

Tárgytematika

Ügyfélszolgálati menedzsment

NGB_LO022_1

Tárgyfelelős neve: dr. Rixer Attila

Félév: 2011/12/2

Beszámolási forma: Vizsga

Tárgy heti óraszám: 2/0/0

Tárgy féléves óraszám: 0/0/0

OKTATÁS CÉLJA

A műszaki menedzserekkel szembeni pótlólagos követelményként a logisztikai szolgáltatások minőségével kapcsolatos feladatokon túl a hosszú távú minőségi szállító–vevő kapcsolat kiépítése, fenntartása és folyamatos fejlesztése érdekében az ügyfélszolgálati feladatok menedzselésével kapcsolatos feladatok szak-szerű ellátását segítő ismeretek nyújtása és szemlélet kialakítása.

TANTÁRGY TARTALMA

A fogyasztói–vásárlási folyamat szakaszolása, a vásárlást befolyásoló makro- és versenykörnyezeti hatások és vevői jellemzők, kapcsolattartási rész-feladatok
A sikeres eladás/vásárlás technikái.
A vásárlói elégedettség modelljei. A fogyasztói érték és összetevői. A vásárlói elégedettség mátrixa. A higiénés és a motivációs minőségtényezők. Az alapkövetelmények és az extrák.
Ügyfélégedettség-mérés módszertana (célcsoportok meghatározása, kérdezésmódszertan, adatfelvétel és -előkészítés, eredménybemutató, intézkedések, bevezetési sikertényezők).
Ügyfél-elégedettség index. Ügyfélkötődési index. Elégedettség–kötődés mátrix. Teljesítmény- és minőségprofil. Elégedettség portfólió.
Az ügyfélkötődés hatáslánca. Az ügyfél-elégedettség, -hűség, -kötődés. A hatáslánca ható intern és extern tényezők. Ügyfélkötődési eszköztár. A fogyasztói elégedettséget kiváltó szolgáltatói magatartás alapelemei és alapelvei. Szolgáltatásdimenziók és meghatározásuk.
A szolgáltatással való elégedettséghez hozzájáruló viselkedéselemek és meghatározásuk. A viselkedéselemeket meghatározó tényezők.
Ügyfélkapcsolati minőségzónák. Vevőorientáltság, vevőközeliség. Kapcsolatminőségi elvárások. Panasz- és kártérítés-menedzsment.
Közlekedési, logisztikai esetpéldák.

SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE

- Követelmények
- A félév vizsgával zárul. A vizsga alapja az előadások anyaga. A félévi követelmény teljesíthető félévközi folyamatos munkával, amelynek elemei a következők:
- Félévközi folyamatos kapcsolat és aktivitás (előadások, gyakorlatok, tantárgyi anyagok, feladatkonferenciák).
- Pontérték: 20 pont
- Félévközi feladatok elkészítése és beadása
1. feladat: Egy kiválasztott logisztikai–szállítványozási szolgáltatás ügyfélorientált szolgáltatói folyamat- és

elégedettség-modelljének kialakítása (a szolgáltatási folyamatra, a szolgáltatástermékekre és -minőségre vonatkozó elméletek figyelembevételével). Pontérték: 40 pont. Határidő: 7. oktatási hét.

2. feladat: Az 1. feladatban kiválasztott szolgáltatás ügyfél-elégedettségi felmérése (a vonatkozó elméletek figyelembevételével, ügyfélorientált szolgáltatóként). Pontérték: 40 pont. Határidő: 12. oktatási hét.

A feladatok beadása: a tantárgyi foglalkozás idejében és helyén.

- **Értékelés**

Az aláírás feltétele: Min. 50%-os jelenlét a foglalkozásokon, valamint a két feladat beadása.

A beadott feladatok nem javíthatók. A félévközi munka és a beadott feladatok értékelése alapján kerül megajánlásra a félévzáró érdemjegy.

A feladatlapok átvételének, illetve a feladatok beadásának póthatárideje +2 hét. Késedelmes feladatbeadás esetén késedelmi díjat kell fizetni, továbbá az adott feladatra kapott pontértékből heti 3 pont kerül levonásra.

A hiányzások a TVSZ-ben előírt dokumentumokkal igazolhatók

A megajánlott félévzáró érdemjegy pontszámhatárai a következők:

- jeles (5) = 90 pont felett
- jó (4) = 78 ... 90 pont

KÖTELEZŐ IRODALOM

Dr. Rixer Attila – Dr. Veres Zoltán: Szolgáltatások minőségbiztosítása. SZI jegyzet, UNIVERSITAS-GYŐR Nonprofit Kft. KO0071 (kötelező irodalom)

Veres Zoltán: Szolgáltatásmarketing. Műszaki Könyvkiadó, Budapest, 2001

Az előadó által kiadott, valamint a Közlekedési Tanszék honlapján közzétett, vonatkozó oktatási segédletek, anyagok

A Minőség és megbízhatóság, a Magyar Minőség, a Közlekedéstudományi Szemle és a Városi közlekedés folyóiratok, valamint a Minőségirányítás, műszaki ellenőrzés, a Vállalati szervezés, kontrolling, a Vállalatirányítás és a Nemzetközi marketing OMIKK MIMGI sorozat kijelölt számai, illetve cikkei