**Ügyfélszolgálat, asszisztencia**

Ma már hagyományos értelemben nagyon kevés munkahelyen van titkárság, ezért itt inkább itt az ügyvezetői asszisztens munkájával foglalkozunk. Mivel az egyre erősebb marketing tevékenység létrehozta már szinte az összes vállalat életében az ügyfélszolgálatot, ezért az asszisztensi feladatokhoz itt most egy kis ügyfélszolgálati munkát is hozzáteszünk.

1. **Asszisztensi feladatok**

Vállalatonként változó, hogy mely feladatok tartoznak az asszisztensekhez, de általában az alábbiak:

* Tárgyalások, megbeszélések előkészítése
* Levelezés, telefonok, iktatás
* Prezentációk előkészítése-elkészítése
* Adatgyűjtés, jelentések-kimutatások készítése
* Ügyvezető munkájának támogatása
* Utazásszervezés
* Kapcsolattartás partnerekkel, vevőkkel
* Vendégek fogadása
* Jegyzőkönyvek készítése

*Tárgyalások, megbeszélések előkészítése*

Előkészítés

* Időpont egyeztetés
* Mikor legyen? (késő délután nem)
* -tól – ig időpont egyeztetés
* Meghívót küldünk – napirendi pontokkal
* Aki összehívja, az tereli a megbeszélést
* Tárgyalások alapelve: Egymás idejének kölcsönös tiszteletben tartása!

Berendezés, eszközigény

* Ovális asztal
* U alak
* Tárgyalóteremben 80 cm egy főre, ennek megfelelő terem foglalás
* 6-8 főnél nagyobb létszámnál nem kérdezzük meg ki mit kér
* Ásványvíz – bekészítve asztalra ( 3dl, 5 dl)
* Ennivalót nem teszünk ki, ha hosszú a megbeszélés vagy magas rangú a vendég, akkor külön asztalra, kávé
* Virág, ha kicsi, és nem osztja meg a teret
* kivetítő, lap-top, flip chart papír, filcek, egyéb tárgyalásspecifikus eszköz

*Alapelvek tárgyaláson*

* Nem nézem az órám
* Szemkontaktus
* Nem ásítozok
* Nem fekszem el a széken
* Nem beszélem túl a témát – nyomasztó
* Nem nézegetem, babrálom a telefonom (nekem is kell olyan)
* Nem olvasok a lap-topon
* Nem gépelek a lap-topon (most mit írt le?)
* Lap-top, ha meg akarok mutatni valamit
* Felkészülök a témámból
* Aktív figyelem – nem magunkra
* Kérdezek, ha nem érthető

*Vendégek fogadása*

* A vendég mindig fölérendelt
* Időpont előtt 10 perccel készen állunk
* Felkísérjük
* Mondjuk hol van a mosdó
* Ültessük le
* Mivel kínálhatjuk meg
* Nem várakoztatjuk meg
* Bekísérjük a tárgyalóba – irodába

*Jegyzőkönyvek készítése*

* Tárgyalásokról készül
* Érintetteknek kiküldeni
* Felelősségeket megjelölni
* Feladatok haladásáról értesíti az érintetteket
* Megjelöli a határidőket
* Hagyományos értelemben rögzíti a hozzászólásokat

1. **Ügyfélszolgálat feladatai**

Jelen korunkban felértékelődött az ügyfélkapcsolatok jelentősége, mert a cégek rájöttek arra, hogy könnyebb megtartani egy ügyfélt, mint egy újat szerezni, valamint nagyon hasonlító termékek között, úgy tudnak versenyelőnyre szert tenni, ha kifogástalan a kapcsolattartás és az ügyfélkiszolgálás minősége. Ennek megfelelően a vállalatok igyekeznek egyre jobban megismerni az ügyfeleiket, hogy minél személyre szólóbb ajánlatot tudjanak számukra adni. Azon dolgozóknak, akik közvetlen kapcsolatban vannak az ügyfelekkel megfelelően kell képviselni a vállalat filozófiáját, és érdekeit is.

Pl. autószalonok és gyártók

Alapvetően két módon kerülnek kapcsolatba a cégek a vevőkkel:

* bejövő megkeresések (szerviz, rendelések regisztrálása, reklamációk kezelése, információ adás, ügyintézés stb.)
* kimenő megkeresések ( ajánlattétel, információ adás stb.)

Az ügyfélszolgálat munkatársai minden esetben a céget, a vállalat értékeit képviselik. Itt jelenik meg a legtöbb kérés, panasz, probléma. A munka legfontosabb célja az elégedettség elérése kell, hogy legyen. Alapvető elvárások az ügyfélszolgálattal szemben: udvariasság, türelem, dolgok kézben tartása, megoldás keresés, háttér adatbázis rendelkezésre állása, és kezelése, felkészültség, érthetőség.

Annak érdekében, hogy az ügyfelek minél könnyebben kapcsolatba tudjanak kerülni a vállalatokkal, a cégek számos lehetséges ügyfélszolgálati formát kiépítenek számukra:

* személyes
* írásbeli
* telefonos
* online

Itt most az egyszerűség kedvéért, csak az írásbeli formájáról beszélünk az ügyfélszolgálatnak.

Ma már nem lehet azt mondani, hogy a levélírás a súlyosabb, mert as levél megmarad, hiszen a telefonos ügyfélszolgálatok felvételeit is őrzik. Az elektronikus levelek világában sok esetben egyszerűbb mód, mint pl. a telefonálás, mert nem kell kivárni, míg végre elérünk valakit.

A válaszok megírásakor a következő dolgokra kell figyelni:

* visszaigazolás arra, hogy mit is írt az ügyfél
* gyors reagálás
* megoldás keresés
* udvariasság
* érthetőség
* áttekinthetőség
* éreztetni, hogy mennyire fontos a vevő, és a véleménye

*Reklamációk kezelése*

Panasz, reklamáció akkor jön létre, ha az ügyfél a terméktől, szolgáltatástól nem azt és úgy kapta, amit előzetesen elképzelt, vagy kapnia kellett volna, és ki is fejezi. Nagyon sok esetben ugyanis nem fejezi ki az ügyfél az elégedetlenségét, ilyenkor úgy veszít el a cég egy vevőt, hogy nincs róla információja, hogy miért. Érdemes tehát úgy tekinteni a panaszokra, hogy azokból lehet fejleszteni, fejlődni. Az ugyanis a reklamációk titkos üzenete, ha teljesítenéd a kérésem, akkor elégedett lennék.

Lépések

* A probléma elfogadása, megértése
* Nyitottság
* A probléma visszaigazolása
* Megoldás keresése
* Cselekvési terv készítése
* Ellenőrzés, probléma megoldása, vevő elégedettsége

*Kompenzáció*

Ha az ügyfél panasza jogos, kompenzációra van szükség, annak érdekében, hogy megtartsuk a vevőt. A kompenzáció nem más, mint a cég önként adott „ajándéka” a károsult ügyfélnek, annak érdekében, hogy a megrendült bizalom helyreálljon. Nem szabályozza semmi a mértékét, a vállalat egyénre és esetre szabottan adja.

Felhasznált irodalom:

1. Bohné Keleti Katalin: Ügyfélszolgálati feladatok, konfliktuskezelés, 2008. Budapest. Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet