



Lakatos István

## Ügyfél-kommunikáció

**NSZFI**  
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI  
ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:  
**Közúti járműszerelő közös feladatok I.**

A követelménymodul száma: 0673-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-008-50

# ÜGYFÉL-KOMMUNIKÁCIÓ

## ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Az autószervezibe autót hoznak javításra. A tanuló munkafeltevőként fogadja a járművet. Feladata, hogy a munkafelvételi vizsgálatok alapján árajánlatot adjon a megrendelőnek. Adott esetben a régi ügyfeleket levélben keresi meg, felhívva a figyelmüket egyes aktuális munkákra (pl. környezetvédelmi felülvizsgálat, hatósági műszaki felülvizsgálat, stb.)

## SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

### ÜGYFÉL KAPCSOLATOK

Az ügyfélkapcsolatok sokat változtak az idők során. Egyre bővültek az ügyféligények és a vállalkozások is igyekeztek kihasználni ennek előnyeit. Persze eközben törekedni kell a felmerülő költségek és a nyereség optimalizálására.



1. ábra: az ügyféligények és szolgáltatások bővülése (Forrás: Fraunhofer Institut)

MEGJELENÉS, ÖLTÖZKÖDÉS

Az „üzleti” kommunikáció egyik fontos összetevője az öltözködés. A munkafelvévőre vonatkozó öltözködési ismérveket a 2. ábra foglalja össze.

	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• szoknya, blúz, blézer, kosztüm, top,</li> <li>• a szoknya nem lehet rövidebb, mint térden felül 3 ujjnyi,</li> <li>• a pulóver csak vékony nőnek áll jól,</li> <li>• nadrág csak hűvös időben hordható, akkor is csak szövetnadrág nadrág-kosztüm formában,</li> <li>• a cipő vékony talpú, mindig külön sarkú és nem feltűnő színű,</li> <li>• a papucs tilos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ing, nyakkendő, zakó, szövetnadrág,</li> <li>• a cipő és a zokni sötétebb a nadrágnál,</li> <li>• a cipő vékony talpú és fűzős,</li> <li>• a zokni hossza 28 cm,</li> <li>• télen szövetkabát, nem dzseki,</li> <li>• ha mégis pulóver, az ing gallérját, nem szabad kihajtani,</li> <li>• csak karika- vagy pecsétgyűrű és lapos bőrszíjas karóra</li> </ul>


2. ábra: öltözködési szabályok

Természetesen a céglogós köpeny az ábrán látható ruházaton megengedett.

TEGEZÉS, MAGÁZÁS, ÖNÖZÉS, MEGSZÓLÍTÁS

A tegezés üzleti viszonylatban nem szokásos. Azonos neműeknél az idősebb, férfi-nő kapcsolatban csak és kizárólag a nő ajánlhatja fel. A felajánlott tegezést el nem fogadni sértés. Akit egyszer tegeztünk, amíg élünk tegezni kell.

Az önzés távolságtartó, tiszteletet adó megszólítás. A magázás szinten történő megszólítás.

	<p>Tudom a rangját</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rang + úr</li> <li>• rang + asszony</li> <li>• rang + kisasszony nincs</li> </ul>
	<p>Csak a nevét tudom</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• férfiak esetében családnév + úr</li> <li>• nők esetében keresztnév + magázás</li> </ul>
	<p>Nem tudom a nevét</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uram!</li> <li>• Asszonyom!</li> <li>• Kisasszony! (Kb. 25 évnél fiatalabb)</li> </ul>




3. ábra: megszólítási formák

A köszönés mindig napszak szerinti (Jó reggelt/napot/estét kívánok!).

**BEMUTATKOZÁS**

- Az alárendelt kezdeményez (Jó napot, Nagy Pál vagyok.)
- A fölérendelt válaszol és kezét nyújt (Jó napot kívánok, Szabó Ella.)
- Ha nem értem a nevet, megkérdezem.
- Ha asszonynev hangzik el, megkérdezem, hogy szabad szólítanom.

**TELEFONÁLÁS**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3. csöngésre fel kell venni a telefont</li> <li>• aki felveszi a kagylót, bemutatkozik, illetve mondja a cég nevét</li> <li>• aki telefonál, köszön és bemutatkozik</li> <li>• ha megszakad a vonal, a hívó fél hív újra</li> <li>• ha visszahívást ígérünk, akkor még <b>aznap</b> vissza kell hívni (vagy meg kell mondani, mikor várhatja a hívást)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• az azonosító szöveget semleges módon kell megadni</li> <li>• ha üzenetet hagyunk, azt a sípoló hang után kell megtenni</li> <li>• tagoltan kell beszélni, különösen a telefonszám megadása esetén</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nem zavarok másokat a telefonálással (halkan, elfordulva kell beszélni)</li> <li>• ha sok embert zavar, ki kell kapcsolni a telefont</li> </ul>

4. ábra: telefonálási szabályok

**NÉVJEGYKÁRTYA**

A céges névjegy felépítése:



5. ábra: Céges névjegykártya

## AJÁNDÉK

### A céges ajándék fajtái:

- szóróajándék (reklámhordozó az egyes ügyfeleknek)
- protokoll ajándék (üzleti kapcsolatban álló felek között)
- személyre szóló ajándék (üzleti kapcsolatban álló felek között)

## HIVATALOS/ÜZLETI LEVÉL

### A levél céljai a következők lehetnek:

- információ-adás,
- magyarázat,
- meggyőzés,
- elutasítás.

### A hivatalos levél részei:

- miért írunk: üzenet bevezetése,
- érdemi mondanivaló kifejtése,
- lezárás.

