televízió ▸ internet ▸ telefon ▸ ▸ ▸ MKM

TÁVKÖZLÉSI FOLYÓIRAT

médiakábelműhold

5

media ▸ cable ▸ satellite ▸ hungary

XVI. ÉVFOLYAM ▸ 2012. MÁJUS

NEGYEDIK TÍPUSÚ
ügyfélszolgálatok

AZ ÉGIG ÉRŐ TEVÉVÉTEL

ÍGY NETEZTÜNK MI

MKSZ KÖZGYŰLÉS
JOGSZABÁLYOK DZSUNGELÉBEN

AZ MVM NET HÁROM PILLÉRE
„Partnereink a kábeltársaságok is"

TÉREN RÓBERT *VEZÉRIGAZGATÓ, MVM NET TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÓ ZRT.*

EXKLUZÍV PREMIER

Május 8-tól
minden kedden 21.20

BOTRÁNY

UNIVERSAL CHANNEL

Negyedik típusú ügyfélszolgálatok

A Fagyos, a Futószalag, a Bolondokháza és a Támogató

A fenti címben említett négy típusba sorolja az ügyfélszolgálatok stílusát az e téren közel két évtizedes tanácsadói tapasztalatokkal rendelkező ALITERA Ügyfélkapcsolati Kft. Az igen találó jelzők mélyebb kifejtésére Katona Erzsébet ügyvezető vállalkozik.

Katona Erzsébet:
Segíteni kell az ügyfelet, hogy bizalma legyen irántunk, higgyen bennünk, higgyen önmagában, és ezáltal higgyen a döntéseiben.

A MUNKATÁRSAK AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATON SAJÁT SZEMÉLYISÉGÜKKEL DOLGOZNAK

Mi a legfontosabb az ügyfél számára, ha panaszával – akár személyesen, akár telefonon – felkeresi szolgáltatóját?

Örök igazság, hogy akinek ügyfele van, annak ügyfélpanasza is lesz előbb-utóbb. Ezek kezelése során két tényező fontos igazán: az ügyintézés menete, illetve az ehhez illeszkedő személyi tényezők. Ezek együttesen határozzák meg azt a minőséget, melyet az adott pillanatban nyújtani tud az ügyintézői csapat. Ez azért fontos, mert az ügyfelek nem tesznek különbséget az alkalmazottak és a vállalat között. Az ügyfél logikája szerint az őt kiszolgáló alkalmazott maga a „cég".

Ügyfélként miről ismerjük fel a „fagyos" szolgáltatót?

Képzeljük el, hogy bemegyünk egy ügyfélszolgálati irodába, és egy szemvillanás, egy halk morgás után sem történik semmi. Kezünkben a hibás készülékkel, számlával tanácstalanul odalépünk a pulthoz – ahonnan talán nézett ránk valaki. Megpróbáljuk szóra bírni az első embert, akit találunk, akinek végre elmondhatjuk a problémánkat, de egyértelműen a tudtunkra adják, hogy ez nem lesz könnyű, és igazából mindenkinek az lenne a jobb, ha máshová mennénk elintézni a kérdéses ügyet. Valaki esetleg megpróbál segíteni, de hamar kiderül, hogy ez nem az ő „asztala", így végül aztán vagy sikerül valamit kicsikarnunk, vagy inkább megoldjuk magunk másképpen a problémánkat, jól megjegyezve, hogy hová ne menjünk be többé. Telefonáláskor sem érezzük magunkat jobban, jó sokára veszik fel a telefont (10-15 csengetést is várhatunk), s amilyen keményen szólnak bele a telefonba, egyből tudjuk, hogy rosszkor hívtuk. És mivel nyilvánvalóan „problémánk" van, bizony, a neheztelés lesz az első járandóságunk. Igyekszünk is mielőbb visszaengedni az ügyintézőt csendes, „ügyfélmentes" magányába, és ezáltal visszakapni saját szabadságunkat. Érdemi e-mailt ne várjunk, legfeljebb 1-3 mondatot, és beletelhet 2-3 napba is, míg megérkezik a válasz.
Ez a fajta ügyfélkiszolgálás azért kapta a „Fagyos" elnevezést, mert a munkatársakat teljesen hidegen hagyja, mi is az ügyfél gondja-baja.

