




Projektirányítás az informatikában



Részvizsga – november 10. 19:30 – 20:15

- Canvas felület
- 20 feleletválasztós kérdés – 20 pont
- 1 SWOT elemzés (kifejtős kérdés) – 12 pont
- 1 időelemzéses feladat (rajzol, majd kép feltöltés) – 18 pont
- maximum pontszám: 50 pont, minimum az átmenőhöz: 25 pont
- feladatok random sorrendben, nem lehet visszalépni
- segédanyag nem használható (pl. **nem kattinthatok ki a böngészőből**)
- Csak vizsgaidőszakban ismételhető

Ügyfélfogadás felsőfokon



- *Milyen a jó ügyfélszolgálat?*
- *Melyek a tipikus hibák?*

Ügyfélfogadás felsőfokon

(Példa ismérvekre)

Professzionális	Amatőr
Látszik rajta a hivatása, tiszta, rendes az öltözéke.	Ügyet sem vet rád, nagyobb figyelmet szentel egy személyes telefonhívásnak, vagy barátjával folytatott beszélgetésnek.
Magabiztosan kommunikál, nem hümmög és nem forgatja a szemét.	Egyre csak sóhajtozik és vágja rá, hogy „nem tudom” anélkül, hogy megpróbálná megtalálni a választ.
Mosolyog, segítőkésznek mutatkozik.	Rágógumizik vagy eszik, miközben veled beszél.



Ügyfélfogadás felsőfokon

- **Pozitív, emlékezetes** tapasztalathoz juttatni **minden** egyes vásárlót.
- Ez feltételezi azt, hogy **megfelelünk az elvárásaiknak** és **kielégítjük az igényeiket** – mégpedig **erőlködés nélkül**.
- Keresni kell annak a lehetőségét, hogy miként szerezhethetünk **örömet egyedi módon** az ügyfeleknek, és hogy mi az, amit **kellemes meglepetésként** élnek meg.



A legfontosabb alapszabály:
Az ügyfél számára te vagy a vállalat!

- Az ügyfelek nem tesznek különbséget közötted és a cég között. Ez természetes így.
- Ha te mégis elhatárolódsz szavaiddal a vállalatától („ők”), az kételyt ébreszt az ügyfélben.



A szolgáltatások értékelésének 5 szempontja

- **Megbízhatóság:** A képesség és készség, hogy a szolgáltató azt nyújtsa, ami *megígért*, megbízhatóan és pontosan.
- **Biztonságérzet:** A szakértelem és az ügyfél iránti udvariasság, valamint annak a képessége, hogy *bizalmat* ébresszünk, hozzáértést és magabiztosságot sugározzunk.
- **A fizikai valóság:** Érzékszervekkel felfogható adottságok, a hely felszereltsége, küllemünk, megjelenésünk (a többi munkatársé is)
- **Empátia:** A beleérzés képessége. Azt jelenti, mennyire vagy képes törődni az ügyfelekkel, és *figyelmet* szentelni nekik mint egyéneknek.
- **Segítőkézség:** A hajlandóság, készség, hogy azonnali segítséget nyújts az ügyfeleknek.



Ügyfélszolgálat 10 főbenjáró bűne

1. **Nem tudom:** Ismerd a termékeket, szolgáltatásokat. Legalább tedd hozzá: „utánanézek”
2. **Nem érdekel:** Ha az ügyfél azt érzi, hogy nem vagy büszke a munkádra, legszívesebben máshol lennél, akkor ő is így fog érezni.
3. **Ne zavarjanak:** Például kollégával beszélsz közben és azt érzi az ügyfél, hogy zavar.
4. **Nem kedvelem magát:** (Nem csak az adott ügyfelet veszíted el, hanem mindenki mást is, aki tanúja a helyzetnek. De mások megnyerésére is lehetőséget nyújt a pozitív viselkedésed.)
5. **Én mindent tudok:** Még fel sem tette a kérdés, már elöntöd információkkal és erősen nyomod valamilyen irányba a döntését.



Ügyfélszolgálat 10 főbenjáró bűne

6. **Maga semmit sem tud:** Udvariatlanul reagálni, megalázni az ügyfelet, mert zavaros – téves elképzelései vannak.
7. **A maga fajtája nemkívánatos személy itt:** Előítéletek testalkat, méretek, életkor, bőrszín, etnikum, műveltség stb. alapján. Mindenki egyéniség és megérdemli a törődést. *Előzékenyebb vagy a nyakkendőssel? Feltételezed, hogy az idősebbek nem értenek egy bonyolultabb kérdést? A fiatalokról, hogy nem vásárolnak? Látszik!*
8. **Nehogy visszajöjjön:** Inkább köszönd meg a támogatását, hűségét.
9. **Nekem van igazam, maga téved:** Nem kezdünk vitába személyes büszkeségünk érdekében, szolgáltatási területünkön kívül eső témakörben.
10. **Siessen már és várjon:** Tartsd tiszteletben az ügyfél idejét.