### Hivatalos levél tartalmi jegyei:



- fejléc (céges levélformátum, logó, adatok, pontos cím, elérhetőség)
- címzett adatai: címzett intézmény, név rang,
- postacím
- levél tárgya
- ügyintéző neve és telefonszáma
- megszólítás (középen)
- tartalmi szöveg (célratörő, rövid, egyértelmű)
- udvarias zárás
- aláírás kézzel, alatta ugyanaz géppel
- dátum (levél alján, vagy jobb oldalon a legfelső mezőben)

The diagram illustrates the structure of a business letter. At the top is the 'Fejléc' (header) containing a logo and company information. Below it is the 'Címzett' (recipient) section, which includes the recipient's name, title, and address, and the 'Tárgy: Ügyintéző:' (Subject: Business representative) field. The main body of the letter starts with 'Tisztelt .....!' (Dear .....!) followed by a large box labeled 'levél tartalma' (letter content). At the bottom right, there is a 'Tisztelettel:' (Respectfully) section with a signature line for 'Horváth Mihály' and a box for 'név beosztás' (name and position). The date 'Budapest, 2006. március 31.' is written at the bottom left.

5. ábra: Üzleti levél

### Az üzleti levélre vonatkozó általános szabályok:



- ne mentegetőzzünk,
- ne használjunk feltételes módot,
- tárgyyszerű udvarias hangnemet használjunk,
- minél hamarabb válaszoljuk meg,
- a kész levelet alaposan nézzük át.

<p>Udvariatlan hangnem </p>	<p>Udvarias hangnem </p>
<p>„A napokban kézhez kapott levelükön igencsak meglepődtünk. Mi példamutatóan és a lehető leggondosabban szoktuk az árut becsomagolni. Törékeny jelzettel postázzuk és precízen adminisztrálunk. Elképzelhetetlen, de ha mégis megsérült, akkor nyugodtan reklamáljanak a postán. Persze előfordult már, hogy a kedves vevő meggondolta magát és ilyen-olyan ürüggyel kívánt szabadulni rossz döntése következményeitől. Azt pedig igazán beláthatja, hogy az utánvételi összeget sajnos nem áll módunkban visszaküldeni.”</p>	<p>„Megkaptuk levelüket, melyben a 2000. február 23.-án leszállított áru sérült voltáról tájékoztattak bennünket. Kérjük, hogy az árut az eredeti csomagolásban szíveskedjenek nekünk visszaküldeni, mi pedig ennek átvételekor elküldjük az új szállítmányt. A visszaszállítás költségeit természetesen cégünk fedezi, ezért kérjük az erről szóló számlát elküldeni. Elnézést kérünk a nehézségekért és köszönjük megértésüket.”</p>

6. ábra: üzleti levél hangneme

Megrendelését köszönettel nyugtáztuk és raktárnyilvántartásunkat áttekintve arra a következtetésre jutottunk, hogy a kért vastagságú, színű, illatú-szagú, tapintású és görbületű gumi harapófogót csak egynéhány hónap múlva, március idusán tudjuk Ön és kedves családja rendelkezésére bocsátani, nevezett termékünket vácgesztesszöllősi telephelyünkön Kemény Farkas munkatársunk (aki egy nagyon jó ember) adja át majd egy szerény ünnepség keretében.

Megrendelését köszönettel nyugtáztuk. A gumi harapófogót március 15-én veheti át. Kérjük keresse Kemény Farkas munkatársunkat vácgesztesszöllősi telepünkön.

<p><b>1. személy (rólam szól)</b> </p>	<p><b>2. személy (személyesen neki szól)</b> </p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mi egy szép és biztonságos autót kínálunk.</li> <li>● Mi gondos vendég-látók vagyunk.</li> <li>● Mi precízen megszervezzük az esküvőt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Önnek egy szép és biztonságos autója lesz.</li> <li>● Ön jól fogja magát érezni.</li> <li>● Önnek felejthetetlen élményben lesz része.</li> </ul>
<p><b>Negatív kijelentések</b></p>	
<p></p>	<p></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ön bizonyára nem olvasta el elég gondosan a készülék használati utasítását.</li> <li>● Úgy látom, hogy a megbeszélést szándékosan negligálja</li> <li>● Kellő odafigyeléssel a készüléket nyugodtan használhatná.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● A készülék kezelése elég összetett, ezért javasoljuk a használati utasítás alapos tanulmányozását.</li> <li>● Távollétében a megbeszélés elmaradt.</li> <li>● Bár a készülék üzemeltethető, de kétségtelen hibái miatt kicsit körülményes.</li> </ul>
<p><b>Pozitív kijelentések</b></p>	
<p></p>	<p></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● A mosdó használat TILOS!!!</li> <li>● Kopogtatással ne zavarja a rendelést!!! A doktor úr nem szereti, ha sűrgetik!!!</li> <li>● Ne is próbáljanak támogatást szerezni!!! Utálok a protekciót!!</li> <li>● A gólyabálba senki se hozhat be senkit!!!</li> <li>● Aki a számítógép klaviatúrájáról irányítható játékot játszik az megszegi a szabályokat és kíméletlenül meg lesz büntetve!!!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● A mosdót átalakítjuk. Kérjük, ne használja.</li> <li>● Érkezési sorrendben látjuk el kedves betegeinket.</li> <li>● Igyekszem igazságosan osztályozni.</li> <li>● A gólyabált a főiskola hallgatóinak rendezzük.</li> <li>● A számítógépen az egérrel irányítható játékokat szabad játszani.</li> </ul>