Mennyivel ígér jobbat egy „futószalag"?

Bizonyára sokan találkoztunk már olyan ügyfélszolgálattal, ahol köszönnek ugyan az ügyintézők, de feleletet sem várva már mondják is a kötelező szöveget, és teszik a dolgukat, a szerintük megfelelő megoldás érdekében. Nem kérdeznek, nem beszélgetnek, ők „ismerik a problémát", megadják, ami jár, ismertetik a tudnivalót, és máris jöhet a következő páciens. Rossz néven veszik a zavarban lévő ügyféltől a beszélgetés-kezdeményezést, felesleges zaklatásnak élik meg, és alapjában az egész „ügyfél-központúságot" időpocsékolásnak tartják. Szinte rezzenéstelenül tűrik a kissé hevesebb vérmérsékletű ügyfeleket, de az sem áll tőlük távol, hogy a munka érdekében rendre utasítsák. Mi pedig ügyfélként igyekszünk „jól viselkedni", nehogy akadályozzuk őket a munkájukban – és mi is minél előbb szabadulhassunk a futószalagon zajló ügyintézéstől. Ezért nem is lehet csodálkozni azon, ha ide sem szívesen jövünk többé.
Telefonon sem jobb a helyzet, alig értjük az ügyintéző bemutatkozását, vagy éppen fordítva, úgy elhadarja a nevét, hogy véletlenül se legyen kedvünk „az időt pazarolni csacsogással", csak koncentráljunk a problémamegoldásra, ha létezik olyan. Tudomásul kell vennünk azt is, hogy ha már bajunk van, akkor legalább elvárásaink ne legyenek, hiszen mindenhez ők sem érthetnek. Így legközelebb előre felkészülünk saját problémánk megoldásával, hogy ennyivel is megsegítsük saját ügyünk elintézését. Az e-mail időben megérkezik, erre egy szavunk sem lehet, de a barátságos üdvözlést,

Akkor tudunk türelmesnek látszani, ha tényleg van elég türelmünk. Ekkor vagyunk képesek másokra figyelni, kedvesnek lenni.

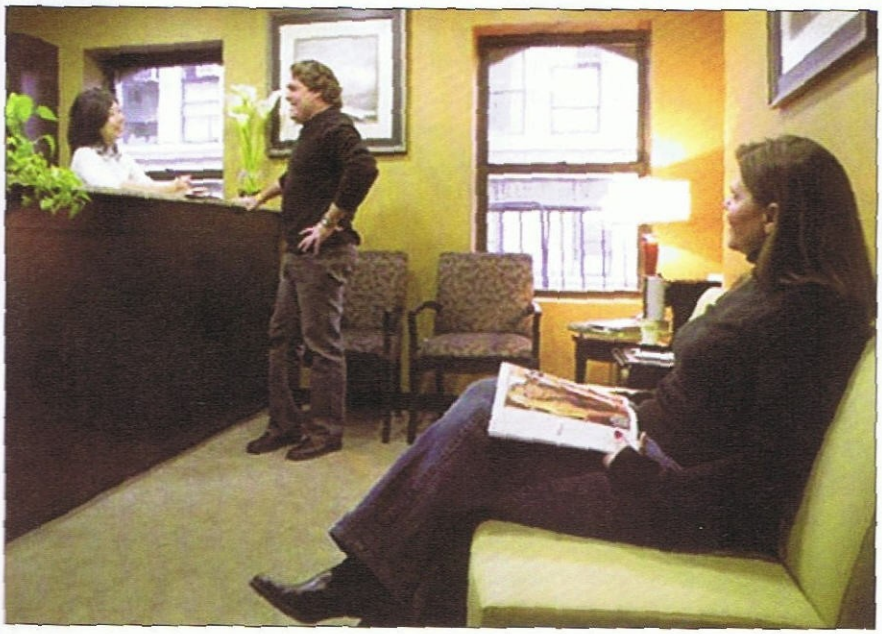
proaktivitást, előzékenységet ne várjunk írásban sem.
Ez az ügyintézési mód azért kapta a „Futószalag" elnevezést, mert bár az ügyfél problémája talán megoldódik, ám mégis elégedetlen, hiszen ő csak „egy a százból".

A „bolondokházát" talán már mindenki könnyebben el tudja képzelni...

Persze, hisz tapasztalhattuk, milyen az, ha egy zsibvásár közepébe csöppenünk „ügyintézés" címén. Amikor hiába állunk sorba, nem az következik, akinek szerintünk kellene, aztán mire mi jövünk, az ügyintézőt éppen telefonon elhívják pár percre, így magunkra maradunk minden tekintetben. Már abban is elfáradunk, ha látjuk, hogy a pult mögött egyesek ide-oda futkosnak, mások pedig – úgy tűnik – csak ülnek a monitor előtt és nem csinálnak semmit. Bár zavar minket, hogy miért nem segítenek egymásnak, de azért békésen üldögélünk, sőt ha további türelmet kérnek, megértőek vagyunk. Eleinte. Aztán ahogy telik az idő, egyre feszültebbek leszünk. Amikor valaki mégis jönne megoldani a problémánkat, akkor vagy elhárítjuk azzal, hogy folyamatban van az ügyintézés, vagy rázúdítjuk minden kínunkat, de végül kiderül, hiába. A „csak segíteni akaró" ügyintézőnek tényleg „csak" szíve van és látja a kínlódásunkat, de tudása és főképpen kompetenciája már nincs. Így nem marad más hátra, mint tovább várni a mi „emberünk" visszatérésére. S mire megjön, szinte mi leszünk hálásak, amiért elintézi a bajunkat, segítjük is a munkáját és olyan együttműködőek leszünk, amilyenek csak lenni tudunk, hogy rendezve dolgunkat végre elmehessünk innen.
Telefonban is frusztráló ez a helyzet, mert nem érezzük, hogy tényleg megértették, mit akarunk, és valóban azt fogják tenni, amit kellene. Elkezdünk önmagunkban kételkedni, jól mondtuk-e a szakszavakat, elég értelmesen, felkészülten beszéltünk-e, de nincs idő a tisztázásra. Mivel nehézkesnek vagy inkább „lekezelőnek" érezzük a stílust, gyorsan szabadulni szeretnénk a szituációból, talán még azon az áron is, hogy végül semmit sem intézünk el. De az is lehet, hogy tényleg meg akarják oldani a problémánkat, visszahívnak akár háromszor is, így lassan már nekünk kellemetlen, hogy ennyi munkát adunk egy szimpla kis ügy miatt. Az e-mail esetén is teljes a bizonytalanság, levelek sokasága érkezhet, s éppúgy előfordulhat, hogy egyet sem kapunk addig, amíg rá nem kérdezünk, hiszen nem tudják, kinek, mikor és mit kellene írni.
Ezért is „Bolondokháza" az ügyfélkiszolgálás ilyen típusa, mert itt aztán mindenki lót-fut, csak éppen az ügyféllel és annak bánatával nem törődik senki, megoldás helyett ide-oda küldözgetik, ígérgetnek, káosz uralkodik, mintha tényleg egy „zsibvásárban" lennénk.

A negyedik változatban tudna végre valami biztatót is mondani?

Amikor tréningjeinken a kívánatos ügyintézésre kérünk példákat a résztvevők saját élményei alapján, az esetek döntő többségében külföldön szerzett tapasztalatokat idéznek. Saját munkájukat értékelve sokan gondolják úgy, hogy ők kiválóak, mások azonban nem. A jó ügyfélkiszolgálás minden jellemzőjét fel tudják sorolni, mintha csak emlékezetből szavalnának el egy verset. Mit lát az ügyfél? Barátságosan fogadnak, kedvesen köszöntenek az ügyintézők, akik mosolyognak ránk a belépés pillanatától. Elnézést kérnek a hibázásért azonnal, amint kérdésükre válaszolva elmondjuk a panaszunkat. Gondosan mérlegelik a problémát, és közlik velünk a lehetőségeinket. Ha kell, módot, időt hagynak vagy segítenek a döntésben, és mi mindvégig nemcsak Királynak, de egyenesen Császárnak érezzük magunkat.
Magabiztosak vagyunk, hiszen megértették a problémánkat, tehát jól mondtuk el. Tudjuk a megoldást, sőt elégedettek vagyunk vele már előre, holott még meg sem kaptuk. De mert „együtt" hoztuk meg a döntést, így tudjuk, miért és mire kell számítanunk. Ha mégis valamiről le kell mondanunk, könnyedén megtesszük, hiszen tudjuk, hogy értünk van. Eszünkbe sem jut kiabálni vagy türelmetlennek lenni, elvégre okunk sincs rá.
Telefonon is remekül el lehet intézni egy ügyet, mert egyetlen csengetés után azonnal fogadják a hívásunkat, és egy kedves munkatársuk – akinek a keresztnevét persze hogy tudjuk! – érdeklődik egy múlt havi eseményről, majd néhány kérdés-válasz után ismerteti a főbb tudnivalókat, rákérdez a részletekre is, és máris mondja a megoldást. Mivel végig „együtt beszéltük meg" a lehetőségeket, azonnal tudjuk, hogy a legjobbat kapjuk.
Az e-mailben írtakra azonnal reagálnak, 1-2 órán belül megszületik az első érdemi levél, majd további levélváltások után, 24 órán belül akár el is intéződik az ügyünk, de 48 óra alatt szinte biztosan. Az ügyfél azt érzi, hogy minden támogatást megkap egy ilyen ügyfélszolgálaton, akár személyesen, akár telefonon, akár írásban.
Ennek a stílusnak az elnevezése a „támogató", mert segíteni kell az ügyfelet, hogy bizalma legyen irántunk, higgyen bennünk, higgyen önmagában, és ezáltal higgyen a döntéseiben. Adjunk többet az elvárásainál, hogy mindennel legyen elégedett, a vásárlás előtt, alatt és után is.



A minőségi ügyfélkiszolgálás azt jelenti, hogy pozitív és emlékezetes tapasztalathoz juttattunk minden egyes ügyfelet.

Ez bizony valóban ideális lenne... De megvalósítható-e a támogató ügyfélszolgálat?

Mindenki csak abból tud adni, amiből neki is van – több, mint amennyi számára szükséges. Vagy megosztható anélkül, hogy bármit is veszítene. Ezért tehát csak akkor tudunk türelmesnek látszani, ha tényleg van elég türelmünk. Ekkor vagyunk képesek másokra figyelni, kedvesnek lenni. Ha azt érezzük, hogy becsülik a munkánkat, akkor szívesen dolgozunk, és képesek vagyunk megbecsülést adni másoknak.

A minőségi ügyfélkiszolgálás azt jelenti, hogy pozitív és emlékezetes tapasztalathoz juttattunk minden egyes ügyfelet, vevőt. Másképp fogalmazva: úgy végezzük a munkánkat, hogy az ügyfél kimondott és ki nem mondott elvárásainak is megfelelünk. A nyilvánvaló igények kielégítésén túl keresni kell a módját, hogyan szerezhetünk egyedileg is örömöt ügyfelünknek, mivel érhetjük el, hogy kellemes meglepetés érje velünk kapcsolatban. Ha támogató módon nyújtunk szolgáltatást, akkor mindenki nyertesnek érzi majd magát, az ügyfél is, a cégvezetés is, és az ügyintéző munkatárs is.

Egy szolgáltató vállalat azért mégsem játszhat egész évben Mikulást...

Ez igaz, de hadd idézzek egy kedves történetet arra, hogy mennyire nem a pénzen múlik minden. A Walt Disney Worldben egy forró nyári napon egy hölgy fagylaltot szeretett volna venni. Természetesen igen hosszú sor állt a fagyizó előtt, legalább 20 percet várakozott. Miután megkapta, komótosan sétálgatott a főúton, nyalogatva a fagylaltját. Egyetlen másodpercre nézett csak félre, és amikor visszafordult, a tölcsér már üres volt. Mi történhetett? Egy sirály kapta ki a gombócot egy szempillantás alatt. A hölgy egy pillanatig döbbenten állt, majd bosszankodva folytatta útját. Azonban a következő pillanatban odalépett hozzá egy fiatalember söprűvel és lapáttal a kezében: „Bocsásson meg, Asszonyom! Láttam, amikor a sirály lecsapott a fagylaltjára. Sajnos ez elég gyakran megesik nálunk. A sirályok megtanulták, hogy a Disney World területén nincs mitől tartaniuk. Megengedi, hogy meghívjam egy másik fagylaltra? Ugye tejszínes-kekszeset szeretett volna enni?"

A hölgy alig tért magához a csodálkozástól, egy negatív élményt azonnal követett egy pozitív, amely rögvest el is feledtette vele az előbbi kellemetlenséget. Ma már ennek a hölgynek ez az egyik legkedvesebb élménye, melyet a Disney Worldről őriz.

Mégis, ezzel együtt, az ügyfélszolgálaton dolgozni nem mindig „leányálom"...

A mai helyzetben különösen fontos, hogy a munkatársak lojálisak legyenek a céghez. Ők egyfajta márkaképviseletet látnak el, amelynek jelentősége hatványozottan érződik az ügyfélszolgálaton. A vezetőknek éppen ezért el kell érniük, hogy a sokadik személyes panasz, hívás után is mosolyogjanak az ügyintézők, vagy egy-egy „nehéz" ügyfél problémáját is megértéssel kezeljék. A munkatársak az ügyfélszolgálaton saját személyiségükkel dolgoznak, ez hosszú távon embert próbáló feladat. Nem szerencsés – több szempontból sem –, ha nagy a fluktuáció. Az ügyfelek számára biztonságot jelent, ha állandó „személyzethez" fordulhatnak problémáikkal, ezért a vezetők feladata, hogy gondoskodjanak az ügyfélszolgálaton dolgozó munkatársak regenerálódásáról, feltöltődéséről, önbecsülésük karbantartásáról.

Gondolom, van egy-két praktikus „karbantartási tanács" a tarsolyában...

Gyakran nagyon egyszerű „praktikákkal" is lehet javítani a munkamorált. A „fagyos" ügyfélszolgálaton mindenki melegségre vágyik, a „bolondokházában" néha meg kell állni, és a futószalag is akkor működik, ha időnként üzemszünetet kap.

Egy keményebb ügy kezelése után nehéz a telefonos ügyfélszolgálaton folytatni a munkát. Remek hangulatjavító intézkedés a kollégát azonnal elhívni egy kávéra, fagyira, egy pár perces kötetlen beszélgetésre. Érdemes megfigyelni azt is, hogy ki miben végzett az utóbbi napokban kiemelkedő munkát, és a munkaközi szünetben vagy a munkanap végén – szinte váratlanul – megdicsérni külön-külön 2-3 ügyintézőt. Kiemelni, kinek miben volt értékes a munkája, a jutalmuk pedig lehet egy-egy tábla csokoládé. Garantáltan mosolyogni fog mindenki! Persze a karbantartó tréningek, a közös problémafeltárás és az együttes élmények hosszabb távon adnak muníciót a „fronton" dolgozó munkatársaknak.

Kemény Dénes vízilabdaedző egyszer azt mondta: „Mindenkinek szüksége van sikerélményre is, hiszen éppen ez lendít át a bizonytalanságon, a holtponton". Nos, ez az ügyfélszolgálaton dolgozó munkatársak esetében sincs másképpen.

G. L.