Megnyerő szavak, megnyugtató kifejezések

Ezt ne mondjuk	
„Kiszaladt még egy csokiért.”	
„Még mindig nem végeztünk?”	
„Nem tesz semmit.”	
Az olyan megszólítások, mint „édesem”, „aranyoskám”, „haver”, „barátom”, „édes fiam”.	
„Ez nem az én gondom.”	
„Persze, persze, majd megnézem.”	



Megnyerő szavak, megnyugtató kifejezések

Tiltott kifejezés	
„Nem tudom.”	
„Ezt nem tehetjük meg.”	
„Önnek muszáj lesz ...” / „Ön kénytelen lesz ...”	
„Várjon egy percet. Mindjárt visszajövök.”	
„Nem”- bármely mondat első szavaként.	



Ügyfelek két típusa:

- **Külső ügyfelek:** Azok az emberek, akik megvásárolják a terméket és igénybe veszik a szolgáltatásokat. (Nélkülük nem sokáig lenne munkád.)
- **Belső ügyfelek:** A munkatársaid és mások, akik a cég alkalmazásában állnak (részlegtől, épülettől, államtól stb. függetlenül, mindenki!)

Figyelemre méltóan szoros és állandó összefüggés van a belső ügyfelekkel való bánásmód és aközött, hogy milyennek minősítik a cég szolgáltatásait és külső ügyfelek! A megfelelő minőségű belső szolgáltatások nélkül a cég gyakorlatilag képtelen megfelelő minőségű külső szolgáltatásokat nyújtani.



A figyelem művészete

Akkor vagy figyelmes, ha:

1. Megérted, mit akar az ügyfél és mire van szüksége (Nem biztos, hogy ugyanaz).
2. Elejét veszed a félreértéseknek és ezekből fakadó hibáknak.
3. Eközben találsz támpontokat az általad nyújtott szolgáltatások színvonalának emeléséhez.
4. Sikerül hosszú távú kapcsolatot kiépítened az ügyféllel.



Kilenc alkalom, amikor „köszönöm” jár az ügyfélnek

1. Valahányszor csak üzletet köt velünk
2. Amikor megdicsérnek: téged, vagy a céget
3. Amikor megjegyzéseket, javaslatokat tesz az ügyfél
4. Amikor új terméket, szolgáltatást vesznek igénybe
5. Amikor ismerősének, barátjának ajánl
6. Amikor türelmesek ... és amikor kevésbé ...
7. Amikor hozzásegít ahhoz, hogy hatékonyabban segíts neki
8. Amikor reklamálnak nálad (*Az ügyfél, aki elmondja, hogy miért nem örül valaminek, új esélyt ad a szolgáltatónak.*)
9. Amikor mosolyt csalt az arcodra



Internetes szolgáltatás

- Könnyen hozzáférni a telefonszámhoz (e-mail, google maps, chat).
- Gyors segítség
- Gyakori kérdések listája
- Gyors reagálás e-mailre *(Mennyi idő alatt kéne reagáljon pl. egy tanár?)*



Potyázó Panna



*Megköveteli, ami jár neki a pénzéért.
Célja, hogy minél többhöz jusson a
pénzéért cserébe.*

Viselkedésminták

Mindenképpen akar valamit, még akkor is, ha semmit sem ad érte cserébe. Visszahozza az árut amikor már viseltes. Perrel fenyegetőzik vagy becsületsértésről beszél, ha azzal vádolják, hogy jogtalanul próbál előnyökre szert tenni.



Hogyan viszonyulj Pannához?

**MORE
MORE
MORE**

- Ugyanolyan udvariasan és tiszteletteljesen viszonyulj hozzá, mint az összes többi ügyfélhez.
- Találd meg a legkorrektebb választ a reklamációjára (a korrekt azt jelenti: elfogadható számodra és az ő számára is.)
- Nem muszáj meghajolnod az ügyfél akarata előtt és eleget tenned követelésének. Mindazonáltal ez egyszerűbb megoldás lehet, mint megakadályozni az általa beígért botrányjelenetet.



Diktátor Dénes



Ultimátumokat ad, önkényes határidőket szab, mindenkinek pontosan megmondja, kinek mi a dolga és hogyan végezze.

Viselkedésminták

Írások parancsokat, utasításokat hoz magával, ragaszkodik ahhoz, hogy minden úgy történjen, ahogyan ő akarja, különben szabotázásra gyanakszik.



Hogyan viszonyulj Déneshez?



