

médiakábelműhold **6** 2018

media ▶ cable ▶ satellite ▶ hungary

22
éves az
MKM

**BLOKKLÁNCRÁ
FÜZÖTT ÚJ
KÖZÖSSÉGI MÉDIA**

**EURÓPAI
TELEVÍZIÓK
SZÖVETSÉGE A
NETFLIX ELLEN**

**TÁVKÖZLÉSI
ÖSSZEOLVADÁSOK:**
A VODAFONE-É
LEHET A UPC NÉGY
ORSZÁGBAN
ZÖLD UTAT KAPOTT
A DIGI-INVITEL
FÚZIÓ

**NEMLINEÁRIS TÉVÉZÉS
NAPJAINKBAN**
EXTRÁK
GYERMEKCIPŐBEN

A személyes kommunikáció ereje

KATONA ERZSÉBET ügyfélkapcsolati szakértő, az Alitera Kft. ügyvezetője

A SZEMÉLYES KOMMUNIKÁCIÓ EREJE

MIRE JÓ AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI „MUNKATÁRS-FEJLESZTÉS”?

Egy ügyfél a vele folytatott kommunikáció minőségéből tudja megállapítani, hogy vele milyen módon, hogyan foglalkoznak, mennyire fontos a szolgáltató számára, mint ügyfél, az összes ügyfélkapcsolati csatornákon, online és offline egyaránt. *(Ügyfélkapcsolati szakértőnk írása.)*



Katona Erzsébet
ügyfélkapcsolati
szakértő

Közéletű nézett, hogy szinte senki sem tud már megenni az okos eszközei nélkül, és kifejezetten idegessé válik, ha valamiért nem használhatja azt, akár egy rövid ideig is. Ezzel kapcsolatban végzett a Würzburgi- és a Nottingham-Trenti Egyetem közös kísérletet. Azt találták, hogy azok a személyek, akik egyedül várahoztak egy teremben, átlagosan csak 44 másodpercig bírták ki okos telefonjaik nélkül, ezen belül is a férfiak 21, míg a nők 57 másodpercet vártak. Azonban arra kérdésre, hogy szerintük mennyi idő után nyúltak a telefonjaikhoz, a legtöbben 2-3 percet mondtak. Jól látható, hogy igen jelentős különbség van az észlelés és a valós viselkedés között.

A technikai fejlődés egyre inkább a mesterséges intelligencia felé halad, okostelefonjaink „megtanulják” majd a szokásainkat, és egyfajta „proaktivitással” a számunkra releváns tartalmakkal, szolgáltatásokkal fognak bennünket, felhasználókat „kiszolgálni”. Ha figyelembe vesszük a kutatásban megállapított észlelés

és valós viselkedés közötti eltérést is, azt kell látnunk, hogy a valós életünk feletti kontroll egyre nehezebb lesz, amely valódi negatív, distresszt okoz az emberek számára.

Digitális világ kontra való világ az ügyfélkezelésben

Tényként kezelhetjük tehát, hogy az okos készülékektől való függés egyértelműen jelen van mára szinte minden életkorban, és az élet majd minden területén. Ugyanakkor hajlamosak vagyunk arról megfeledkezni, hogy okos készülékeink emberi alkotások, technikai eszközök és megoldások. Mint bármilyen technikai megoldás, ezek is elromolhatnak, vagy akadózhatnak, vagy netán le is állhat egy-egy internetes szolgáltatás, netán maga az internet mint szolgáltatás is. Ilyenkor a felhasználó embertől „életbe lép” az a bizonyos észlelés és a valós viselkedés közötti különbség, azzal a „szorzó” tényezővel felturbózza, miszerint kifejezetten stresszes állapotba

kerülünk a használati akadályoztatásunk megélésekor. Ebben a stresszes – más érzékelési – negatív állapotban pedig pár perc akár félórának is tűnhet, és ha ekkor még további akadályokba ütközünk a helyreállítási kísérletünk közepette – pl. a felhívott szolgáltatónál várahoznunk kell, bonyolult a hangmenü rendszer –, arra személyiségünknek megfelelően reagálunk: van, aki hevesebben, és van, aki mérsékeltebben. Ezért is lényeges intézkedés az, hogy a panaszainkat a legrövidebb úton tehetjük meg személyesen és telefonon is, ahogy erről korábbi cikkünkben is írtunk. („Panaszgomb” címmel MKM 2018/04.)

