

yugodtan
tet meg-
sokkarú
i megfe-
az egyik
másikkal
armadik-
gyedikkel
ötödik-
át végez,
eplőként
kel pedig
rető hit-
Igen! Ez
valóban
hogy a
hivatása
gyanak-
nyai hi-
lomnak
gyanis a
al leány
ő igény-
ségét és
stermé-
nyiségé-
lád me-
di egy-
debből
k meg-
ésének
pjának
plésére
Miben
nomult
ő ké-
ékony-
kitar-
rtásra,
képes
gyön-
inüleg

Manapság igen aktuális témát, a telefonos ügyfélki-
szolgálat rendszerének elő-
nyeit-hátrányait vizsgálták a
Dunaújvárosi Marketing Klub
és társszervezeteinek leg-
utóbbi összeövetelén.

A klub vendégei, a családi
vállalkozásban ügyfélkapcso-
lati céget működtető *Katona
Erzsébet* és *Katona Ferenc* a
szakmai információk mellett
magánéletébe is bepillantást
engedett. A pedagógus alap-
képzetségű házaspár hölgy-
tagja sokáig gyógypedagógus-
ként, míg férje hivatásos kato-
natisztként tevékenykedett.
Az emberi kapcsolatok iránti
érzékenység, a minőségi mun-
ka igénye, s a meglévő szakmai
ambíciók terelték végül abba
az irányba a házaspárt, hogy
ne csak élet-, hanem üzlet-
társak is legyenek. 2004-ben
váltak vele a családi vállalko-
zásba, s építették fel kemény
munkával a humán szolgál-
tatások területén működő
céget. Kft.-jük az interaktív ▶

A Magyar Kereskedelmi és
Ipari Kamara szervezésében
harmadszor került megren-
dezésre a Szakma Sztár Feszt-
ivál, a Szakma Kiváló Tanuló-
ja Verseny országos döntője,
mely április 26–28. között a
Hungexpo G és F pavilonjában
várta a versenyzőket és a
látogatókat.

A TELEFON AZ ÜGYFÉLKAPOCSOLATOK ELSŐDLEGES ESZKÖZE

Call-centerek létrehozása szakmai támogatással

ügyfélkapcsolatok támogatá-
sával, ezen belül is piacku-
tatással, ügyfélszolgálattal,
képzésekkel és tréningekkel,
marketingkampányok lebo-
nyolításával és számos más,
kapcsolódó tevékenységgel
foglalkozik.

A cég egyik legizgalmasabb
„munkaterülete” napjainkban
a call-centerekkel kapcsolatos.
A telefonos ügyfélszolgálat-
nak ez a módja egyre elter-
jedtebb, hiszen a szolgáltató
és értékesítő cégek ügyfélszol-
gálatára előtte egyre szigorúbb
— sok esetben törvény által
is előírt — követelmények áll-
nak, valamint a piaci verseny
is kikényszeríti a minél széle-
sebb idősávú, sok esetben fo-
lyamatos elérhetőséget. A call-
center technológia bevezetése



azonban sok kockázattal jár,
komoly anyagi buktatókat is
tartalmazhat. Profi szakmai
támogatással azonban a vál-
lalkozások elkerülhetik eze-
ket a csapdákat, korszerű, mi-
nőségi, a vállalat profiljának
legmegfelelőbb ügyfélkapcso-

lati megoldáshoz juthatnak.
Mindez megvalósítható, akár
beruházás nélkül is, gazdasá-
gosan fenntartható módon, a
feladat átruházásával.

A call-centert azonban
nem csak bejövő hívásokat
fogadó ügyfélszolgálati köz-

pontként kell elképzelni, hi-
szen a kimenő telefonhívások
sok esetben a fő értékesítési
csatornát jelenthetik bizonyos
cégek esetében. Azonban a
tapasztalatok azt mutatják,
hogy a hazai fogyasztók ál-
talanban negatívan fogadják
a telemarketinget, de mint
az előadásban is elhangzott,
éppen ennek az attitűdnek a
leküzdése miatt nagyon fon-
tos, hogy megfelelő szemé-
lyiségű, szakmai képzettségű
és motivált operátorok dol-
gozzanak a call-centerben. A
munkatársak kiválasztásában
például saját fejlesztésű sze-
mélyiségteszttel tud segíteni
a megbízóknak az Alitera Kft.
Mindezek mellett sok érde-
kességről hallhattak még a
klubnap résztvevői, többek
között annak a kutatásnak
a részleteiről is, amelyet a
közelmúltban a magyar kiál-
lítás-szervező szakma feltér-
képezése céljából végzett el a
cég, több mint kétszáz vállal-
lat megkérdezésével.

Sz. I.

LEZÁRULT AZ ORSZÁGOS DÖNTŐ

A szakmák kiválói

A döntő résztvevőire szó-
beli és gyakorlati megméret-
tetés is várt. A versenyt egy
bizonyos szint felett teljesítő
mentesülnek a szakmai vizs-
ga, vagy annak egy része alól.

Sulák Péter érte el, aki épület-
burkoló szakmában 3. helye-
zésig jutott.

A fesztivál idén is számos
programot kínált a több mint
tízezer látogatónak, a területi

KÉT TURNUSBAN TÁJÉKOZTATNAK

Főbizalmiképzés

