



ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓ

SZAKMAISMERTETŐ INFORMÁCIÓS MAPPA

Humán erőforrás-fejlesztési Operatív Program
(HEFOP) 1.2 intézkedés

„Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése”



ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓ

Feladatok és tevékenységek

Az utóbbi egy-két évben a gyártók és a szolgáltatók, valamint a közigazgatás is kezdi újra felismerni, hogy vannak ügyfeleik. És ha már ismét „becses kincsesé” lépett elő az ügyfél, udvariasan és segítőkészen kell vele foglalkozni. Ez igen időigényes és fáradtságos dolog.

Ismerve, hogy az információs szolgálat milyen szerepet játszik egy vállalat piaci megerősödésében, sikeres további működésében, máris világossá válik: az ügyféllel való kapcsolattartás mindkét fél számára hosszú távú eredményt hoz.

A világ sikeres vállalatai ma már az új ügyfelek szerzése mellett a meglévő ügyfelek megtartására is egyre nagyobb hangsúlyt fektetnek, egyre inkább elkényeztetik vásárlóikat. Ma már az ügyfél is elvárja a szakszerű szolgáltatást, és ha ezt nem kapja meg, átmegy a konkurenciához. Ezért a jól irányított vállalatokban az ügyfélszolgálat kiemelt jelentőséggel bír, ún. stratégiai pont.

Az ügyfélszolgálatok, és az ott dolgozók feladata a mindennapos általános tájékoztatás és a szolgáltató / gyártó / hatóság tevékenységével összefüggő részletes tájékoztatók és információs anyagok közreadása. Ezen túlmenően lehetőséget biztosítanak - a speciális szakmai ismeretekkel rendelkező munkatársak bevonásával - az egyedi szakmai kérdések tisztázására is.

A közigazgatásban az ügyfélszolgálati iroda minősíti és nyilvántartja az állampolgárok közérdekű bejelentéseit, javaslatait és panaszait, a szóban előadott bejelentéseket jegyzőkönyvbe veszi, azokat közvetlenül vagy az illetékes szakmai részlegek (főosztályok, osztályok) közreműködésével megválaszolja.

Példaként bemutatjuk az önkormányzati ügyfélszolgálat tevékenységeit.

Feladatuk az ügyfelek tájékoztatása és segítése:

- ◆ államigazgatási ügyeink intézésének lehetőségeiről, az ezzel összefüggő eljárásokról, alapvető jogi kérdésekről;
- ◆ egyes közérdekű helyi ismeretekről, esetenként a városrendezés, városfejlesztés lehetőségeiről, településüzemeltetési kérdésekről (hibafelvétel, közmű és energiagazdálkodási kérdések);
- ◆ magánépítetőköt segítő szolgáltatásokról (pénzügyi információk, ingatlanközvetítés), egyéb szolgáltatásokról (kulturális, közéleti, idegenforgalmi, városszépítő rendezvények);
- ◆ valamennyi beadvány átvétele és továbbítása az iktatáshoz vagy a polgármesteri hivatal belső szervezeti egységeihez;
- ◆ segítségnyújtás a különféle kérelmek elkészítéséhez, beadványminták, űrlapok kitöltéséhez;
- ◆ tájékoztató nyomtatványok, iratminták, átutalási postautalványok átadása részben térítésmentesen, esetenként ellenértékért (pl. típusstervek árusítása);
- ◆ önkormányzati hirdetmények kifüggesztése (az ideiglenes és végleges lakáskiutalási névjegyzék közszemlére tétele, helyiségek pályázati hirdetménye, közjegyzői végzések, helyi érdekű ismeretek közhírré tétele stb.);
- ◆ nem az önkormányzathoz tartozó ügyek intézésének segítése, fogyasztói változások bejelentéséhez (víz, gáz, fűtés, meleg víz, villany, posta) szükséges nyomtatványok kiadása, igény és lehetőség szerint a kitöltött nyomtatványok továbbítása az illetékes szervekhez;
- ◆ kapcsolattartás a különböző jogsegélyszolgálatokkal, szolgáltató szervezetek ügyfélszolgálatával;
- ◆ talált tárgyak átvétele, kezelése, nyilvántartásának vezetése;
- ◆ közérdekű tájékoztató új lakcím létesítése esetén;
- ◆ bejegyzés a személyi igazolványba;
- ◆ egyes hatósági bizonyítványok kiállítása;
- ◆ adóbevallások átvétele, illetve adóigazolások átadása;
- ◆ egyes közterület-használati kérelmek intézése;
- ◆ anyakönyvi kivonat iránti kérelmek felvétele, a kivonatok átadása;
- ◆ illetékbélyegek, szigorú számadású nyomtatványok értékesítése;