Azonban a leginkább akkor pattan el a húr a telefonos ügyfélszolgálatot felhívó bosszús ügyfél esetében, ha a telefon másik oldalán olyan ügyintézővel beszél, aki még csak érdeklődést sem mutat a problémája iránt. Az sem sokkal jobb érzés, ha az ügyintéző nem veszi elég „komolyan” a helyzetét, vagy legalábbis az ügyfél ezt érzékeli a vele való bánásmód alapján.



A digitalizáltság büvkörében sokan hajlamosak elfelejtkezni arról a tényről, hogy a szolgáltatás minősége azon múlik, egy-egy problémás esetet hogyan old meg a szolgáltató a munkatársai által, és aminek döntő része offline kommunikációval – a személyes, telefonos ügyfélszolgálaton – történik, hús-vér emberi interakcióban. A technika nem pótolja az emberi mosolyt és az empátiát. Érzékelhető tendencia, hogy minél inkább haladunk a digitalizáltság felé, annál inkább „szomjazzuk” az „igazi”, (offline) emberi kapcsolatokat.

A munkatársak megbecsülése nélkül nincs minőségi ügyfélkezelés (sem)

A minőségi ügyfélszolgáláshoz az ügyintézőknek nemcsak a technikai felületek használatával vagy a célszámokkal kell tisztában lenniük, hanem pl. önmagukkal is, a jó és a kevésbé jól működő képességeikkel, készségeikkel, az érzelmi hatásokkal, a rájuk nehezedő helyzetekben való alkalmazkodási készségeikkel, az együttműködési hajlandóságukkal, a

munkájuk hozzáadott értékével – hogy csak a legfontosabbat emeljük ki.

Minden munkáltató tapasztalja ma már, hogy legalább olyan nehéz jó munkatársat találni, mint amilyen lényeges a meglévő, jól képzetteket megtartani. A „megtartás” azonban bőven nemcsak pénz kérdése. Egy friss kutatás szerint a magyar munkavállalók 30%-ban a rossz munkahelyi körülmények okán mondanak fel, és ennél is markánsabb 40% feletti felmondási ok, hogy a munkáltatók nem tartják be azt, amit ígértek. Tehát a főbb felmondási okok közel 70%-a arról szól, hogy miként bánnak a vállalatok a munkatársaikkal. Ez pedig annak a mutatója is, hogy munkatársakként hogyan fognak bánni az ügyfelekkel, hiszen aki maga is elégedetlen a helyzetével, az nem lesz képes nyitottan hozzáállni mások problémájához, még akkor sem, ha ez a munkaköre.

Ami kimarad, az lemaradást is okoz

Az új munkavállalók betanítása esetében a legtöbbször és a leginkább a technikai felületek mielőbbi megtanulásán van a

• AZ ÉRZELMI KOMPETENCIA FEJLESZTÉSE ELENGEDHETETLEN •

hangsúly, és ezzel együtt az adott terület szakmai tudásának mielőbbi megértésén, fokozatos megtanulásán. Ez lehet egy hónap, de lehet fél év is, attól függően, hogy mi a vállalat profilja, illetve milyen felelősségi kört kap a munkatárs.

Az, hogy az ügyféllel is bánni kell tudni, sok esetben „az öreg rókák” „praktikáinak” átadásával, a betanulás menetében kvázi megoldottnak tekintett, hiszen mint tudjuk pl. telefonálni (is) mindenki tud. Ez a „modell” azonban biztosan nem működőképes egy önmagára igényes, minőségi szolgáltatást nyújtó vállalat esetében sem, bár ennek időbeni felismerése nem mindig magától értetődő a vezetés számára. Mind a mai napig az a tapasztalat, hogy a beillesztés során – de sajnos később is – az a képzés, fejlesztés marad el, sok-

szor éveken át, amely ahhoz kell, hogy az ügyintéző az ügyfelet ítékezés nélkül, korrekten „emberként” tudja kezelni, és ehhez tisztában legyen önmagával, erősségeivel, hiányosságaival és az egyéni korrekciós lehetőségeivel a teljes, komplex ügyfélkezelés folyamata során.

Az ügyfélkezelésre sem születni kell...

A közös alap a fejlesztés során az ügyfélkezelésben az ön- és társismeret, amelynek megérzéséhez, megértéséhez csoportos fejlesztésre van szükség: és ez a tréning. Kifejezetten másként „működnek” azután az ügyintézők, hogy a situációk elemzése során megértik a saját reakciójuk és a másik válaszreakciója közötti összefüggést. Csakis akkor tudunk változtatni a kommunikációs stílusunkon, ha először is tisztában vagyunk a hatásunkkal! Ugyanis az nem önismeret, ha „tudom, hogy hirtelen haragú” vagyok (persze ez az első lépés). Az a „valódi” önismeret, ha azt is tudom, hogy önmagamot hogyan szabályozzam annak érdekében, hogy a velem folytatott kommunikáció sikeres legyen (mert pl. jól kezelem az indulataimat, tudok figyelni, merek kérdezni stb.). A következő lépés pedig a másik fél elfogadása úgy és abban a helyzetben, amiben van, annak érdekében, hogy asszertív kommunikációval a közös megoldást keressük meg, amely egy „valódi” párbeszéd.

Az emberekkel való bánásmód során – mint pl. ügyfélkezelés vagy a vezetés – kifejezett jelentősége van a „soft skillek”-nek, amelyek az érzelmi intelligencia részei, amelyek fejlesztéssel hívhatók elő és a „karbantartásuk” is rendszeres csoportos fejlesztést, gondozást igényel.

A „lágy képességek” azok, amelyek nem számszerűsíthetők, nem a tárgyi tudáshoz kapcsolódnak, hanem az ember egyéni és társas viszonyulásán alapulnak, és az érzelmi kompetencia körébe tartoznak. Ebben benne vannak a személyes kompetenciák: az éntudatosság, önszabályozás, motiváció és a szociális kompetenciák: az empátia és a társas készségek (pl. kommunikáció, együttműködés, konfliktuskezelés, befolyásolás stb.).

Az érzelmi kompetencia fejlesztése és „karbantartása” az emberi kapcsolatok sikeres működtetéséhez elengedhetetlen.

A hierarchia, a rossz vezetési modell, a klikkesedés, az irigykedés egészen a mobbingig (munkahelyi terror), mind befolyásolják, alakítják az emberi viselkedéseket, viszonyulásokat. Nem mindegy, hogy ezt milyen minőségben, hogyan oldja meg az egyén önmaga számára, hiszen a felgyülemlett negatív érzelmek testi-lelki egészséget romboló hatása mára már mindenki számára nyilvánvaló. Ezért a munkatársakon felül a vezetők érzelmi kompetenciájának fejlesztése is lényeges, hiszen ez a képességük kifejezetten meghatározó a jó munkahelyi légkör megteremtésében, és amely a munkatársak megtartásához nélkülözhetetlen. (Mint láthattuk fentebb, igen nagyszámú felmondási ok, ha nem bánnak jól a dolgozókkal a munkáltatók.)

Éppen ezért az ügyfélkapcsolati tréningjeink egyik legfontosabb eleme az önmegértés, amelyet az utóbbi időben kifejezett érdeklődés kísér. Úgy tűnik végre nyitottabbakká váltak a munkatársak – és a vezetők is – arra, hogy tudati szintre emeljék az emberi viselkedés összefüggésében való értését, önmaguk és a környezetük sikeresebb működtetése érdekében.

Az ügyfeleket kell képezni, mert nálunk minden rendben van

Mégis gyakori az ügyfélkezelési tréningjeink első percében az a felvetés, hogy „itt minden rendben van” elég lenne csak az „ügyfeleket megnevelni”. Persze a tréningek végén a résztvevők többsége belátja, hogy a szolgáltatói felelős ügyfélkezelésben elsődleges szereplő az ügyintéző.

A tréning gyakorlatai során nagy élmény, amikor megtapasztalják az ügyin-

tézők, hogy az asszertív kommunikációval úgy tudják kezelni a helyzeteket, hogy a lezárás után az „ügyfelek” és önmaguk is „rendben” vannak. Hasonlatosan nagy élmény a vezetőknek, ha látják annak pozitív hatását, amikor tudatosan kerülnek az előfeltételezést, ha egyértelművé teszik

• KIEMELT JELENTŐSÉGŰ A PANASZTÉTEL EGYSZERŰSÍTÉSE •

a munkatársak számára, hogy milyen értékeik vannak, és az is, hogy bőségesen megtérül a munkatársra fordított figyelem és idő a munka minőségében.

