

médiakábelműhold 4 2018

media ▶ cable ▶ satellite ▶ hungary

22

éves az
MKM

**KÁBELTÉVÉK
IRÁNT
A LEGNAGYOBB
AZ IGÉNY
FELMÉRÉS A
TÁVKÖZLÉSI
SZOLGÁLTATÁSOKRÓL**

**GYORSAN
NÖVEKEDŐ
EUROPÁI
SVOD-PIAC**

5G
**NEMZETKÖZI
ROAMING ÉS
INTERNET-
SEMLEGESSÉG
MIT TESZ
A BEREK?**

**APPLIKÁCIÓK,
KOMPLIKÁCIÓ
NÉLKÜL
KEDVENCEK
OKOSTELEFONON –
KÁBEL SEGÍTSÉGÉVEL**

**„A reklámtortából a tévés
szeletet kérem.”**

KARÁCSONY LÁSZLÓ, az Atmedia stratégiai és marketingigazgatója

PANASZGOMB

LEGYEN AZ ÜGYFÉL AZ ELSŐ



A Fogyasztóvédelmi törvény alapvetően a fogyasztók érdekérvényesítését kívánja segíteni. Ennek egyik eleme, hogy a telefonon reklamáló ügyfél lehetőleg azonnal elérje a szolgáltató ügyintézőjét. (Ügyfélkapcsolati szakértőnk írása.)



Katona Erzsébet
ügyfélkapcsolati
szakértő

A törvény 2017. szeptember 11-i módosítási nyomán kiemelt jelentőséget kaptak az alternatív vitarendezési fórumok, a békéltető testületek, melyek segítségével a fogyasztó és a vállalkozás között fennálló jogvitát a felek az egyezség megkötésével rendezhetik. A költséges és hosszadalmas bírósági pereskedést így meg lehet előzni, amely valójában mindkét félnek előnyösebb megoldást jelenthet, ha már eddig eljut egy panasz.

Jogos igény, hogy a panaszok, reklamációk mielőbbi megoldása érdekében a fogyasztók egyszerűbb módon élhessenek jogaikkal, ezért az ügyfélszolgálati tevékenység szabályozásában is történtek változások. A személyes ügyfélszolgálati irodákban a panaszok kezelésének helyszínét külön is jól láthatóan jelezni kell. A már ismert félfogadói rend és a megközelíthetőségi elvárásokon túl – nyilván a helyiség adta lehetőségeken belül, de mindenképpen – az ügyfelek számára egyértelművé kell tenni, hogy hol, „kinél” tehet panaszt az ügyfél.

A telefonos ügyfélszolgálatok esetében szintén kiemelt jelentőségű lett a panasztétel egyszerűsítése. Egy korábbi módosítás kapcsán írtunk az „Az ötperces szabály” című cikkünkben (MKM – 2014. április) a telefonos ügyfélszolgálatok ügyfélkezelési eljárásának 2014-ben bevezetett szabályozásáról. Ennek lényege az 5 perces idő-

határon belüli, továbbkapcsolgatás nélküli, érdemi, egykapus ügyintézés, amely továbbra is kiemelten szabályozott terület.

Azonban a legújabb változás a hangmenü-rendszer beállítását érinti, miszerint „a vállalkozás köteles a panasszal kapcsolatos élőhangos ügyintézés választását a fogyasztó beazonosítása nélküli módon – reklám továbbítása nélkül – a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére tenni.” Ez azt jelenti, hogy a telefon nyomógombjaival elérhető szolgáltatások, ügyintézési lehetőségek közül az első hely, az 1. gomb megnyomása után a panaszkezelő ügyintézőnek kell megszólalnia a telefonban.

A 0. gomb is lehet az „első hely”, de csak akkor, ha a hangbemondás is azzal kezdődik, hogy a 0. gombbal a panaszkezelés érhető el. Ugyanis, ha végig kell hallgatni a 9 menü tartalmát, egyrészt így nem valósult meg az első helyre kerülés, továbbá az ötperces szabály kapcsán értékes idővesztést is jelent – nem beszélve a frusztrációs hatásáról –, amely így akár a reklammentességnek sem felel meg, további problémát okozva ezzel.