- ◆ vállalkozók üzleti könyveinek hitelesítésében történő közreműködés;
- ◆ hadigondozottak igazolványának évenkénti érvényesítése, számukra kedvezményes vasúti bérletjegy váltásához szükséges igazolás kiadása;
- ◆ szociális gondozottak, vakok számára igazolás kiadása helyi utazási kedvezmény igénybeviteléhez;
- ◆ járványmentességi igazolások kiadása;
- ◆ élőfák kivágásáról szóló bejelentés tudomásulvétele, megtiltása, pótlásra kötelezés a szakigazgatási szervvel történt előzetes egyeztetés alapján;
- ◆ közgyógyellátási igazolványok évenkénti megújítása;
- ◆ hagyatéki leltározással kapcsolatos egyes feladatok ("nemleges" hagyatéki ügyekben intézkedés);
- ◆ lőtérhasználattal kapcsolatos bejelentések intézése, éleslövészetről történő bejelentések átvétele, intézése;
- ◆ vegyszeres gyomirtások bejelentése, nyilvántartásba vétele, kihirdetése;
- ◆ ügygondnok kirendelése kényszer-kijelentési ügyekben közreműködőként.

Egy szolgáltatónál (mint például az áram- vagy gázszolgáltatók) az ügyfélszolgálat a fogyasztókkal történő közvetlen kapcsolattartást, valamint a fogyasztói igények és egyéb ügyek (pl. panaszok kivizsgálása) kielégítését, színvonalas intézését foglalja magában. Itt különösen jelentős terület a panaszok orvoslása.

Az ügyfélszolgálathoz a fogyasztók/ügyfelek szóban, írásban, telefonon fordulhatnak, s az általuk felvetett kérdésekre a lehető legrövidebb időn belül kell a kért tájékoztatást, felvilágosítást megadni, illetve ügyeiket elintézni.

Gyakran előfordul, hogy az ügyfélszolgálatot felkeresőkről ügyfélszolgálati naplót kell vezetni, amiben rögzítik a jelentkező elérhetőségét és kérését, kérdését. Esetleg az elvégzett munkáról - valamiféle rendszerességgel, pl. heti, havi bontásban - ügyfélszolgálati jelentést kell írni.

Feladatok, tevékenységek összefoglalóan:

- ◆ tájékoztatás, felvilágosítás

- ◆ megfelelő ügyintézőhöz vagy részleghez irányítás
- ◆ konzultációs, útbaigazítás jellegű tanácsadás
- ◆ adatok, információk rögzítése, nyilvántartása, továbbítása.

Az ügyfél-tájékoztatóval való érintkezésen keresztül kaphatjuk az első - remélhetőleg kedvező - képet az adott szolgáltatóról, hivatalról.

Munkakörülmények

Belső munkahelyen végzett tevékenységről van szó. A dolgozók munkaidejük nagyobb részét irodában töltik.

Az ideális ügyfélszolgálat tágas, világos helyiségben működik, és a betérőkkel képzett ügyintézők foglalkoznak.

A helyiség általában kulturált, ami nem fényűző, hanem a célnak megfelelő berendezést, és kellemes környezetet jelent.

Gépek, eszközök

Az ügyféltájékoztatók legfontosabb munkaeszköze a telefon, a fax és a számítógép. Ismerniük kell a modern számítástechnikai programokat (Word, Excel).

Követelmények

Általános követelmények

Az ügyfélszolgálaton dolgozókkal szembeni képzettségi elvárás és a gyakorlatban eltöltött idő iránti igény meglehetősen széles skálán mozog. Vannak, amelyek rövid betanítást igényelnek, más munkakörök betöltéséhez azonban szakmai középfokú végzettség és gyakorlat szükséges.

Általában a középfokú végzettség is elegendő, de a felsőfokú végzettség sem ritka.

Gyakori, hogy a speciális ismereteket belső ún. cégtanfolyamon kell elsajátítani, amelyeknek az időtartama néhány héttől több hónapig terjedhet.

A leggyakrabban oktatott ismereteket összefoglalóan szervezési kommunikációnak lehet nevezni, amely a következő témaköröket tartalmazza:

- ◆ Kapcsolattartás az ügyfélszolgálat keretében felettes szervekkel, társszervezetekkel a társadalmi magatartási és viselkedési normáknak megfelelően.
- ◆ Szervezési-szóbeli kommunikáció:
 - a magyar nyelv kiejtési és nyelvhelyességi szabályainak megfelelő beszéd,
 - partnerek, munkatársak fogadása és a munkahelyi rendezvények szervezése
 - kapcsolattartási feladatok elvégzése az etikettnak megfelelően,
 - üzenettovábbítás tömören és lényegre törően,
 - kérdezői technikák alkalmazása a tartalmi és formai sajátosságok érvényesítésével, ügyfélfogadáskor alkalmazandó magatartási formák, konfliktusok kezelése.
- ◆ Telefonálás:
 - a telefonálás szabályainak alkalmazása az udvariassági szabályok betartásával,
 - felkészülés a telefonálásra, a beszélgetés megtervezése.

Tudni kell használnia a számítógépet, és ismerni kell a legmodernebb programokat.

Az idegennyelv-tudás sokszor előnyt jelent, illetve van, ahol eleve felvételi követelmény.