Fontos tudni, hogy a kiegészítés egyik rizikócsoportja az ügyfélszolgálati munkatársak, hiszen saját személyiségükkel dolgoznak. Fokozott interakció-terhelésnek vannak kitéve, miközben felelősségi körük többnyire igen korlátozott. Ezért különösen fontos a proaktív ügyfélkezelés elsajátítása, a megfelelő situációkezelés, és ennek érdekében az asszertív kommunikáció alkalmazása, valamint a helyes érvédelem, hogy a szűk határok között is sikeres legyen a „kapcsolatkezelésük”. Ez azonban nem tanulható „iskolában”, de egy előadás hallgatása alapján sem sajátítható el. Csakis fejlesztéssel, rendszeres gyakorlással, a csoportos interakciók alapján alakul ki, erősödik meg, válik az egyén saját készségévé, amelynek előhívási és beépülési időtartama egyénenként változó.

Egy idegen nyelvet sem tanulunk meg máról holnapra. Akár tekintetjük önma-

gunk és embertársaink megismerését egyfajta „idegen nyelv” tanulásnak is – amellyel a kultúrát is elsajátítjuk –, és mint ilyen, hosszabb időt igényel. Az interperszonális készségek jellegűknél fogva csakis csoportos fejlesztéssel hívhatók elő. A rendszeres gyakorlás pedig nélkülözhetetlen a megszerzett képességek, készségek szinten tartásához, a folyton változó körülményekhez való sikeres egyéni és csapatszintű alkalmazkodás érdekében.

A fejlesztés a megtartás egyik eszköze (is)

A proaktív ügyfélszolgálat az ügyfél és a vállalat számára egyaránt hasznos, hiszen a jó munkatársak szívesen maradnak ott, ahol fejlődhetnek és elismerik az erőfeszítéseiket. És ahol jól bánnak a munkatársakkal, ott az ügyfelek is elégedettebbek lesznek, amelyet az ügyfelek hűségükkel, újravásárlásukkal, lojalitásukkal hálálnak meg.

Fontos, hogy azt se felejtjük el: nemcsak külső ügyfeleink vannak, hanem belső ügyfeleink is, munkatársaink, vezetőnk személyében, és mi is azok vagyunk kollégáinknak.

Az együttműködés a 21. század legfontosabb értéke, a vállalatok csakis így juthatnak előnyökhöz, piaci pozíciójuk erősítéséhez. A változás lett az „új állandóság”, amelyhez az alkalmazkodási képesség a kulcs, és a közösségben való együttműködés a sikeres adaptáció feltétele – és amely, mint láthattuk, fejlesztés nélkül nemigen hívható elő.

Ezért is nagyon is ajánlott megfogadni Zig Ziglar örökbecsű mondatát: „Annál, hogy kiképezd az embereidet, és itt hagyunk, egyetlen rosszabb létezik: nem képezd ki őket, és maradnak!” ■

ÖSZTÖNDÍJ PROGRAM INFOKOMMUNIKÁCIÓRA

Ösztöndíj programot indít a Magyar Telekom a győri Széchenyi István Egyetemen a 2018/19-es tanévtől. Az erről szóló megállapodást május 17-én Győrben, a távközlési világnap alkalmából szervezett konferencián Dr. Tremmel János, a Telekom hálózat technológiai igazgatója és Dr. Szekeres Tamás az UNIVERSITAS-Győr Alapítvány kuratóriumi elnöke írta alá. Az ösztöndíj célja a távközlés, valamint a műszaki-informatika terén kimagaslóan teljesítő diákok ösztönzése, annak érdekében, hogy minél többen helyezkedjenek el az infokommunikáció területén.

Az élet minden területét egyre inkább behálózó digitalizáció olyan új ügyféligényeket is teremt, melyekre csak felkészült mérnökök tudnak majd válaszolni. A Magyar Telekom által indított ösztöndíj-program elsődleges célja, hogy hidat képezzen a tudományos oktatás és a valós gazdasági, iparági kihívások között, és a kettő egymáshoz való közelítésével segítsen piacképes tudást adni a jövő munkavállalóinak.