegen nyelven a faktorcégek feladatait!

Információtartalom vázlata

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

12/B) Ön egy behajtásokkal foglalkozó cégnél dolgozik. A legújabb ügyfele közel 100.000 Ft-tal már hosszú ideje tartozott egy banknak. Az Ön cége ezt a tartozást megvásárolta. Az ügyfél ellen sajnos azonban már felszámolási eljárás indult. Mit gondol, van-e még esély a kintlévőség behajtására? Válaszát második szakmai idegen nyelven indokolja meg!

Információtartalom vázlata

- A felszámolási eljárás indítását ki kérheti?
- Fizetéseképtelenség meghatározásával kapcsolatos információk
- Bírósági végrehajtás
- Csődeljárás

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

12/A) Mit nevezünk faktorálásnak? Mik az előnyei? Sorolja fel a típusait! Mutassa be röviden, második szakmai idegen nyelven a faktorcégek feladatait!

12/B) Ön egy behajtásokkal foglalkozó cégnél dolgozik. A legújabb ügyfele közel 100.000 Ft-tal már hosszú ideje tartozott egy banknak. Az Ön cége ezt a tartozást megvásárolta. Az ügyfél ellen sajnos azonban már felszámolási eljárás indult. Mit gondol, van-e még esély a kintlévőség behajtására? Válaszát második szakmai idegen nyelven indokolja meg!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A kintlévőség fogalma, célja, folyamata	A faktorálás előnyei	10	
		A faktorálás jelentése	5	
		A faktorálás típusainak meghatározása	5	
A	A felszólítás, behajtás	A felszámolási eljárást ki kérheti?	10	
		Fizetése képtelenség meghatározásával kapcsolatos információk	10	
		Bírósági végrehajtás	10	
		Csőd eljárás	10	
Összesen			60	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvhasználat	Szakkifejezések megfelelő használata	15	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	15	
Összesen			30	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Max.	Elért
	Társas	Foglalmazókészség	2	
	Személyes	Stressztűrő képesség	2	
		Kitartás	2	
	Módszer	Módszeres munkavégzés	2	
		Kreativitás, ötletgazdagság	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2569-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása második szakmai idegen nyelven

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

Információtartalom vázlata

- Közszolgáltatás
- Pénzintézetek
- Távközlés
- Kereskedelem

13/B) Második szakmai idegen nyelven értelmezze Bohonné Keleti Katalin – fizetési felszólításra is érvényes – megállapítását: „A sikeres és hatékony ügyfélkommunikáció esetében is – mint szinte mindig – az ördög a részletekben lakik. Pl. a megfelelő megszólításban, az alkalmazott stílusban, az érvekben, a levél formájában, áttekinthetőségében, vagy éppen a divatos szófordulatok mellőzésében.”!

Információtartalom vázlata

- Egyediség
- Levelezési kézikönyv
- Etikai kódex

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 2569-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 3. vizsgafeladat
 A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása második szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

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

13/B) Második szakmai idegen nyelven értelmezze Bohonné Keleti Katalin – fizetési felszólításra is érvényes – megállapítását: „A sikeres és hatékony ügyfélkommunikáció esetében is – mint szinte mindig – az ördög a részletekben lakik. Pl. a megfelelő megszólításban, az alkalmazott stílusban, az érvekben, a levél formájában, áttekinthetőségében, vagy éppen a divatos szöfordulatok mellőzésében.”!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A felszólítás, behajtás	Közszolgáltatás	10	
		Pénzüintézetek	10	
		Távközlés	5	
		Kereskedelem	5	
B	Együttműködés más közreműködőkkel	Egyediség	10	
		Levelezési kézikönyv	10	
		Etikai kódex	10	
Összesen			60	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	30	
Összesen			30	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Visszacsatolási készség	2	
	Személyes	Monotóniatűrés	2	
		Rugalmasság	2	
	Módszer	Rendszerezőképesség	2	
		Rendszerben való gondolkodás	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

14/A) Második szakmai idegen nyelven, általánosságokban ismertesse a követeléskezelésre szakosodott cégek működését! Mutassa meg milyen különbséget lát a kintlévőség behajtása és a pénzbehajtás között! Milyen egyéb szolgáltatásokat kínálhatnak még ezen cégek?

Információtartalom vázlata

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

14/B) Második szakmai idegen nyelven értelmezze a „forfettírozás” kifejezést! Határozza meg a legalapvetőbb különbséget a faktorálás és a forfettírozás között! Mutassa be a forfettírozás előnyeit!