Fontos, hogy jó nyelvi készsége legyen, és szeresse az emberekkel való foglalkozást, a kapcsolatépítést.

Milyen képességek, illetve készségek szükségesek a foglalkozás gyakorlásához?

Amit elvárnak egy ügyfélszolgálaton dolgozótól:

- ◆ jó kommunikációs képesség, azaz jól lehessen érteni, amit mond, és világosan kell fogalmaznia, hogy félreértések nélkül megértsék,
- ◆ a beszéde legyen választékos és tiszta,
- ◆ gyorsan, lényegre törően tudjon információt kérni és adni,

- ◆ precizitás (pontosan rögzítse és adja vissza a problémákat és az arra adandó válaszokat),
- ◆ türelem a „nehéz” ügyféltípushoz, számolni kell azzal is, hogy az ügyfélszolgálatot felkereső emberek a kérdésekre vagy a válaszokra ingerülten vagy elutasítóan is reagálhatnak,
- ◆ problémamegoldó készség,
- ◆ empátia (élje bele magát az ügyfél helyzetébe),
- ◆ határozottság, céltudatosság,
- ◆ kifogástalan, udvarias viselkedés.

Tantárgyak és tevékenységi területek, amelyekkel érdemes többet foglalkoznia annak, aki ilyen típusú munkát szeretne végezni:

- ◆ gazdaságtan (gazdasági ismeretek, pénzügyi ismeretek),
- ◆ idegen nyelv,
- ◆ irodai/titkári ismeretek,
- ◆ kereskedelem, marketing,
- ◆ pszichológia,
- ◆ számítástechnika.

Egészségügyi követelmények

Munkaidejük nagy részében ülőmunkát végeznek, amelyet általában korszerű irodatechnikai berendezések segítenek. Munkájukhoz nélkülözhetetlen a jó beszédképesség és hallás.

Bizonyos helyeken a kézügyességnek, a kéz és ujjak ügyes mozgatásának is fontos szerepe van az információ lejegyzésekor.

Munkaidő-beosztás

Az ügyfélszolgálatok üzemelhetnek meghosszabbított nyitvatartással vagy akár nonstop (pl. telebank szolgáltatás) is az ügyfelek érdekében. Gyakori, hogy három műszakban kell dolgozniuk, esetleg hétvégeken is.

Szakképzés

Kifejezetten ilyen típusú képzés nincs, de sok olyan tanfolyami jellegű középfokú szakképesítést adó képzés van, amelynek elvégzése előnyt jelent a munkakör betöltéséhez.

Például:

- ◆ Banki ügyintéző (OKJ 52 3440 01),
- ◆ Marketing- és reklámügyintéző (OKJ 52 3435 04).

(A zárójelben a szakképesítés Országos Képzési Jegyzékben szereplő adatai szerepelnek)

A szakképzésben való részvétel feltétele: középiskolai végzettség.

A szakmával kapcsolatos további információk részletesen a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet: www.nive.hu honlapján található, Szakképzési dokumentumok címszó alatt.

Szakmai gyakorlat és szakmai továbbképzés az Európai Unióban

Az alábbi honlapon különböző nemzeti és nemzetközi oktatási-képzési pályázati programok találhatóak. Így többek között az Európai Bizottság Socrates oktatási, és Leonardo da Vinci szakképzési programjai, valamint a felsőoktatásban résztvevők közép-európai CEEPUS programja.

A honlap információt nyújt a felsőoktatási rendszereket támogató Tempus III. és az Erasmus Mundus programokról, valamint az Európai Unió Kutatási és Technológiafejlesztési Keretprogramjának lehetőségeiről.

Elérhetőség: www.tka.hu

Kereseti lehetőségek:

Az egyes foglalkozások átlagkereseti statisztikáját – több évre visszamenőleg – az Állami Foglalkoztatási Szolgálat honlapján teszi közzé, a Statisztika menüpontban (egyéni bérek és keresetek statisztikája).

Elérhetőség: www.afsz.hu

Elhelyezkedési lehetőségekről tájékozódhat az Állami Foglalkoztatási Szolgálat kirendeltségein, a www.afsz.hu internetes elérhetőségen, vagy mobiltelefonon a <http://wap.afsz.hu> linken.

Az ügyféltájékoztató foglalkozást bemutató **pályaismertető film** elérhető az Állami Foglalkoztatási Szolgálat www.afsz.hu, valamint a Nemzeti Pályainformációs Központ www.npk.hu, továbbá az e-pálya www.epalya.hu internetes elérhetőségeken.

Kiadja: Foglalkoztatási és Szociális Hivatal
Felelős kiadó: Pirisi Károly főigazgató

Készült 2001-ben. Aktualizálva 2008-ban az Európai Unió és a Magyar Állam társfinanszírozásával.
A jelen dokumentum tartalma nem feltétlenül tükrözi az Európai Bizottság a tárgyra vonatkozó hivatalos véleményét.