

## Szakmai beszámoló

A Gazdasági Versenyhivatal Versenykultúra Központja (Támogató) által GVH VKK/4/2009 számon kiírt pályázati eljárása alapján vissza nem térítendő támogatás nyújtásáról döntött a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (Pályázó) által benyújtott pályázati program megvalósításához. A Támogató és a Pályázó között 2010. május 19-én került sor a támogatási szerződés aláírására.

A támogatási szerződés többszöri módosítását követően a Támogató engedélyezte a Pályázónak, hogy az pályázati programját legkésőbb 2011. április 30-ig valósítsa meg.

Jelen szakmai beszámolóban a Pályázó be kívánja mutatni, hogy a támogatási szerződésben, illetve a pályázati űrlapban foglaltaknak megfelelően a pályázati programot maradéktalanul megvalósította. A szakmai beszámoló elkészítésénél a támogatási szerződésben foglaltakat tekintettük irányadónak.

Ezek alapján a szakmai beszámoló tartalma:

- 1.) A Program megvalósításának összegzése és szakmai értékelése
- 2.) A Program megvalósítása a pályázati célkitűzések tükrében
- 3.) A Program célcsoportja által készített értékelés
- 4.) A szakmai beszámolóban foglaltakat alátámasztó mellékletek

### 1.) A Program megvalósításának összegzése és szakmai értékelése

#### 1.1. A Program célkitűzései

„Ügyfélközpontúság növelése a versenykultúra fejlesztése érdekében” programunk egyik legfontosabb célja – ahogy az a pályázati űrlapon is megfogalmazásra került – egy olyan ügyfélszolgálati képzés beindítása volt, amely a fogyasztókkal kapcsolatba kerülő ügyfélszolgálatok szakmailag és jogilag is megalapozott működéséhez járul hozzá, ezáltal elősegítve a fogyasztók

jólétét, és hozzájárulva a vállalkozások közötti verseny erősítéséhez.

A pályázati program összeállításakor az a meggyőződés vezérelt minket, hogy egyre több vállalkozás ismeri fel: a fogyasztók megnyerése, magas színvonalú kiszolgálása és versenytársakéhoz képest magasabb színvonalú szolgáltatások nyújtása elengedhetetlenül fontos az egyre élesebb piaci versenyben való helytálláshoz. Ezek mellett ugyanakkor több éves fogyasztói és vállalkozói tanácsadó tevékenységünk révén érzékeljük, hogy rendkívül sok probléma forrása a vállalkozások ügyfélszolgálatainak elégtelen működése, legyen szó a szakmai ismeretek hiányáról, vagy a szükséges mértékű kommunikációs és konfliktuskezelő készségek alacsony színvonaláról.

Adta magát a felismerés, hogy a jól felkészült, megfelelő képességekkel rendelkező ügyfélszolgálat nem csupán a fogyasztók jólétét segíti, de a versenytársakhoz képesti helyzetelőny megalapozásához is nélkülözhetetlen. Az ügyfélszolgálat igen sok fogyasztóval kerül kapcsolatba, többnyire fogyasztói panaszok révén. Pénzben is mérhető hozadéka van annak, ha a fogyasztó elégedetlenül távozik egy panaszügyet követően, hiszen a 21. században már nem csupán személyesen, de az internet biztosította közösségi tereken révén is ismerősök százaihoz juthat el egy-egy negatív tapasztalat.

A program megvalósítása során tehát arra törekedtünk, hogy a résztvevők olyan ismeretanyag birtokába jussanak, melyet a mindennapi munkájuk során alkalmazhatnak, és amellyel nem csupán a fogyasztói panaszok intézésében, de a vállalkozás külső megítélésében is pozitív változásokat érhetnek el.

A korábbi tanácsadói tapasztalatainkat is segítségül hívva (régiós tanácsadó irodáinkban évente több ezer regisztrált panasszal találkoznak kollégáink) a következők szerint határoztuk meg a Program fő prioritásait:

- Az ügyfélszolgálat sokszor maga sem tudja eldönteni, hogy egy fogyasztói panasz jogos-e vagy sem. E szakembereknek rendelkezniük kell tehát olyan magabiztos jogi ismeretekkel, melyeket megfelelően alkalmazni tudnak munkájuk során.
- Az ügyfélszolgálat gyakran nincs tisztában azzal, hogy a panasz kezelésének mi a jogos menete, mit és melyik hatóság vizsgálhat ezzel kapcsolatban. Szükség van tehát a panaszkezelés szabályainak és gyakorlati problémáinak ismeretére.
- Az ügyfélszolgálat szakemberei gyakran kerülnek kapcsolatba tisztességtelen kereskedelmi

gyakorlat, vagy megtévesztő gazdasági reklám miatti panaszokkal. A vonatkozó szabályok ismeretének hiányosságai azonban megnehezítik a fogyasztóval történő megegyezést, így szükség van ilyen irányú ismeretekre is.

