

televízió ▶ internet ▶ telefon ▶ ▶ ▶ MKM

TÁVKÖZLÉSI FOLYÓIRAT

XXII. ÉVFOLYAM ▶ FEBRUÁR

médiakábelműhold 2018

media ▶ cable ▶ satellite ▶ hungary

„TRÓNOK HARCA”
2018-BAN
AZ SVOD PIACON

KÖZÖSSÉGI MÉDIA:
VIZUÁLIS TARTALOM
A NYERŐ

2018
A SZIP ÉVE

JÓL HALADNAK
A HÁLÓZAT-
FEJLESZTÉSEK

MÁJUS
MUMUSA:
A GDPR

22
éves az
MKM

CES 2018
AZ INNOVÁCIÓ
KATALIZÁTORA

HÍR-KÖZMŰ:
HÁLÓZAT-NYILVÁNTARTÁS
ÚJ ALAPOKON

NEMESTÓTHY ZOLTÁN,
a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Hír-Közmű projektjének vezetője

BELSŐ ÜGYFELÜNK-E A MUNKATÁRSUNK?



Katona Erzsébet
ügyfélkapcsolati
szakértő

Szolgáltató 1.:

„Elmondom a hibabejelentő azonosítóját, de nem kell felírnia, csak nekem el kell mondanom.”

Szolgáltató 2.:

„72 órán belül elhárítjuk a hibát, nekem ezt így kell hivatalosan mondanom, de lehet, hogy hamarabb is javításra kerül.”

Szolgáltató 3.:

„Nem tebetek róla, ez a rend, nekem ezt írták elő, hogy ennyit mondhatok.”

A fenti három szövegrészlettel azt kívántuk illusztrálni, hogy az ügyfél számára mennyire jól érzékelhető, ha a munkatárs nem igazán „lelkes”, elképzelhető akár az is, hogy nem kedveli a munkáját. Legalábbis könnyen erre a következtetésre juthat az az ügyfél, aki valamilyen hiba okán a szolgáltatójától várja a segítséget, és bár foglalkoznak vele, az ügyével, de valami mégis hiányzik. Valami olyasmi, amitől úgy érezheti, hogy a hiba ellenére is biztonságban van, mert annak kijavítását akarja a szolgáltatója, azaz elkötelezett az ő ügyének megoldásában.

Egy korábbi, a PRA (Performance Research Associates Inc. - Teljesítménykutató Tudományos Egyesület, USA) 81 célcsoport megkérdezésén alapuló kutatása arra világított rá, hogy az

ügyintézés során az ügyfelek 79 százaléka az gyakorolta a legnagyobb hatást – vagyis azzal volt leginkább elégedett –, hogy az ügyfélszolgálat képviselője foglalkozott a felindultsága okával. 69,1 százaléka számára pedig az a tény volt a leginkább emlékezetes, hogy elnézést kértek tőlük.

Nos, ha a fenti példához visszatérünk, igazából nem mondható el, hogy az ügyintéző nem tette a dolgát, de mindenképpen hiányzik az ügyfél érzelmi szintjére való reflektálás, az empátia. Ez pedig nem más, mint amire – az idézett kutatás alapján – leginkább emlékeznek és fontosnak tartanak az ügyfelek.

Hogyan lehetne másként, empátikusabban fogalmazni? Például: „Az Ön hibabejelentésének azonosítója egyben a mi munkaszámunk is, a további ügyintézéshez Önnek azonban elegendő, ha a szerződés számára hivatkozik, de természetesen lejegyezheti ezt is, amely...”

Így talán „hosszabb”, de biztosan lehet rövidebben is fogalmazni, úgy,

- EGY DOLGOZÓ
A MUNKÁJÁT
AKKOR VÉGZI
LELKESEN, HA
ÚGY ÉRZI, HOGY
MEGBECSÜLIK •

hogy nem sérül az udvariasság, és az empátia is érzékelhető lesz. Ez alapvetően kommunikációs technikai kérdés. Vajon mi lehet az oka annak, hogy ridegebben, kvázi kívülállóként végzi a munkáját az ügyfélszolgálati munkatárs? Tapasztalatunk szerint nem más mind a motiváltság mértéke.

Mi kell ahhoz, hogy motiváltan végezzük a munkánkat?

A fenti példamondatokban jól érzékelhető, hogy az ügyfélszolgálati munkatárs igyekezett érzelmileg távol tartani magát a szituációtól, miközben a munkáját az elvárásoknak megfelelően kívánta elvégezni. Azonban ha valaki mindennap csak éppen annyit tesz meg a munkája során, amennyi az elvárt minimum, azt valójában senki sem éli meg igazán elégedetten. Az elejtett szavak pedig az elsők, amelyek a lelkiállapotunkat kiválóan visszatükrözik. Ha a dolgozó nem igazán elégedett a helyzetével, munkájával, akkor azt „kifelé” is kommunikálja – természetesen nem tudatosan –, az ügyfelek pedig szintén nem tudatosan, de pontosan érzékelik, hogy itt valami nem jól működik. Azonnal bizonytalanná is válnak, hogy vajon akkor a szolgáltatás mennyire van így biztonságban, illetve mennyire bízhat abban, amit most hall a cég alkalmazottjától.

Ugyanez igaz fordítva is: ha a munkatárs elkötelezetten végzi a dolgát, mintegy képviselve a munkahelyét, közösséget vállalva a munkatársak csapatával, akkor az ügyfél azt fogja érezni, hogy itt most csak egy „kisebb” problémáról van szó, és egy egész vállalat dolgozik azon, hogy a problémája mihamarább megoldódjon.

Talán nem meglepő ezek után, hogy egy dolgozó a munkáját akkor végzi lelkesen, ha úgy érzi, hogy erőfeszítését megbecsülik, értékelik, azaz megéletheti önbeteljesítését, mert olyan munkát végezhet, amely érdekli is, és leginkább igénybe veszi a képességet is.

De miért is dolgozunk?

Senki se tévesszen meg az a vélekedés, hogy csak azért dolgozunk, mert vala-



mi hasznosat szeretnénk létrehozni, vagy pénzt kell keresnünk. Ezt bármilyen munkával biztosítani lehet, és van az a helyzet, amikor nem is tehetünk mást. De léteznek személyes, belső okok is, és ez nem más, mint maga a munka, az alkotás öröme. Ezt akkor éljük meg, ha a munkatevékenységre úgy tekintünk, mint ami önmagában örömet ad, s ezt rendszerint akkor éljük meg, ha érdekel is bennünket az amit csinálunk, és leginkább kiteljesedhetünk benne, mert intenzíven szükség van a képességeinkre. Ez a munka önbeteljesítő volta, és ez egyik legfontosabb tényező, amivel a vállalatok vezetőinek foglalkoznia kell.

Szintén nagyon lényeges a munka társas vonatkozása, hiszen a munkahelyen a kollégák csoportja a családon kívüli társas környezet elsődleges színtere is. Nagyon találó ezért az a mondás, hogy a „munkahelyünk a második otthonunk”.

Mindezeknek a munkával kapcsolatos tényezőknek a megléte vagy nem megléte könnyen kideríthető. Ha egy dolgozó intenzív minőségi munkát végez, akkor elmondható, hogy jól érzi magát a munkahelyén, ezért az ő munkamotiváltsága is igen magas. Ám ha valaki csak ímmel-ámmal végzi a munkáját, akkor az látszik, hogy ez a dolgozó nem különösebben érzi fontosnak magát és a munkáját ezen a munkahelyen, ezért a munkamotiváltsága is ennek megfelelően alacsony.

Könnyű belátni, hogy az elégedetlen dolgozók pont annyira törődnek az ügyfelekkel, mint amennyire velük törődnek, mint amennyire megbecsülve érzik a munkájukat és vele a személyüket. Ebből következik az is, hogy amelyik munkahelyen elégedettek a dolgozók, ott az ügyfelek is elégedettek, tehát belátható,

hogy foglalkozniuk kell a vezetőknek a dolgozók motiváltságával, elégedettségük mértékével.

Mi kell a munkával való elégedettséghez?

Kutatások szerint az étellel való elégedettség vezet a munkával való megelégedettséghez. A magyarázat igen ésszerű: az embernek az határozza meg a munkához, a foglalkozásához való hozzáállását, hogy milyen nézeteket, értékeket vall magáénak, mivel azonosul, hogy az élet mely területén mi számít sikernek.

Mi ebben a vezetés felelőssége? Igen sok. Hiszen amennyiben egy dolgozó azt tapasztalja, hogy az ügyfelekkel csak addig kell udvariasan beszélni, amíg „hallják”, ez számára azt az üzenetet közvetíti, hogy nincsenek megbecsülve az alkalmazottak sem. Ha úgy találja, hogy vele is hasonlóan bánnak (pl. munkakörülményeket, bérezést illetően), ám személyes értékrendje ennél magasabb, a vállalat elhagyása mellett fog dönteni.

Itt is igaz, hogy a megelőzés a fontos. Ha a vezetés időben érzékeli a munkatársak alulmotiváltságát, sokkal könnyebb a helyzetet orvosolni, mint amikor már a következményekkel, pl. az „emberhiánnyal” is szembesülni kell.

(A cikk következő része a márciusi számban jelenik meg.)

médiakábelműhold

media • cable • satellite • hungary

Segítünk, hogy cége mindig jól informált legyen!

Ha **2 példányban** fizet elő lapunkra, **15% kedvezményben** részesül.
Ha **3 példányt** rendel meg folyóiratunkból, **25% kedvezménnyel** juthatnak hozzá a szakma legfrissebb információihoz Ön és kollégái.
5 példány esetén cégét **35% kedvezmény** illeti meg.

MEGRENDELŐLAP

Cégnév:.....
A számlát a következő címre kérem:.....
A lapot a következő névre és címre kérem:.....
Telefon/Fax:..... E-mail:
Megrendelés kezdete: Darabszám:
Dátum:..... Alírás:.....

Az előfizetési díj egy évre:
1 példány esetén: **14.000,- Ft /db**
2 példány esetén: **11.900,- Ft /db**
3 példány esetén: **10.500,- Ft /db**
5 példány esetén: **9.100,- Ft /db**

Az árak az ÁFA-val együtt értendők.
A megrendelőlap beérkezése után postafordultával küldjük a számlát.
A megrendelés egy évre szól, visszavonásig automatikusan meghosszabbítjuk.

Média Connection Kft. • 1137 Budapest, Katona J. u. 28. • Fax: (1) 349 3014 • media.connection@chello.hu