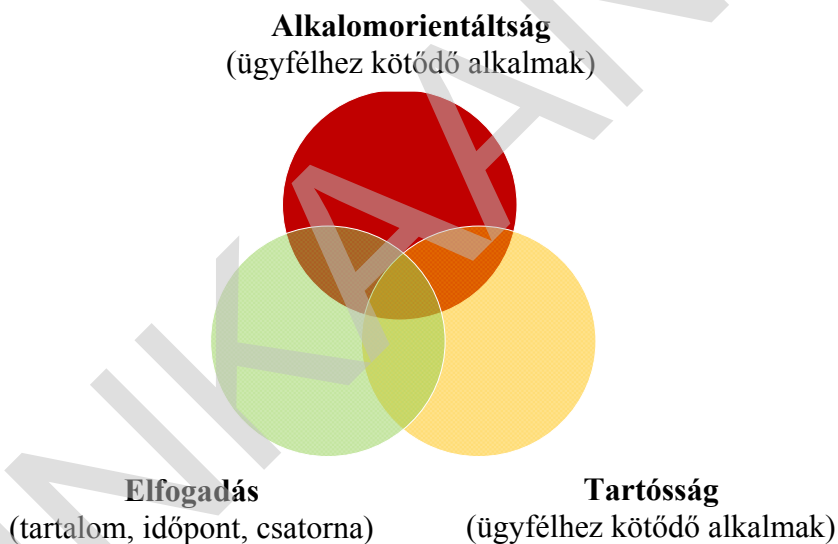
7. ábra: üzleti levél hangvétele

**Elektronikus levél, e-mail:**

- **Előnyei:**
  - gyors levélváltást tesz lehetővé,
  - olcsó,
  - hosszabb dokumentumok (akár képek rajzok is) mellékelhetők
- **Az e-mail küldés/kapás szabályai**
  - ellenőrizzük, hogy nekünk szól-e,
  - a küldött e-mail tartalmazza a kilétünket (név, beosztás, intézmény, postacím, telefonszám),
  - kinek írunk,
  - mindig jelöljük meg a tárgyat,
  - nyílt levélről van szó (vizsgáljuk felül a tartalmát!),
  - helyesírási szabályokra itt is ügyeljünk

**ÜGYFÉLKAPCSOLATI MENEDZSMENT**

A jó ügyfélkapcsolatok érdekében szükség van az ügyfelek ismeretére, azaz megfelelően felépített ügyfél-adatbázisra (8. ábra).



8. ábra: ügyfeladatok és a kommunikáció kapcsolat

**Alkalomorientáltság:**

Az alkalmak

- ügyfélhez kötöttek,
- termék- és folyamat-specifikusak,
- adott helyzetekből keletkeznek tetszőleges időpontokban.

Az alkalmak generálják a kommunikációt. Az kommunikáció általában csoportokba sorolható:

- ügyfélfüggő (kor, preferenciák, stb.)
- kommunikációs-csatorna függő
- alkalomfüggő



**Az ügyfélkapcsolati menedzsment (CRM=Customer Relationship Management) definíciója:**

Olyan, a teljes üzleti tevékenységre kiterjedő **üzleti stratégia**, amely tartós és nyereséget hozó ügyfélkapcsolatok tudatos felépítését és ápolását célozza.

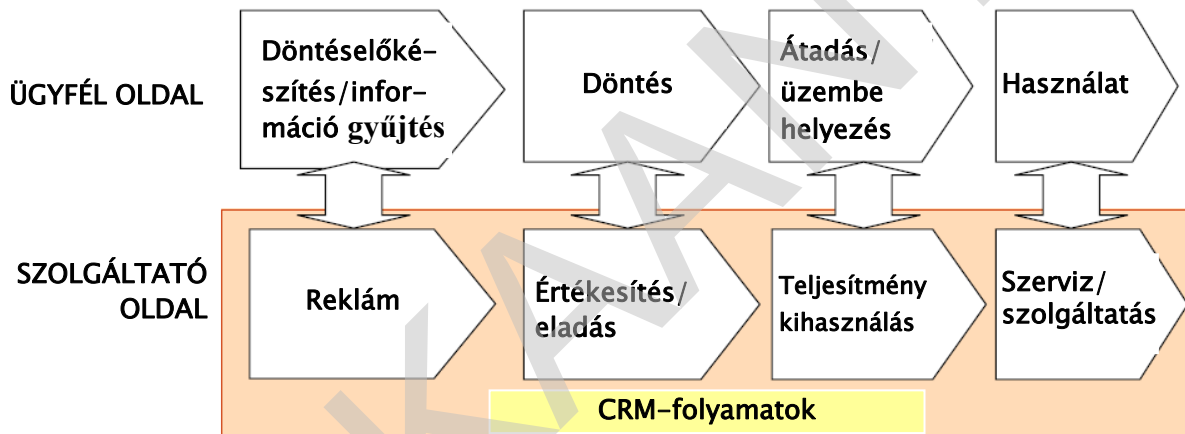
A munkatársak így olyan hatékony folyamat-struktúrát tudnak használni, amelyet az informatikai rendszer is alátámaszt.

A CRM legfontosabb összetevői tehát:

- stratégia,
- szervezet,
- információs rendszer,
- nyereség.

**Stratégiai** oldalról a legfontosabb cél az ügyféligenyek minél teljesebb kielégítése. A nyereség és a költségek optimalizását a személyre (ügyfélra) szabottan kell elvégezni.

