

# Idegen nyelvű ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, levelezés

---

## 1. Követelmények

- Fogadja az ügyfeleket személyesen, telefonon vagy on-line
- Meghatározza az ügyféligényeket
- Az ügyféligényeknek megfelelően adatokat, információkat keres vagy rögzít
- Útbaigazítást, tájékoztatást ad
- Tanácsot ad, segítséget nyújt, problémát kezel
- Tájékoztató anyagokat küld az ügyfeleknek
- Szakszerűen kezeli és tárolja az ügyfélnyilvántartást szolgáló iratokat és dokumentumokat
- Az ügyfélkapcsolatok kialakításához és fenntartásához korszerű ügyviteli és kommunikációs eszközöket használ
- Megnyugtatta az ügyfelet, megértést, segítőkészséget tanúsít
- Azonosítja és pontosítja a reklamáció okát
- Kompetenciájának megfelelően dönt a probléma kezeléséről
- Tájékoztatót ad az ügyintézés további menetéről magyar és idegen nyelven
- Meggyőződik a megoldás elfogadásáról
- Dokumentálja az ügyfélpanasz megoldását

## 2. Szakmai ismeretek

- A vállalat/intézmény ügyfélkapcsolati tevékenységének célja, módszerei
- A különböző szervezeti egységek ügyfélkapcsolati tevékenységének terjedelme
- A kommunikáció folyamata és szintjei
- A szóbeli kommunikáció fajtái
- Az írásbeli kommunikáció fajtái
- A telefonos kommunikáció jellemzői
- A kommunikációs zavarok fajtái
- Az üzleti magatartás és protokoll előírásai
- A klasszikus ügyfélszolgálati feladatok fajtái
- A panaszügyek hatékony kezelésének módjai
- Az ügyféladatok gyűjtése, szegmentált ügyfélkezelés
- Az ügyfél-kommunikációs stratégia; alapelvek
- Az ügyfelek tipizálása
- A szolgáltatói attitűd, ügyfélközpontúság és szervezeti lojalitás
- A fogyasztói magatartás
- A fogyasztóvédelmi és termékfelelősségi törvény
- A jogérvényesítés