

# Legjobb megoldások az ügyfélszolgálatokban „Best Practice”

Czakó Péter



# Tartalom

- Tulajdonos, tag = **ÜGYFÉL**
- A hely, ahol dolgozunk
- Magyarország helye a világ értéktérképén
- A módszerek, melyekkel dolgozunk
- Figyelmeztetés
- Értékteremtés
- A csatorna
- Sikerhez vezető út

MEGOLDJUK ÖN HELYETT!

# Mottó

Tanuld meg szeretni  
ellenségeidet  
arra az esetre,  
ha kiderülne,  
hogy barátaid szemétládák.



# AZ ÜGYFÉL

- Az ügyfél a legfontosabb személy.
- Az ügyfél nem függ tőlünk, a mi üzletmenetünk függ tőle.
- Az ügyfél dönti el, hogy milyen sikeres a vállalkozásunk, munkánk.
- Az ügyfelek nem ellenségeink.
- Az ügyfél soha sem zavarhat minket.
- A legnagyobb baj, ha nincs ügyfél.



# A hely

- Kellemes ügyfélváró
- Elkülönítési lehetőség
  - vita
  - feszültség
  - hangoskodás
- Intimitás megteremtése
  - magányügy
- Tisztaság
- Szellőztetés
- Mellék helyiség

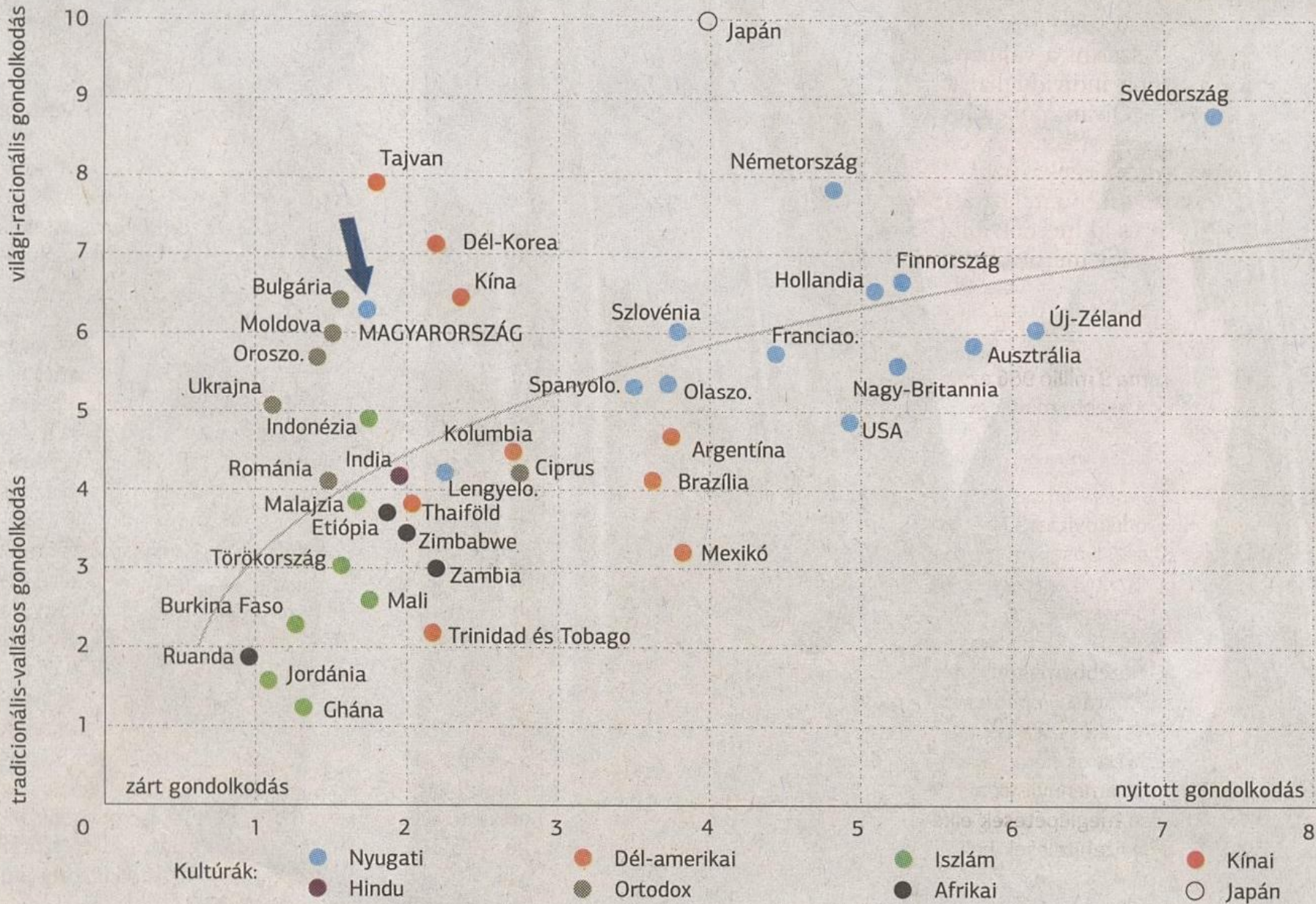
**Színvonalas**  
**ügyfélszolgálat –**  
**lojális ügyfelek**