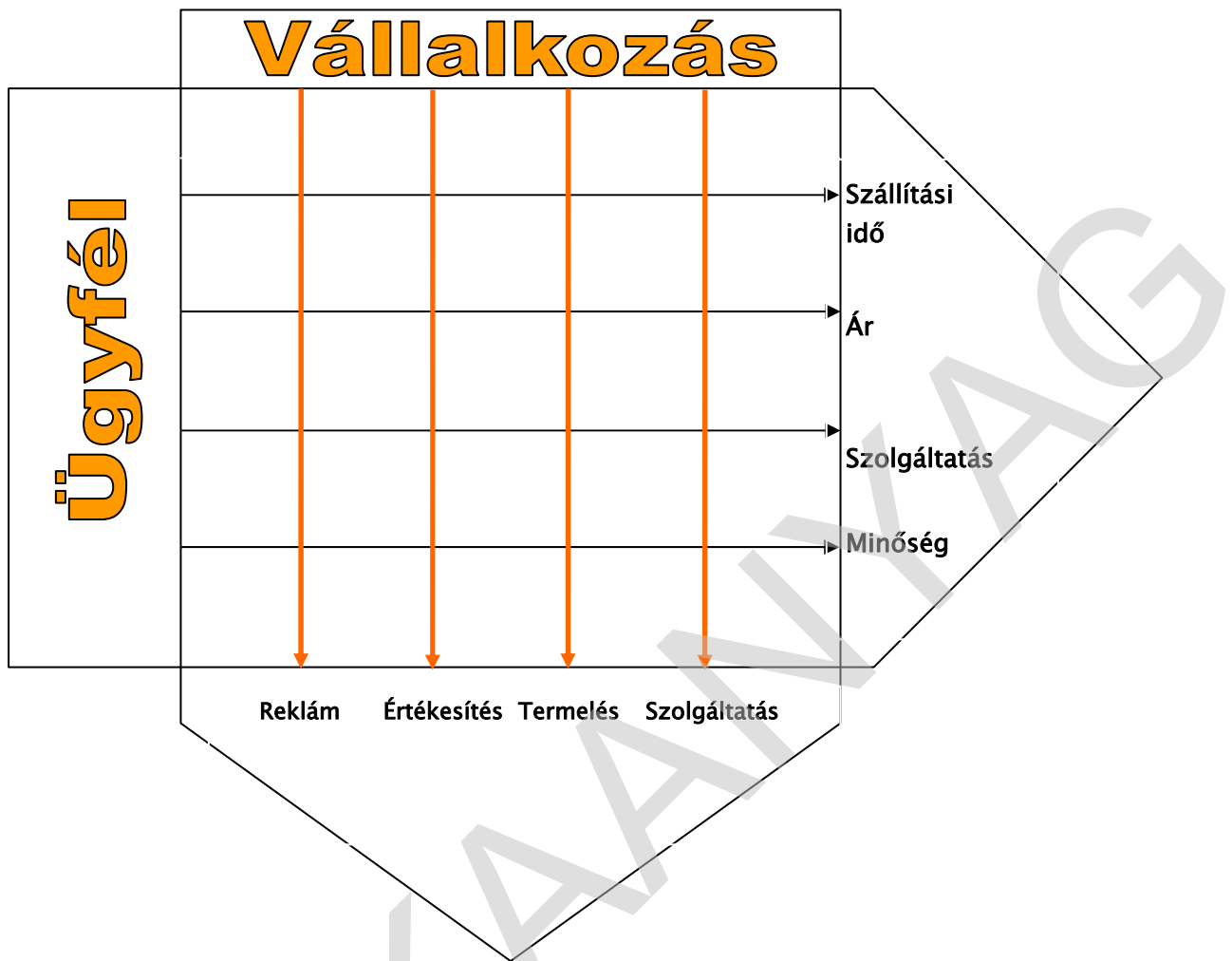
A **szervezet** szempontjából az ügyfélre szabott egyedi fázis-időtartamokat és-folyamatokat definiálunk a 9. ábra alapján.



9. ábra: ügyélfolyamatok a CRM-ben<sup>1</sup>

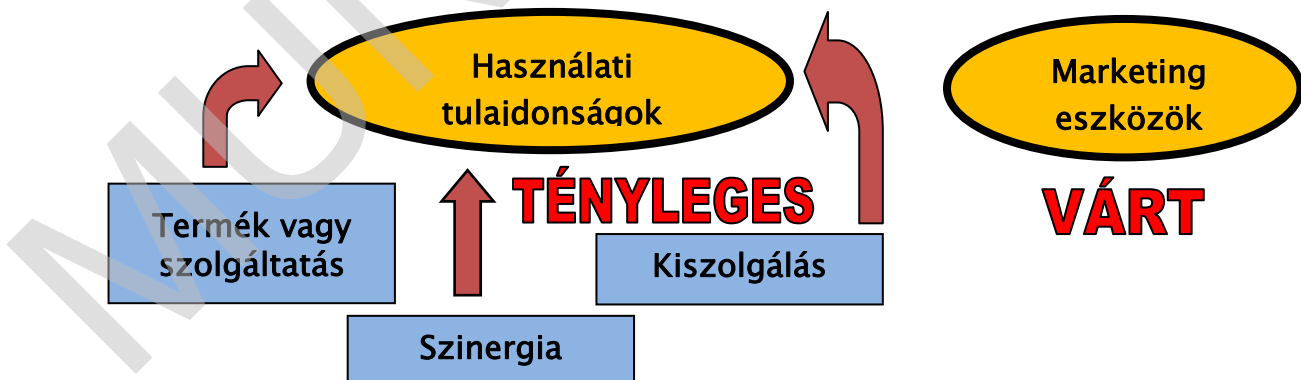
Ugyanakkor az ügyfél és a vállalkozás kölcsönhatásában összhangba kell hozni az ügyféligenyeket (szállítási idő, ár, szolgáltatás, minőség), a vállalkozás szempontjaival (reklám, értékesítés, termelés, szolgáltatás), lásd 10. ábra.

<sup>1</sup> Forrás: Fraunhofer Institut



10. ábra: az ügyfél és vállalalkozási igények összhangja<sup>2</sup>

A vállalkozás magas szintű munkája a kulcsa az ügyfél-elégedettségnek. Az a szerencsés, ha az ügyfelek által elvárt színvonalat meghaladja a nyújtott tevékenység tényleges színvonala. Ennek a célnak az a fő problémája, hogy megítélése szubjektív (11. ábra).