A hangrögzítés, az archiválási idő, az egyedi azonosítás módja, a tájékoztatási kötelezettség nem változott, továbbá a meghallgatás lehetőségét, és kérésre a hangfájl másolatának elküldését is biztosítani kell, valamint az írásbeli tájékoztatás sem maradhat el.

Az IVR átállítása nemcsak technikai kérdés

Az IVR (Interactive Voice Response – interaktív gépi válaszadás), a telefonos ügyfélszolgálat hangmenü-rendszerének beállítása természetesen feladat, de azért nem a legbonyolultabbak közé tartozik. A virtuális, felhő alapú Call/Contact Centerek IVR beállítása pedig valóban igen egyszerű, főleg, ha van technikai támogató egység a változások átvezetéséhez.

Természetesen meg kell tervezni a menürendszer változásait, mit és hová csoportosítunk, és a hangfelvétel után, a „menüterképpel” már valóban könnyen megy az átrendezés. A tervezéskor több szempontot érdemes mérlegelni. Lényeges például a hibabejelentés egyszerűségének biztosítása, éppen úgy, mint akár a számlázással kapcsolatos információk, az értékesítési lehetőségekről nem is beszélve (pl. csomagmódosítás stb.).

Fontos, hogy az ügyfelek által gyakrabban használt, megszokott, „gomb/szám-szolgáltatás” kapcsolatát ne nagyon bolygassuk, mert az további problémákat fog generálni, amely értelemszerűen nem lehet cél. Itt is igaz, hogy minél egyszerűbb a rendszer, annál jobban használható az ügyfelek számára. Ezzel együtt is igen körültekintően kell a változásokat átvezetni, és

Aki a „gomb másik oldalán” van

Jól tudjuk, hogy az ügyfelek mit mérlegelnek elégedetlenségük okán, és azt is, hogy a panasz egy lehetőség a javításra, melyről bővebben írtuk „Ha nincs panasz, az a jó! Ha van panasz, az jó?” című cikkünkben (MKM 2017/06).

Azonban most, hogy a „panaszgomb” előtérbe került, az ügyintézőket kifejezetten fel kell készíteni a helyzetre. A vonal végén nyilvánvalóan egy olyan ügyfél lesz, aki zaklatott, elégedetlen, és mint ilyen, nem biztos, hogy akár a saját problémáját is pontosan – főleg szakszavakkal – meg tudja mondani. Eddig is volt panaszos ügyfél, csak mivel a panasszal foglalkozás eddig az ügyintézés „normál” menetében zajlott, így a reklamáció felismerése nem mindig volt olyan egyértelmű az ügyintéző számára, és nem azért mert az ügyfél „nyugodtabb” volt. Most viszont eléggé egyértelmű lesz mindenkinek, hogy aki megnyomja az 1-es gombot, bizony elmondja, hogy mit tapasztal, vagy éppen nem tapasztal.

Félreértés ne essék, a „panaszgomb” megjelenése nem feltétlenül „felhívás keríngőre”, hiszen nem a gomb miatt lesz valaki panaszos, hanem mert a szolgáltatással vannak gondjai. Attól, hogy van egy „kinevezett” gomb, nem lesz kellemesebb az ügyfélnek a problémájáról beszélni, viszont csökkentheti az aggályait, növelheti a bizalmát a szolgáltató irányába, hiszen mivel itt „szabad panaszkodni”, így láthatóan „nem félnek” egymástól. A közvetlenebb kommunikáció lehetősége az ügyfél számára inkább megnyugtató hatású, hiszen biztos lehet abban, hogy nem vár rá „kapcsolgató”, hogy ott tud panaszkodni, ahol segíteni is fognak rajta, így gyorsabban megoldáshoz jut majd.

Éppen ezért (is) rendkívül lényeges az ügyintézőket úgy felkészíteni a hívások fogadására, hogy az ügyfél ne csalódjon, olyan bánásmódban részesüljön, amely során azt érzi, hogy valóban fontos a vállalat számára. (Nem beszélve arról, hogy a forgalomhoz képest kell megfelelő – képzett – létszámú ügyintézőt biztosítani, vagy ehhez képest megfelelő megoldást kell találni, pl. a back office kollégák „bekapcsolásával” vagy kiszervezéssel.)

Az ügyintézőket olyan kommunikációs módszerekkel kell „felvértezni”, amelyek abban segítik őket, hogy az ügyfelek

pszichés állapotát tudomásul véve, és azt kezelve, eljussanak mindkettejük (ügyfél-vállalat) számára megfelelő megoldásához. Természetesen szakmai tudás és felelősségi kör is kell ahhoz, hogy valódi ügyintézés történhessen, ezért a szakmai képzés sem maradhat el, de ez önmagában még nem elég ahhoz, hogy a proaktív ügyfélkezelés meg is valósuljon.

Bárhogy is lesz megoldva a panaszkezelés, arról sem szabad megfeledkezni, hogy az ügyintéző is ember, akinek szintén vannak érzelmei, és a pszichés megterhelés is kezelnie kell, hogy a saját pszichéjének „épségét” meg tudja őrizni. Ehhez azonban nem elég egy „csocsó-szoba”, vagy egy bokszzsák.

Szemtől szemben

A személyes ügyfélszolgálattal szembeni elvárás a panaszkezelés során is az egykapus ügyintézés, azaz amit csak lehet, ott és akkor, helyben kell megoldania az ügyintézőnek. Többszörös a nyomás az ügyintézőn, hiszen a folyamatot – amely az ügyfél számára nem feltétlenül látványos vagy könnyen érthető – „közvetíteni kell”, vagy éppenséggel bele kell vonni az ügyfelet a folyamatba, miközben az egész ügyfélkezelés nyílt térben zajlik, óhatatlanul mások által látható, érzékelhető módon. A szakmai tudását, hozzáértését az ügyfélhez igazodva kell előadnia az ügyintézőnek, de azt is kezelnie kell, ha valamit mégsem lehetséges megoldani azonnal, vagy mást is be kell vonni az ügyintézés folyamatába.

Éppen ezért itt kifejezetten nagy hangsúly van a kommunikáción, ezen belül is a non verbális és metakommunikáción, amely a gesztusokon, mimikán túl még további elemeket is tartalmaz. Az igazi nehézség ebben az, hogy érzelmi hatásra „elpárologhat” az a tudatosság, amely az évek során kialakult az ügyintézőben, és ilyenkor a helyzet eszkalálódásának megelőzése különösen nehéz lehet. Nem, valóban nem lehetünk mindig tudatosak, de törekednünk kell rá, ettől függetlenül. Amit lehet, tudatossá kell tennünk a kommunikációnkban, azonban ez biztosan nem megy „gombnyomásra”.

Érdemes megfontolni a kommunikáció hatásáról Carl William Buehner gondolatát: „Lehet, hogy elfelejtik, mit mondtál nekik, de soha nem fogják elfelejteni, hogy hogyan érezték magukat szavaidtól.” ■

• KIEMELT JELENTŐSÉGŰ A PANASZTÉTEL EGYSZERŰSÍTÉSE •

persze ami különösen lényeges – mint minden változás esetében – az ügyfeleket pontosan kell tájékoztatni a történekről.

A honlapon kifejezetten előnyös, ha a teljes hangmenü-rendszer felépítése megtalálható, ami lehetőleg legyen egyértelmű és egyszerű. Azonban ennek megtalálását is elő kell segíteni, illetve a változást célszerű jól látható módon „elől hagyni” és viszonylag hosszabb ideig. A telefonos rendszerben a hangbemondással alapvetően „vezetve” van az ügyfél, és mivel rendszerrel beszélünk, a statisztikák pontos információt nyújtanak arról, hogy mennyi időt töltött az „IVR-ben” az ügyfél, és arról is, hogy mennyi volt a téves IVR használat. Az IVR beállítását segíti az is, hogy tudjuk, mennyien teszik le a telefont 5-10-15 (netán 30) másodpercen belül, illetve további munkaszervezési problémákat és lehetőségeket is feltárhatunk a Call Center statisztikái alapján.

Biztosak lehetünk viszont abban, hogy még az optimálisan beállított rendszer esetében is a leggyorsabban és a legérzékenyebb módon, maguk az ügyfelek fogják jelezni, ha gondjuk van. Ezért valójában a technikai beállításon túl a legfontosabb, hogy legyen, aki felvegye a telefont és legyen képes a szakszerű, ügyfélcentrikus panaszkezelésre.