# Magyarország helye a világ értéktérképén

FORRÁS: TÁRKI / NÉPSZABADSÁG-GRAFIKA



# A mód (1)

- 1. Mosoly (ne a világ fájdalma legyen arcunkon).
- 2. Értékeljük az idejét, mi is legyünk pontosak.
- 3. Őszintén segítsük az ügyfelet.
- 4. Ráhangolódás (azonosulás az elvárással és igénnyel, képzeljük magunkat az ügyfél helyébe).
- 5. Gyors és jó minőség, elfogadható ár.
- 6. Megfelelő öltözet.
- 7. Azonosíthatóság (név, érthető bemutatkozás).



## A mód (2)

- 8. Hangnem.
- 9. Érthetőség.
- 10. Találd meg hangod! → Találd meg szavaid!  
Szociológiai különbségek = Kommunikációs különbségek
- 11. Szakszerűség (csak az fogjon a húrok pengetéséhez...)
- 12. Háttérismeretek.



## A mód (3)

- 13. Ügyfél-, vevőszolgálat jogi alapjainak ismerete.
- 14. Rálátás a folyamatokra.
- 15. Ne szaladjunk el a probléma előtt.
- 16. Legyünk csendesek, nyugodtak, felkészültek és segítőkészek.
- 17. Legyünk udvariasak, gondoljunk meg mindent kétszer.
- 18. Lehetőleg ne mások előtt kezeljük a panaszokat.



## A mód (4)

- 19. Figyelmesen hallgassuk meg a panaszt, ha kell, jegyzeteljünk és mondjuk vissza, hogy jól értjük-e?
- 20. Adjunk időt ügyfelünknek, hogy kiengedje a gőzt. Hagyjuk az ügyfelet beszélni.
- 21. Ne szakítsuk félbe a panaszt, várjuk meg a végét.
- 22. Rövid kérdésekkel határozzuk meg a történetet! (mikor, ki, mi, mit, miért, hol, hogyan?)

## A mód (5)

- 23. Tartsunk logikai sorrendet.
- 24. Tudjuk meg, hogy az ügyfél mit szeretne?
- 25. Ne ígérjünk, ha nem tudjuk megtenni vagy nem vagyunk biztos benne.
- 26. Kérjünk kis időt a tájékozódáshoz, ha szükséges, de ne várakoztassuk.
- 27. Koncentráljunk a problémára.
- 28. Tisztán magyarázzuk el, mi fog történni?