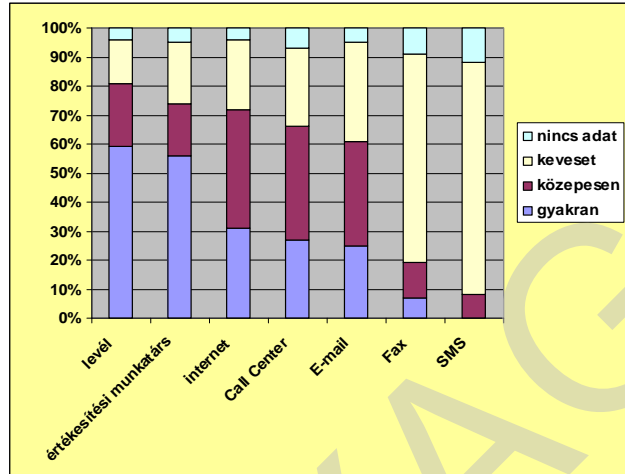


11. ábra: az ügyfélkapcsolati menedzsment logikája

<sup>2</sup> Forrás: Backhaus: Industriegütermarketing)

Az ügyfélmenedzsment egy része algoritmizálható, és így számítástechnikai alapra helyezhető. Ennek szempontjai az alábbiak:

- az „értékes” ügyfél azonosítása (tulajdonságok: pl. vásárlóerő, hűség, stb.),
- az ügyfél-kapcsolat rendszerezése (személyes, e-mail, telefon, stb.)
- az ügyfelek céghez kötése: a váltási szándék kiküszöbölése (az ügyfél-elégedettség növelése a kiszolgálás minőségének emelésével),
- ügyfélérték növelés: kereszteladások, ajánlások,
- ügyfelek visszanyerése (Customer Recovery)



12. ábra: a kommunikációs csatornák elemzése

Fontos feladat az ügyfeladatok gyűjtése:

- adattárolás (adatbank rendszer, adatbiztosítás, tranzakciók),
- adatmodellelés (ügyfeladat modell)
- adatintegráció (csatlakozás pl. a számítógépes levelezőrendszerhez, stb.)
- hibák megszüntetése, adatok karbantartása (összehasonlítás a címlistával, egyéb adatállományokkal)

Az ügyfeladatokat fel is kell dolgozni és ki is kell értékelni:

- adatfeldolgozás (feldolgozás, statisztikák, áttekintések),
- adatelemzés (ügyfélértékelés, ügyfélosztályozás, stb.)

Az ügyfél kommunikációs csatornák elemzését elkészíthetjük a 12. ábra szerint. Ez alapján meghatározható a kommunikációs stratégia.

## TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Az **ügyfél kommunikáció** téma tárgyalásának végére értünk. A tanulási folyamat eredményességének és hatékonyságának érdekében azonban a tudás megszerzésének folyamatát igyekszünk az alábbiakkal segíteni.

Először is érdemes megválaszolni az alábbi kérdéseket:

- Átlátható-érthető a téma?
- Be tudom-e határolni, hogy pontosan milyen ismeretekkel kell rendelkeznem?
- Mire használhatók a tanultak?

**Az alábbiakban a fenti kérdésekre adandó válaszadásban segítünk:**

### Miről is tanultunk?

A tananyag vázlata megadja a szükséges ismeretek összegzését:

1. Ügyfél kapcsolatok
2. Megjelenés, öltözködés
3. Tegezés, magázás, önözés, megszólítás
4. Bemutatkozás
5. Telefonálás
6. Névjegykártya
7. Ajándék
8. Hivatalos/üzleti levél
  - Nyomtatott levél
  - Elektronikus levél, e-mail:
9. Ügyfélkapcsolati menedzsment

A továbbiakban felsoroljuk azokat a fogalmakat, kifejezéseket, melyeket ismernie kell (a legfontosabbakat, a fenti vázlat szerinti bontásban). Ezzel összhangban utalunk a témakörhöz tartozó ismeretek gyakorlati alkalmazásához szükséges készségekre, valamint Személyes-, társas-, módszer kompetenciákra.

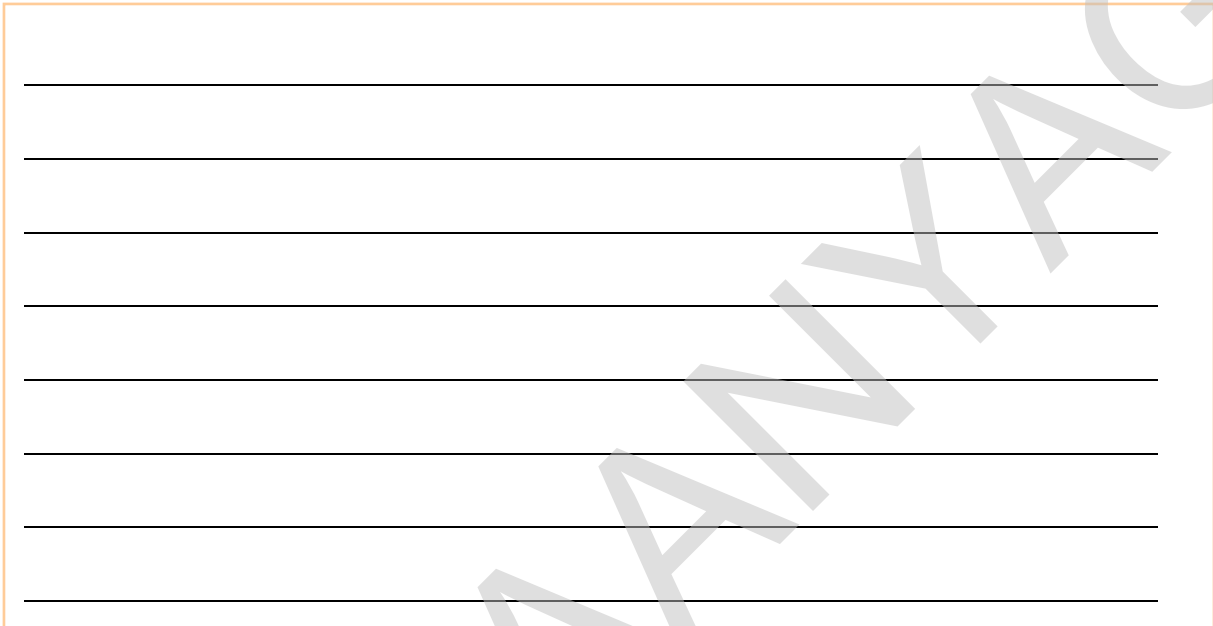
1. Ügyfél kapcsolatok
  - Próbálja meg példák segítségével érzékeltetni az ügyfélkapcsolatok változását az autóértékesítés kezdetétől napjainkig.
  - Gyűjtse össze a legfontosabb szempontokat azzal kapcsolatosan, hogy ma milyen legfontosabb összetevői vannak az ügyfélkapcsolatoknak.
2. Megjelenés, öltözködés
  - Gyűjtse össze a férfiak üzleti (hivatalos) öltözködésének legfontosabb szabályait.
  - Gyűjtse össze a nők üzleti (hivatalos) öltözködésének legfontosabb szabályait.
3. Tegezés, magázás, önözés, megszólítás
  - Gyűjtse össze a tegezésre, magázásra, önözésre, megszólításra vonatkozó kommunikációs szabályokat .

- Végezzenek helyzetgyakorlatot az egyes tipikus esetek gyakorlására. A többiek figyeljék a helyzetgyakorlatban résztvevők viselkedését, és a végén közösen értékeljék ki a felhasznált kommunikációs elemeket.
4. Bemutatkozás
    - Gyűjtse össze a bemutatkozásra vonatkozó kommunikációs szabályokat .
    - Végezzenek helyzetgyakorlatot az egyes tipikus esetek gyakorlására. A többiek figyeljék a helyzetgyakorlatban résztvevők viselkedését, és a végén közösen értékeljék ki a felhasznált kommunikációs elemeket.
  5. Telefonálás
    - Gyűjtse össze a telefonálásra vonatkozó kommunikációs szabályokat .
    - Végezzenek helyzetgyakorlatot az egyes tipikus esetek (pl. mobil telefon, vezeték nélküli telefon, üzenetrögzítő) gyakorlására. A többiek figyeljék a helyzetgyakorlatban résztvevők viselkedését, és a végén közösen értékeljék ki a felhasznált kommunikációs elemeket.
  6. Névjegykártya
    - Gyűjtse össze a céges névjegykártya főbb elemeit.
    - Adott kitalált vállalkozáshoz „tervezzen” névjegykártyát.
  7. Ajándék
    - Gyűjtse össze a céges ajándékokra vonatkozó ismereteket, bizonyos üzleti alkalmakra „tervezzen” céges ajándéktárgyat.
    - Végezzenek helyzetgyakorlatot olyan esetekre, amikor céges ajándékot ad(hat)unk.
  8. Hivatalos/üzleti levél
    - Gondolja át a céges levelek főbb formai és stílusbeli követelményeit.
    - Adott kitalált helyzetre írjon hivatalos levelet.
    - Adott kitalált helyzetre írjon e-mailt.
  9. Ügyfélkapcsolati menedzsment
    - Elemezze a CRM alkalmazási területeit.
    - Készítsen stratégiát adott cégnél a CRM bevezetésére, gondolja át, milyen részleteket kell ehhez kidolgoznia.

A helyzetgyakorlatokat **figyelem-összpontosítással** hajtsa végre, ügyeljen az adatok **pontos** megadására és a **precíz** végrehajtásra.

**ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK****1. feladat**

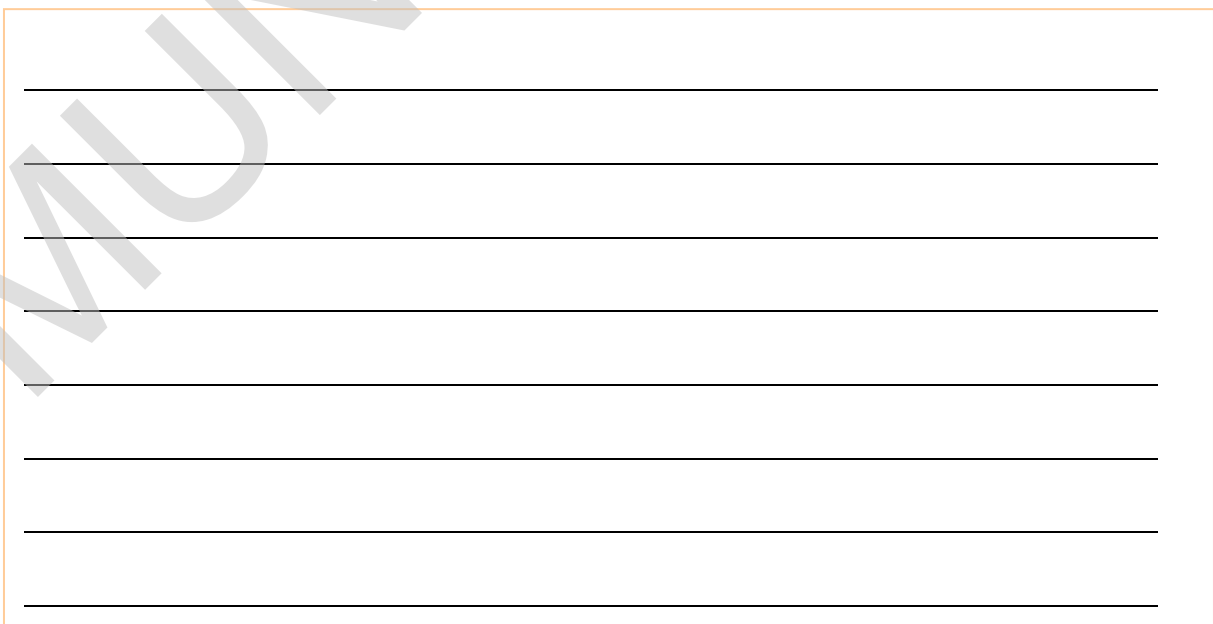
Írja le a munkafeltevőre (férfi) vonatkozó öltözködési jellemzőket!



MUNKASZABÁLYTÁR

**2. feladat**

Írja le a megszólítás fő szabályait, a javítóműhelyben (pl. munkafelvételkor vagy átadásakor) zajló kommunikáció esetére.



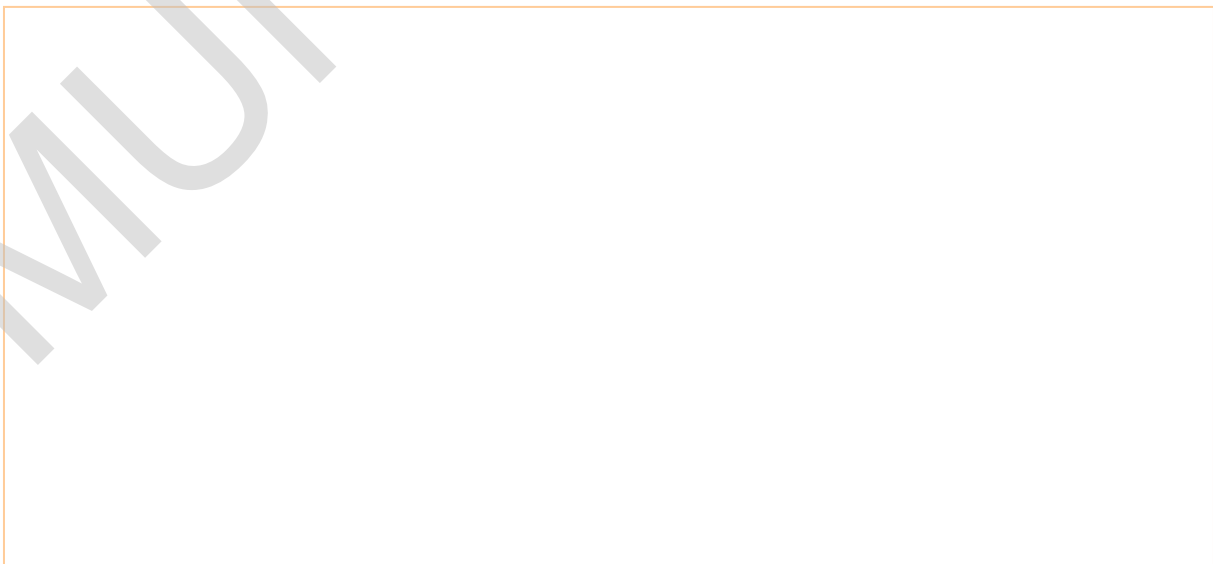
MUNKASZABÁLYTÁR

**3. feladat**

Sorolja fel a vonalas telefonos történő beszélgetésre vonatkozó kommunikációs szabályokat.

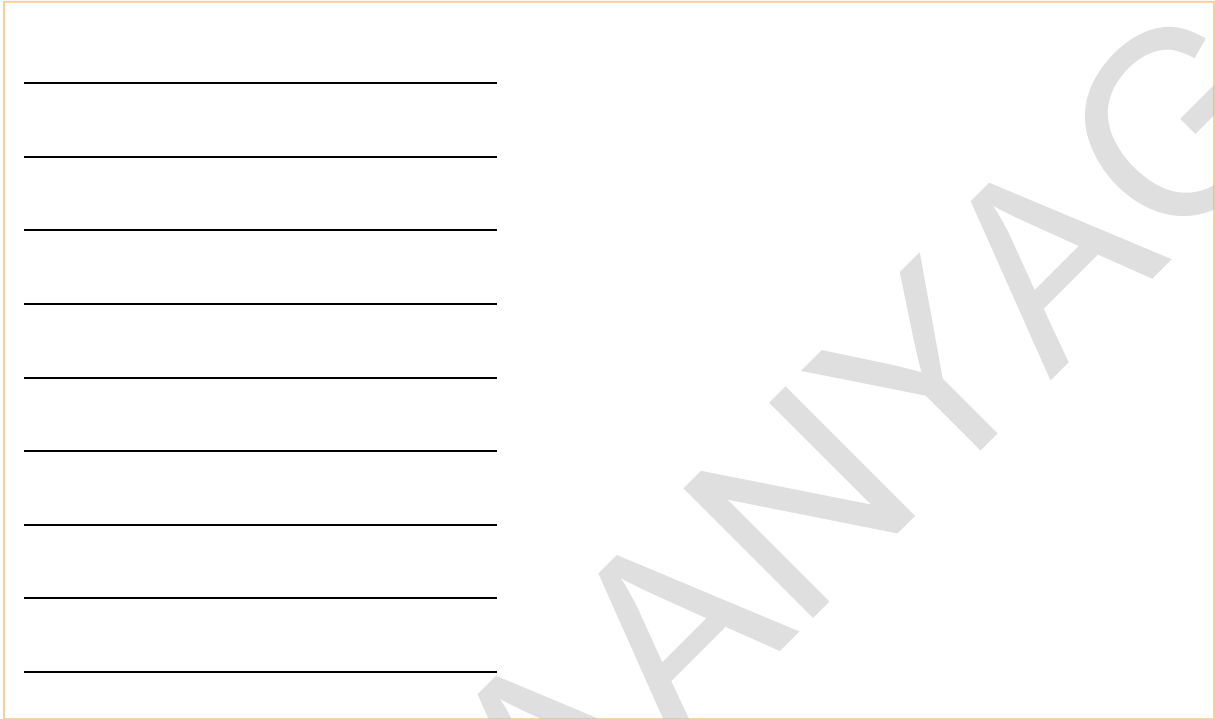
**4. feladat**

Rajzoljon le egy céges névjegykártyát.



**5. feladat**


Mutassa be az üzleti levél legfontosabb formai kellékeit (készítsen vázlatot), és ismertesse a levél tartalmi jegyeit!



MUNYKAANYAG

**6. feladat**

Írja le az **ügyfélkapcsolati menedzsment (CRM)** fogalmát!



MUNYKAANYAG



## MEGOLDÁSOK

### 1. feladat

- ing, nyakkendő, zakó, szövetnadrág,
- a cipő és a zokni sötétebb a nadrágnál,
- a cipő vékony talpú és fűzős,
- a zokni hossza 28 cm,
- télen szövetkabát, nem dzseki,
- ha mégis pulóver, az ing gallérját, nem szabad kihajtani,
- csak karika- vagy pecsétgyűrű és lapos bőrszíjas karóra

### 2. feladat

Tudom a rangját

Csak a nevét tudom

Nem tudom a nevét

- rang + úr
- rang + asszony
- rang + kisasszony nincs
- férfiak esetében családnév + úr
- nők esetében keresztnév + magázás
- Uram!
- Asszonyom!
- Kisasszony! (Kb. 25 évnél fiatalabb)

3. feladat

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3. csöngésre fel kell venni a telefont</li> <li>• aki felveszi a kagylót, bemutatkozik, illetve mondja a cég nevét</li> <li>• aki telefonál, köszön és bemutatkozik</li> <li>• ha megszakad a vonal, a hívó fél hív újra</li> <li>• ha visszahívást ígérünk, akkor még <b>aznap</b> vissza kell hívni (vagy meg kell mondani, mikor várhatja a hívást)</li> </ul>
--	--

4. feladat

<b>Cég neve</b>	
<b>NÉV KERESZTNÉV beosztás</b>	
<b>Tel.</b>	<b>Cím</b>
<b>E-mail</b>	<b>web</b>

## 5. feladat

### Hivatalos levél tartalmi jegyei:

- fejléc (céges levélformátum, logó, adatok, pontos cím, elérhetőség)
- címzett adatai: címzett intézmény, név rang,
- postacím
- levél tárgya
- ügyintéző neve és telefonszáma
- megszólítás (középen)
- tartalmi szöveg (célratoró, rövid, egyértelmű)
- udvarias zárás
- aláírás kézzel, alatta ugyanaz géppel
- dátum (levél alján, vagy jobb oldalon a legfelső mezőben)

The diagram illustrates the structure of an official letter. At the top is the 'Fejléc' (Header) section, which includes a circular logo. Below this is the 'Címzett' (Addressee) section, containing two boxes: one for 'intézmény, név, rang, postacím' (institution, name, rank, postal address) and another for 'Tárgy: Ügyintéző:' (Subject: Office manager:). The main body of the letter is titled 'Tisztelt .....!' (Dear .....!) and contains a large box labeled 'levél tartalma' (letter content). To the right of the main body is the 'Tisztelettel:' (Respectfully) section, which includes a signature line for 'Horváth Mihály' and a box for 'név beosztás' (name, position). At the bottom left, the date 'Budapest, 2006. március 31.' is indicated.

## 6. feladat

### Az ügyfélkapcsolati menedzsment (CRM=Customer Relationship Management) definíciója:

Olyan, a teljes üzleti tevékenységre kiterjedő **üzleti stratégia**, amely tartós és nyereséget hozó ügyfélkapcsolatok tudatos felépítését és ápolását célozza.

A munkatársak így olyan hatékony folyamat-struktúrát tudnak használni, amelyet az informatikai rendszer is alátámaszt.

A CRM legfontosabb összetevői tehát:

- stratégia,
- szervezet,
- információs rendszer,
- nyereség.

**IRODALOMJEGYZÉK****FELHASZNÁLT IRODALOM**

- [1.] Dr. Lakatos István – Dr. Németh Kálmán: Márkakereskedések és szervizek, Minerva-Sop., Győr, 1998
- [2.] Görög Ibolya: Európaiság, hitelesség, protokoll, [www.gprotokoll.hu](http://www.gprotokoll.hu)
- [3.] Gestaltungselemente und Einführungsprozesse für CRM, Fraunhofer IAO, IAT Universität Stuttgart, 2007

A(z) 0673–06 modul 008–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

<b>A szakképesítés OKJ azonosító száma:</b>	<b>A szakképesítés megnevezése</b>
52 525 01 1000 00 00	Autóelektronikai műszerész
52 525 01 0100 52 01	Gépjárműriasztó–szerelő
51 525 01 1000 00 00	Autószerelő
33 525 01 0010 33 01	Kerékpárszerelő
33 525 01 0010 33 02	Motorkerékpár–szerelő
31 525 04 0000 00 00	Targonca– és munkagépszerelő

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:  
16 óra

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv  
TÁMOP 2.2.1 08/1–2008–0002 „A képzés minőségének és tartalmának  
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap  
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet  
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210–1065, Fax: (1) 210–1063

Felelős kiadó:  
Nagy László főigazgató