

médiakábelműhold 4 2019

media ▶ cable ▶ satellite ▶

23
éves az
MKM

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TÜKÖRKÉP

AZ EMBERI
KAPCSOLATOK
ÉRTÉKE

INGYENES STREAMING SZOLGÁLTATÁSOK FELVIRÁGZÁSA

PINTEREST
AZ ÁLHÍREK
ELLENI KÜZDELEM
ÉLHARCOSA

FÓKUSZBAN
A MESTERSÉGES
INTELLIGENCIA
EREDMÉNYEK ÉS
KIHÍVÁSOK

TRENDEK AZ
OKOSESZKÖZÖK
PIACÁN

5G KÉSZÜL
MAGYARORSZÁG
STRATÉGIÁJA
A KÁBELSZAKMA
ÉS AZ 5G VISZONYA

Mennyire supergyors ma az internet?

SZIJÁRTÓ ZOLTÁN, a Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség elnöke

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TÜKÖRKÉP

AZ EMBERI KAPCSOLATOK ÉRTÉKE (2. RÉSZ)

Előző lapszámunkban a Szakértő Ügyfélszolgálat konferenciáról szóló beszámolóinkban az ügyintézőkkel szembeni elvárásokat és a tőlük elvárt készségeket elemeztük. Ezúttal az ügyfélszolgálati munka emberi oldaláról lesz szó.



Katona Erzsébet
ügyfélkapcsolati
szakértő

Az ügyfélszolgálati munka eddig is, de mint látható, a robotok belépésével még inkább az emberi összetett gondolkodást és képességeket igényli. Ugyanakkor azt is figyelembe kell venni, hogy az ember nem tud sem most, de vélhetően a későbbiekben sem lesz képes „kattintásnyi” idő, 10-20 másodperc alatt egy választ, megoldást „betölteni” a fejébe, hogy 1,5 percben, de maximum 3 perces beszélgetési idő alatt

„Kattintotta” korszak

Az emberi kapacitás iránti irreális elvárások a technika bűvkörében még ma is sok ügyfélszolgálat életében jelen vannak. Egyfajta „kattintotta-korszakban” élünk, hiszen könnyen, gyorsan hozzá lehet szokni, hogy egy kattintással a világhálón vagyunk, kattintásra virtuális újságot böngészünk, hogy a Föld másik feltekén dolgozó kollégáinkkal szinte folyamatos kapcsolatban dolgozhatunk, hogy úgy beszélgetünk a videó-telefonokkal a több ezer kilométerre lévő ügyfeleinkkel, mintha csak egy irodában lennénk.

Ugyanakkor ezzel egyidőben a valódi, emberi (hús-vér) interakciók száma csökken, hiszen munkaidőnk és szabadidőnk nagy részében is a képernyő előtt ülünk, a videó-tele-

fonon látott arc sem igazán az, ami a személyes életterben látható, nem is beszélve a sok időt felemésztő, egyirányú írásbeli kommunikációról.

Az ügyfélszolgálati munka majdnem minden tevékenysége másodpercre pontosan mérhető, tudott, ismert, miközben elvárások tömegeinek kell megfelelniük az ügyintézőknek az optimalizálás, a hatékonyság, vagy a költségcsökkentés okán. Ezért a leginkább időigényesnek gondolt

• AZ ÜGYINTÉZŐK EGYFAJTA „GÉPKÉNT” KEZELÉSE LÁTSZIK KIRAJZOLÓDNI TÖBB TERÜLETEN IS •

tevékenységen „spórolunk”, az emberi kapcsolatok ápolásán, amelynek azonban nagy az ára. Gyakorlatilag a technika segítségével „csúcsra járattuk” magunkat, miközben a valódi érzelmekből való feltöltődésre egyre kevesebb időnk és energiánk jut, amely végül kimerüléshez, depresszív állapothoz is vezethet.

Tisztában kell lennünk azzal, hogy a mentális probléma ma már világbetegség. A WHO adatai alapján

2013-ban a tartós munkaképesség-csökkenés 21,2 százalékát világszerte a mentális zavarok okozták. Magyarországon a tartós munkaképesség-csökkenés harmadik leggyakoribb oka a mentális betegségek, például a depresszió. Kutatások igazolták, hogy a gépiesített világhoz való alkalmazkodás, az emberi érzelmek háttérbe szorítása, a folyamatos „online jelenlét”, az egyidejűleg többféle feladat végzése, a mindenáron „boldognak lenni” akarás, mind ahhoz járul hozzá, hogy kiégjünk és belekeressük magunkat a depresszió csapdájába. Valójában gépként tekintünk az emberre, és nem használjuk arra őket, amire „valók”, például tartalmas emberi kapcsolatokra, együttélésre, egymás segítségére.

Az ügyfélszolgálati munka területén további problémát okoz az, hogy az elvárás az önállóságra alacsony, miközben a magas stressztűrés jóval fontosabb, ez jól látható volt az előző részben említett kutatás alapján is. Ennek tükrében, még ha hozzáteszünk a legjellemzőbb feladatot, a panaszok rögzítését, akkor az ügyfélszolgálatok jelen tükröképe nem túl rózsás, hiszen az ügyintézők egyfajta „gépként” kezelése látszik kirajzolódni. Sajnos ez a szemlélet a tapasztalatainkkal a mai napig egyezik több területen is.

Mielőbb meg (be) kell látni a vállalatok vezetőinek, hogy az ügyfélszolgálatok perifériás használata nincs szinkronban a már látható és a jövőben egyértelműen felerősödő, bonyolultabb feladatvégzéssel, amely igencsak igényli az ügyfélszolgálatnak a vállalati tevékenység középpontjába helyezését, az egyéni és a csapatszintű felelősségvállalást, az együttműködést a teljes vállalaton belül.

Az agilis gondolkodás

A Medián kutatása külső ügyfelekkel kapcsolatos ügyfélszolgálati munkát vizsgálta jellemzően, azonban a belső ügyfélkapcsolatokba is engedett bepillantást az elvárások kapcsán, mint a munkakörhöz tartozó legfontosabb képességek, melyet fentebb már említettünk (jó kommunikáció, stressztűrés, kevés önállóság). Alapvetően azzal mindenki egyetért, hogy akivel együtt dolgozunk egy vállalatnál, az a munkatársunk, azonban az, hogy őket belső ügyfelünknek is tekintjük, bizony még nem egyértelmű. Ugyanakkor a szemléltetésnek mindenképpen végbe kell mennie, mert a robotok már „közöttünk járnak”, és a saját feladatvégzésünkre ez éppen úgy hatással lesz, mint a munkatársainkéra, és nem a munka elvesztése, hanem inkább átalakulása miatt.

A gazdasági élet „kitermeli” a maga megoldásait az életben maradás kényszerítő ereje okán (is). Ilyen az agilis gondolkodásmód, amely arra a tényre reflektál a „kaotika korában” (Philip Kotler alapján), hogy minden bizonytalan és rendezetlen, ezért rugalmasnak, aktívnak, kezdeményező-késznek, kreatívnak szükséges lenni egyéni és vállalati szervezatként is. Ezért is hívjuk ezt agilitásnak – ami a mozgékonyt jelenti –, szemben a korábbi, rögzült struktúrákkal, folyamatokkal, megoldásokkal, szervezeti felépítésekkel, melyek rugalmatlanok és nehézkesek mára.

A személyes kompetenciák fejlesztése a jövő útja

A szakértők saját ügyfélkezelési gyakorlatukat bemutatva elmondták, hogy egy-egy folyamatban a teljes csapat együttműködésére van szükség már ma is. A pénzügyi csapatról, a banki partnerről, a logisztikai csoportról vagy éppen a takarítást végző csapatról pontosan „képben” kell lennie az ügyfélszolgálati munkatársnak, hogy az aktuális ügyvel kapcsolatban az ügyfelet

minél gyorsabban és teljes körűen ki tudja szolgálni, meg tudja oldani a helyzetét, a problémáját, adott esetben a panaszát kezelve is.

A mindennapok folyamatában éppen ezért szükség van rögzített, standard folyamatokra éppen úgy, mint az egyedi esetek kezelésének lehetőségeire, kompetenciákra, amelyekhez egyre inkább a vállalaton belüli csoportok közötti, sokkal szorosabb együttműködésre lesz szükség. Mindezen helyzetekben sokkal rugalmasabb gondolkodásra van szükség, kreativitásra és leginkább együttműködésre, azonban ezek az értékek most meg sem jelentek a kutatásban, azaz még nem kerültek előtérbe, miközben kvázi már használni is kellene az összetett feladatok kapcsán.

Minden, ami az együttműködéshez, kollaborációhoz szükséges, az az egyenrangú kommunikáción, az ön- és társismereten, az érzelmi kifejező készségeken, asszertív kommunikáción múlik, melyek mind kissé megfoghatatlan képességek, ugyanakkor a sikeres emberi kapcsolatok, a társas együttműködés elképzelhetetlenek nélkülük.

A vizsgálat azt is bemutatta, hogy az ügyfélszolgálati területen az új munkatársak felkutatása során a képzettség ese-

felületek használata. Természetesen ezek a legszükségesebb képzések, hiszen meg kell tanulni az „új munkát”. Vannak olyan vállalatok, ahol tartanak csapatépítő tréninget is, jellemzően játékos formában, hogy az új munkatársak csapatba „illesztése” is megtörténjen.

Azonban sajnálatos módon továbbra is kimarad és a későbbiek során sincs kellő fókusz a kommunikáció, az önismeret, az egyéni, személyes kompetenciák, az érzelmi, szociális és együttműködési képességek fejlesztésére. Mint láhattuk a kutatásból, ezeket a képességeket, készségeket az ügyfélszolgálati szakma „készen” várja a munkavállalótól, és ráadásul ezeknek a karbantartását is elvárja, minimális támogatás mellett.

Azonban azt, hogy milyen módon is beszéljen egy panaszos ügyféllel, hogyan kezelje az adott helyzetet, arra nincs egyetlen jól bevált, klisé mondat, amit „át lehet adni”, csak elvek, ajánlott módszerek. De végül az ügyféllel folytatott kommunikáció sikere azon fog múlni, hogy az ügyintéző mennyire képes a saját és az ügyfél érzelmeit úgy kezelni, hogy mind a két fél számára megnyugtató, elfogadott megoldást találjon a helyzet megoldására.

Ehhez pedig elköteleződésre, lojalitásra, belsővé vált ügyfél-orientált gondolkodásra, és olyan képességekre van szükség, amelyek igencsak másak, mint amiket eddig tanultunk, fejlesztettünk, és ráadásul a jelenlegi oktatási környezet nem képes (még) támogatni a fejlesztésüket. Ezért ma még a vállalatok elsődleges érdeke és feladata a vezetőik, munkatársaik együttműködési, érzelmi, szociális és társas készsége-

inek fejlesztésének támogatása rendszeres, fejlesztő tréningek keretében.

A „kaotika korában” nem tehetünk mást, minthogy mindig készen álljunk a változásokra, hogy a bizonytalanságot képesek legyünk magabiztosan kezelni. Albert Einstein gondolatai elég találóak a mai korra is, érdemes hát komolyan venni: „Az összevisszaságban találd meg az egyszerűséget, a hangzavarban a harmóniát. A nehézségek közt mindig ott van a lehetőség.” ■



tében az ügyfélszolgálati tapasztalat az igazán fontos, és alapvetően az érettségi elég a feladatvégzéshez. Ez nagyjából érthető is, mert az ügyfélszolgálati munkához sokkal inkább olyan képességekre van szükség, melyek nem szerezhetők meg az iskolai oktatás során, hanem a munkavégzés folyamatában fejlődik, alakul ki. Az új munkatársak alapképzése jellemzően a vállalat szakmai területével kapcsolatos tárgyi tudást adó képzést jelenti, a gyakorlati képzést pedig a különféle szoftverek,