Információtartalom vázlata

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

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 2569-06 A telemarketing, telesales tevékenység ellátása idegen nyelven
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
 3. vizsgafeladat
 A kintlévőségek kezelése, behajtási kampány bemutatása második szakmai idegen nyelven

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

14/A) Második szakmai idegen nyelven, általánosságokban ismertesse a követeléskezelésre szakosodott cégek működését! Mutassa meg milyen különbséget lát a kintlévőség behajtása és a pénzbehajtás között! Milyen egyéb szolgáltatásokat kínálhatnak még ezen cégek?

14/B) Második szakmai idegen nyelven értelmezze a „forfettírozás” kifejezést! Határozza meg a legalapvetőbb különbséget a faktorálás és a forfettírozás között! Mutassa be a forfettírozás előnyeit!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatja alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A felszólítás, behajtás	A behajtó cégek működésének ismertetése	10	
		A működéshez kapcsolódó alapfogalmak ismertetése	5	
		Díjak, költségek	5	
		Egyéb szolgáltatások bemutatása	5	
		Kapcsolattartás	5	
B	A kintlévőség fogalma, célja, folyamata	A forfettírozás értelmezése, tartalmi kibontás	10	
		Különbségek a két fogalom között	10	
		A forfettírozás előnyeinek ismertetése	10	
Összesen			60	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvhasználat	Szakkifejezések megfelelő használata	15	
5	Jól artikulált, tiszta beszéd	Szituációnak megfelelő kifejezések, intonáció használata	15	
Összesen			30	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Határozottság	2	
	Személyes	Stressztűrő képesség	2	
		Pontosság	2	
	Módszer	Rendszerben való gondolkodás	2	
		Gyakorlatias feladatértelmezés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

15/A) A kintlévőség rendezésére tett erőfeszítések várható költségei és/vagy kockázatai néha arra készítetik a szervezetet, hogy eltekintsen ezek behajtásától. Második szakmai idegen nyelven, konkrét példákkal igazolja a fenti állítást. Elemezze az eseteket, s megoldásukat!

Információtartalom vázlata

- A kintlévőség fogalma, keletkezése, nagyságrendje
- A számla, nyugta fogalma, jelentése
- A kamat fogalma, jelentése
- Kis értékű követelés leírása
- Egyedi esetekben alkalmazható megoldások

1/B) Ön egy internetszolgáltató alkalmazottja, jelenlegi feladata egy kimenő hívás – második szakmai idegen nyelvű – lebonyolítása. A felhívandó ügyfél korábban határidőre fizetett, az utóbbi negyedévben azonban kétszer késve, majd egyáltalán nem fizetett. Emiatt a szolgáltatás felfüggesztésre került. Az ügyfél számlaegyenlege jelenleg is hátralékot mutat, melynek összege már 18.000 Ft. Igyekezzen az összeg mielőbbi megérkezéséről gondoskodni, de legyen rugalmas, megértő!

Információtartalom vázlata

- Kommunikációs stratégia választása
- Érvek, meggyőzés
- Részletfizetési lehetőség felajánlása

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

15/A) A kintlévőség rendezésére tett erőfeszítések várható költségei és/vagy kockázatai néha arra készítetik a szervezetet, hogy eltekintsen ezek behajtásától. Második szakmai idegen nyelven, konkrét példákkal igazolja a fenti állítást. Elemezze az eseteket, s megoldásukat!

15/B) Ön egy internetszolgáltató alkalmazottja, jelenlegi feladata egy kimenő hívás – második szakmai idegen nyelvű – lebonyolítása. A felhívandó ügyfél korábban határidőre fizetett, az utóbbi negyedévben azonban kétszer késve, majd egyáltalán nem fizetett. Emiatt a szolgáltatás felfüggesztésre került. Az ügyfél számlaegyenlege jelenleg is hátralékot mutat, melynek összege már 18.000 Ft. Igyekezzen az összeg mielőbbi megérkezéséről gondoskodni, de legyen rugalmas, megértő!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A kintlévőség fogalma, célja, folyamata	A kintlévőség fogalma, keletkezése, nagyságrendje	10	
		A számla, nyugta fogalma, jelentése	5	
		A kamat fogalma, jelentése	5	
		Kis értékű követelés leírása	5	
		Egyedi esetekben alkalmazható megoldások	5	
A	A felszólítás, behajtás	Kommunikációs stratégia választása	10	
		Érvek, meggyőzés	10	
		Részletfizetési lehetőség	10	
Összesen			60	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Jól artikulált, tiszta beszéd		5	
5	Szakmai nyelvhasználat		5	
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése		5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		10	
3	Telefonálás idegen nyelven		5	
Összesen			30	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Tolerancia	2	
	Személyes	Felelősségtudat	2	
		Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
	Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	2	
		Nyitott hozzáállás	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás