



Fogyasztói tanácsadás – tapasztalatok

Budapest, 2014. november 10.

A BBT ügyfélszolgálat a az alábbi csatornákon fogadja a fogyasztói megkereséseket:

- I. Személyesen
- II. Telefonon
- III. E-mailen
- IV. Faxon
- V. Postai úton

Az ügyfélszolgálathoz szükséges személyes kompetenciák

- I. Türelem
- II. Empátia
- III. Jó kommunikációs készség
- IV. Udvariasság
- V. Ügyfélcentrikusság
- VI. Lényeglátás
- VII. Beszélgetés irányítása, anélkül, hogy ezt a fogyasztóval éreztetnénk

Honnan hallottak a BBT-ről?

- 1. Hatóság irányította tovább
- 2. A vállalkozás elutasító levelében utalt rá
- 3. Fogasztóvédelmi társadalmi szervezet irányította ide
- 4. Egyéb (barátjától, ismerőstől, médiából, stb.)

Tapasztalatok

- A hatóságok ügyfélszolgálatain dolgozóknak is egyértelműen jó a békéltető testületek léte
- Hatáskörhiány miatt elutasítják a fogyasztót (egyedi jogvita)
- Azonban mégsem azt kell kommunikálniuk, hogy ezzel a kör bezárult, mivel a békéltető testületek foglalkozhatnak a problémával
- A fogyasztó számára tehát mégis nyitott kaput hagynak és reményt arra, hogy érdemi ügyintézéshez jusson

A fogyasztók egyértelműen pozitívan fogadják a békéltető testületek létét, az alábbi kulcsszavak miatt:

- **Hatóságok**

- **Elutasítja** a panaszt
- Érdemben **nem tud vele foglalkozni**
- Hatáskör **hiánya**
- **Nem hozzá tartozik**
- **Nem indíthat** eljárást
- A fogyasztó szempontjából nézve **tehetetlenek**

- **Békéltető testület**

- **Elvállalja** az ügyét
- **Befogadja** a kérelmét
- **Eljárás indul**
- **Érdemben dönt** az ügyéről

Fogyasztói típusok

- A hálás, az elégedett – „köszönöm, hogy végre valaki foglalkozik az ügyemmel”
- A felháborodott – „akkor én ezzel nem is érek semmit”
- Kedves – „maradjon mindig ilyen mosolygós, jókedvű, a hivatalban ilyenekkel nem találkozok az ember, így viszont az ügyfél is jókedvvel intézi az ügyét”

Fogyasztói típusok

- A kevés információval rendelkező – „nem tudtam, hogy az NFH a BKIK épületében is működik”
- A rutinos – „kérem ezt vegye át tőlem” (tökéletesen kitöltött kérelemmel és a szükséges dokumentációval érkezik, arról számol be, hogy már járt nálunk, ismeri a testület eljárását és azzal elégedett volt)

Fogyasztói típusok

- Aki **elégtételt szeretne venni** a vállalkozáson és nem elégszik meg a testület ajánlásával:
- Arról érdeklődött, hogy kinél élhet „feljelentéssel” még a békéltető testületen kívül
- Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat(Beckreisen) – NFH, GVH
- Megköszönte a tájékoztatást és elégedetten távozott

Fogyasztói beidegződés – hivattal való összehasonlítás

- Az ügyét a **konkrét ügyintézőhöz köti** – ha már előzetesen érdeklődött egy ügy kapcsán, és újabb ügyintézésre van szüksége, leginkább csak azzal áll szóba, akit már ismer
- Nem fogadja el mástól az ügyintézést, inkább megvárja, míg az adott személy „felszabadul” és módjában áll fogadni

Az ügyfélszolgálat felelőssége

- Dilemma: Hol húzódik a határ a jogi felvilágosítás és között, hogy megmondjuk a fogyasztónak konkrétan, mit tegyen és ne tegyen? (Hiszen a jogi tanácsadás nem kötelező érvényű.)
- Példa: érdeklődés a bánatpénz jogi természetéről → felvilágosítás → fogyasztói reakció: „de akkor mit tegyek, befizessek vagy sem?”

Megoldás

- Az ügyfélszolgálat nem foglalhat és nem is foglal állást amellet, hogy kinek van igaza
→ Ez az **eljáró tanács feladata**
- Objektivitás, vonatkozó jogszabályok ismertetése a fogyasztóval
- Felvilágosítás az ügy lehetséges kimeneteléről
- Javaslat a testületi eljárás igénybe vételére
- Felvilágosítás a hatáskörrel rendelkező hatóságokról, ahol még bejelentéssel élhet

Meghosszabbított személyes ügyfélfogadás

- Hétfő – szerda: 8.30 - 16.30
- Csütörtök: 8.30 - 18.00
- Péntek: 8.30 – 13.30

Pozitív visszajelzések a fogyasztók részéről


- A fogyasztók élnek a **meghosszabbított ügyfélfogadás lehetőségével**, azt kihasználják
- A Titkárság **rugalmassága** – ügyfélfogadási idő előtt és után is foglalkozunk a fogyasztókkal (pénteken szintén)
- **Fogyasztói elégedettség** – „A hivatalban még ügyfélfogadási időn belül is alig akartak foglalkozni velünk, köszönjük”

Vállalkozói oldalról történő megkeresések

- Pozitívum: egyre nő azon vállalkozások száma, amelyek a vonatkozó jogszabályokról érdeklődnek azért, hogy jogkövető magatartást tanúsítsanak
- Leggyakrabban a szavatossági-jótállási szabályokról érdeklődnek, hogy milyen kötelezettségeik vannak a fogyasztóval szemben

Következtetések-összegzés

- A fogyasztók a kommunikációs csatornák közül a **személyes ügyintézés** preferálják.
- Okai: a többi megkeresési forma számukra sokkal személytelenebb.
- Fogyasztói beidegződés: telefonon vagy egyéb csatornán manapság semmit sem lehet elintézni.



Köszönöm a figyelmet!