## A mód (6)

- 29. Ne használjunk szak-, idegen szavakat, mert az ügyfél nem fogja érteni (kényelmetlenül fogja magát érezni).
- 30. Talán a mi magyarázatunk hibás, ha az ügyfél azt nem érti.
- 31. Ne gondoljuk, hogy az ügyfél bolond, ő csak a saját érdekét képviseli.
- 32. Ne kritizáljuk a terméket/szolgáltatást vagy a céget.

## A mód (7)

- 33. Az ügyféllel együtt hozzuk meg a döntést.
- 34. Ne használjuk a „soha” és a „nem tudunk segíteni” szavakat.
- 35. Figyeljünk a reakciókra.
- 36. A probléma átadása (ha magunk nem boldogulunk).
- 37. A problémán felülemelkedni.
- 38. A sértéseket figyelmen kívül hagyni (nem mellre szívni).



## A mód (8)

- 39. Tisztesség, becsületesség.
- 40. Megszólítás és név használata személyesen, levélben.
- 41. A hallgatás és a megszólalás helyes arányának megtalálása.
- 42. A kulturált vitatkozás megtanulása.
- 43. Írjunk úgy, hogy megértsenek minket.
- 44. Beszéljünk olyan magyarsággal, hogy érdeemesnek tűnjön odafigyelni ránk.



## A mód (9)

- 45. Kapcsolatépítés az ügyféllel.
- 46. Pontos nyilvántartás, elszámolás.
- 47. Informatikai háttér.
- 48. Egyedi megoldások.
- 49. Üzletszerű gondolkodás.
- 50. Konfliktuskezelés, döntéshozatal.