- Zökkentsd ki a szerepéből. Dénes azt hiszi, hogy csak akkor érheti el a célját a szolgáltatónál, ha eleve harcba száll. Amennyiben úgy bánsz vele, mintha a lehető legtermészetesebb lenne, hogy segítész, akkor sikerül kizökkentened szerepéből.
- Akkor érheted el nála a legtöbbet, ha azonnal és precízen teljesíted kéréseit.
- Tarts ki a saját szabályaid mellett. Hangsúlyozd a pozitív dolgokat azáltal, hogy elismétled, mit tehetsz az érdekében.



Hisztérikus Henrik



A harsány ügyfél. Jeleneteket rendez.

Viselkedésminták

Dühöng és tombol, hevesen gesztikulál, pattog, megszállja vagy megsérti a többi jelenlévő intim szféráját.

Hogyan viszonyulj Henrikhez?



- Hagyd, hogy kiadja a mérgét, magát lecsillapodjon. Mutasd meg neki, hogy elfogadod az érzéseit, akár egyetértesz vele vagy sem. Használd közben semleges, objektív megállapításokat. „Látom, mennyire ideges ...”, „Tökéletesen érthető a dühe.”
- Vond hátra egy tárgyalóterembe, hogy ne mindenki előtt rendezze a jelenetet. (Lehet, hogy nem lesz erre hajlandó).
- Vállald a felelősséget a probléma megoldásáért. Fejezd ki, hogy meg akarod és meg is fogod oldani a problémát.

Káromkodó Karola



*Jó időzítéssel, tehetséggel,
szégyenérzet teljes hiányával
káromkodik.*

Viselkedésminták

A szóhasználata és a viselkedése is
bántó, otromba, kegyetlen és
visszataszító.

Hogyan viszonyulj Karolához?



- Ügyet se vess rá, hogyan beszél. Ha engeded, hogy hatással legyen rád, elveszel.
- Kihúzhatsz a méregfogát: „Bocsásson meg, de elkövettem valamit ön ellen én, személy szerint? Mert ha igen, kérem, mondja meg, hadd tegyem jóvá.” Karola rendszerint ettől visszahőköl.
- Ragaszkodj a problémához. Ha mégis tovább szitkozódik: „Amennyiben nem fejezi be most rögtön, leteszem a telefont.” Amint megteszed, haladéktalanul keresd fel a felettesed, jelentsd, hogy mi történt.
- Fejezd ki egyetértésed, együttérzésed: „5 perc valóban sok idő, megértem, hogy ennyire felháborodott.”



Egocentrikus Edgár



*„Én vagyok az első, én vagyok az utolsó,
egyedül én létezem.”*

Viselkedésminták

Nem hajlandó kivárni a sorát, csakis azzal áll szóba, aki a „leghitelesebb”, bárki legyen is az ... a megfélemlítés taktikájával próbálkozik: nevekkkel dobálózik és fennhangon követelők.

Hogyan viszonyulj Edgárdhoz?

- Az egójára kell hatni, pl. ismerjük el, hogy VIP vendég.
- Tudd a nevét és használd is.
- Ne beszélj üzletpolitikáról.
- Ne engeddd, hogy az egója kárt tegyen benned.
- A lényegre, a hivatalos ügyekre fordítsd a figyelmedet, ne pedig arra, hogy milyen lekezelően bántik veled.





Csak őszintén ...

„Az ügyfélszolgálat terén az őszinteség nem a legjobb üzletpolitika – hanem az egyetlen lehetséges út.”

A bemutatott technikák, módszerek, csak akkor tudnak működni, ha mögöttük őszinteség van. Ha „megjátszva” alkalmazzuk őket, az érezhető és nem is érhetjük el vele a várt pozitív hatást.



Törödj magaddal!

Stresszcsökkentő módszerek:

- Légzés
- Nevetés
- Add ki magadból a feszültséget
- Szabadságold magad 5 percre (Vizualizáld, hogy nyaraláson vagy)
- Lazíts (izomcsoportok megfeszítése, elengedése)
- Torna (Fej, láb emelgetés)
- Rendcsinálás
- Beszéljünk pozitív dolgokról
- Szünet az egészségért (Ne ügyintézésről szóljon a szünet. Egészséges kaját fogyassz.)



Megtanulni ünnepelni

Ünnepeld meg a sikereidet!

- Menjetek el ebédelni;
- Menjetek ki valahova este;
- Vásárolj léggömböt, virágot;
- Készíts Bravo listát;
- Dícsérd meg magad

(„Amit megjutalmazunk, az biztosan megismétlődik.”)

The background is a dark night scene filled with out-of-focus city lights, creating a bokeh effect. Two prominent diagonal lines of warm yellow and orange lights stretch from the upper corners towards the center. Below these, there are clusters of red, green, and blue lights. In the center background, a faint, glowing rectangular shape suggests a building or monument. A semi-transparent dark rectangle is positioned in the lower-middle part of the image, containing the text.

Jó éjszakát ...