# Figyelmeztetés!!!

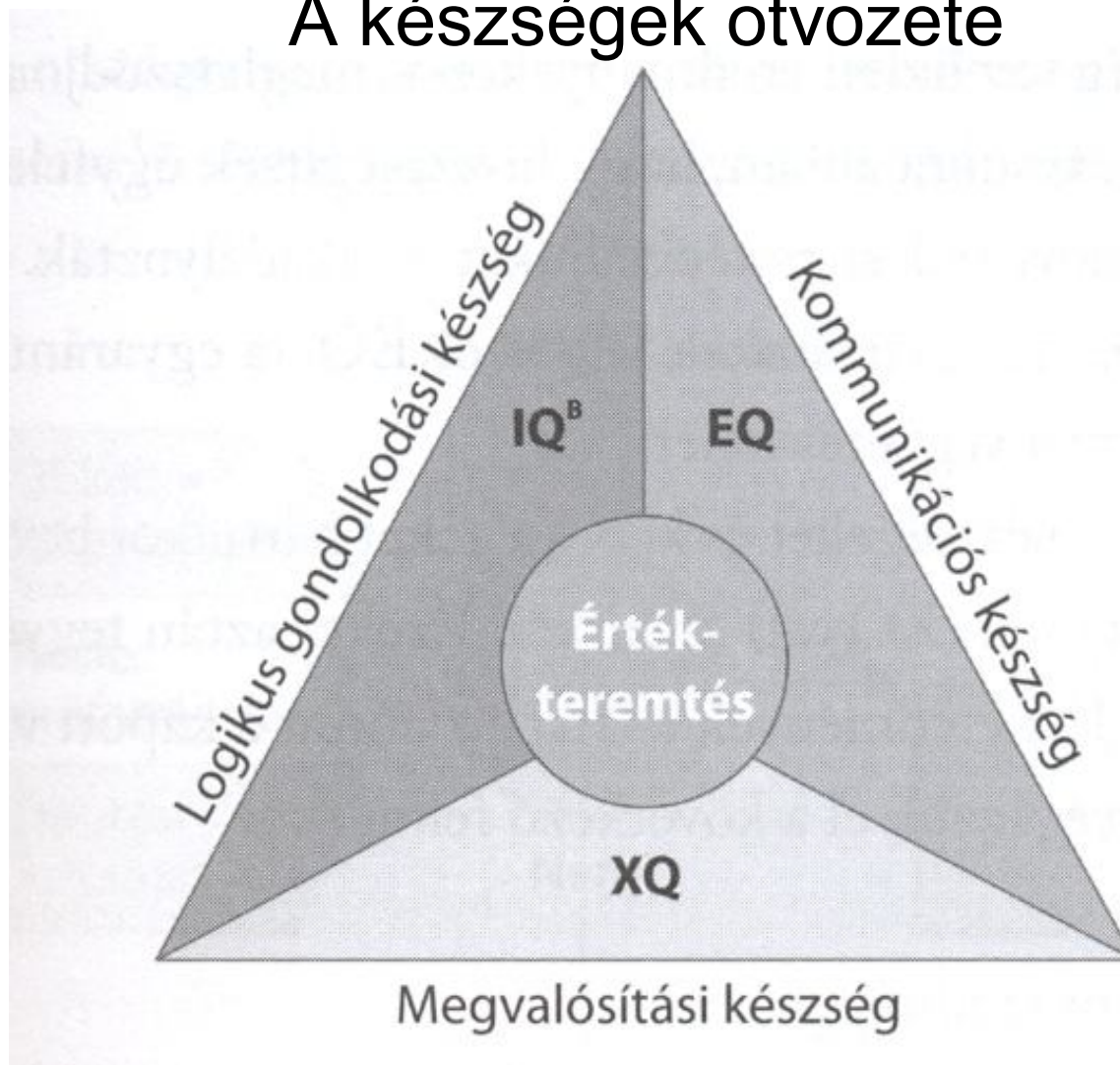


Az ügyfélszolgálat színvonala nem  
függhet az Ügyfél „színvonalától!”



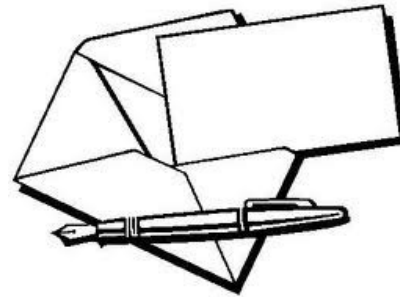
# Értékteremtés

## A készségek ötvözete



# A csatorna

- Személyes
- Telefonos
- Levél
- E-mail
- Internet



# A csatorna

- Mennyire vagyunk közel az ügyfelekhez?
- Elérhetőség
  - személyesen
  - telefonon
  - interneten



**Az ügyfél sikere a mi sikerünk,  
a tulajdonos sikere a mi sikerünk.**



# Sikerhez vezető út

- Alkalmazkodás a változó világhoz
- Alkalmazkodás a változó ügyféligenyvekhez
- Alkalmas munkatársak
- Pontos nyilvántartás
- Tudatosság
- **Képzés, tréning**

# Képzés, tréning

- Személyes ügyfélszolgálat
- Telefonos ügyfélszolgálat
- Kommunikációs tréning
- Prezentációs technikák
- Tárgyalástechnika
- Vezetési technikák
- Munkatársak motiválása

# Ahonnán indultunk...



Tanuld meg szeretni ellenségeidet  
arra az esetre,  
ha kiderülne,  
hogy barátaid személtládák!

# Ahová érkezünk...

Tanuld meg szeretni ügyfeleidet,  
tulajdonosaidat  
arra az esetre,  
ha kiderülne, hogy  
problémákkal keresnek meg!



# Képzés, tréning

Vezetőknek, ügyfelekkel foglalkozó munkatársaknak a képzésekről szóló tájékoztatásért hívja a

**06 30 248 32 64** telefonszámot!

A képzési anyagok lakásszövetkezetek és társasházkezelők vezetőinek, munkatársainak fejlesztve.

**Köszönöm a megtisztelő  
figyelmet.**

Czakó Péter