- Az ügyfélszolgálat gyakran nem ismeri a fogyasztók számára nyitva álló igényérvényesítési lehetőségeket, illetve azok lefolyását, ezért egyébként elkerülhető, és hosszadalmas eljárásokba bonyolódik a fogyasztóval való gyors és költséghatékony megegyezés helyett.
- Az ügyfélszolgálati szakemberek rendkívül nagy tehernek vannak kitéve, mert újra és újra konfliktushelyzetbe kerülnek, melynek kezelésére sokszor nincs meg a szüksége előképzettségük, ezen túlmenően a feletteseik sokszor azt várják, hogy minimálisra csökkentsék az elfogadott panaszok számát. Szükség van tehát e szakemberek személyiségi/pszichológiai fejlesztésére.
- A fogyasztók egyre tudatosabbak, ezért a vállalkozások nem engedhetik meg maguknak, hogy egy meg nem oldott panaszügy miatt potenciális vevőket veszítsenek. Ezt tudatosítani kell, hiszen a fogyasztóbarát ügyfélszolgálatra is építő üzletpolitikának jelentős hozadéka lehetnek a piaci versenyben.

Fentieket is alapul véve arra a döntésre jutottunk, hogy céljaink megvalósításához megfelelő eszköz lehet egy legalább 30 órás kurzus, melyet lehetőség szerint a jelentkezők igényeihez igazítva, hozzáértő szakemberek bevonásával, magas színvonalon valósítunk meg.

A projekt keretében tehát megvalósítottunk egy ügyfélszolgálati tréninget, és igyekeztünk a lehető legnagyobb mértékben biztosítani a projekt nyilvánosságát.

## **1.2. Az elvégzett tevékenység részletes leírása**

A támogatási szerződés aláírását követően hozzáláttunk a képzés megvalósítása érdekében szükséges feladatokhoz. Sor került a közreműködőkkel való szerződészkötésre (akkreditációs kérelem kidolgozása, képzési segédanyagok kidolgozása céljából), továbbá a potenciális résztvevőkkel való kapcsolatfelvételre és információcserére, mely hozzájárult a tananyag megfelelő kialakításához.

Az akkreditációs kérelem elkészültét és benyújtását követően két alkalommal került sor hiánypótlásra. Az első alkalommal – általunk egyébként el nem ismerten – egyetlen formális

nyomtatvány hiánya miatt került sor hiánypótlásra, melyet haladéktalanul pótolunk. Ezt követően került sor az akkreditációs kérelem szakmai vizsgálatára, melyet szintén hiánypótlási kör követett, igaz, ez alkalommal is csupán apró hiányosságok miatt. Itt kívánjuk megjegyezni, hogy a kérelem szakmai szempontból nem került kifogásolásra.

Az akkreditációs eljárás nem várt elhúzódása miatt került sor a támogatási szerződés módosításának újból kérelmezésére, mely alapján április 30-i záró határidővel kellett megvalósítani a Programot.

Program-akkreditációs kérelmünket 2011. április 6-án kelt Tanúsítványában, PL-5377 lajstromszám alatt, 2014. április 6-ig tartó érvényességi idővel fogadta el a Felnőttképzési Akkreditáló Testület.

Tekintettel arra, hogy a hiánypótlási szakaszokra az akkreditációs kérelem kisebb hiányosságai miatt került sor, a Program megvalósítása érdekében tett lépéseket nem függesztettük fel.

Sor került a képzés effektív megszervezésére, a képzési időpontok meghatározására és a jelentkezőkkel való közlésére.

A képzési program akkreditációja során megállapítást nyert, hogy az egymást követő képzési időpontok között minimálisan 12 órának, maximálisan 6 napnak kell eltelnie. Az időpontok véglegesítésekor e körülményt, illetve a jelentkezők igényeit – tekintettel arra, hogy a legtöbben munkahelyi elfoglaltságuk ellenére, munkáltatójuk engedélyével vettek részt – is figyelembe kellett vennünk. Az akkreditációnak megfelelően 3 héten belül le kellett folytatni a képzést.

A képzési időpontok a következők szerint alakultak:

- április 15.: I. modul első 10 képzési órája
- április 21.: I. modul 5 képzési órája, második modul 5 képzési órája
- április 26.: II. modul 5 képzési órája, III. modul 5 képzési órája

E három alkalommal összesen 30 képzési óra megtartására került sor, három modulban.

A modulok részletes leírása megtalálható a szakmai beszámoló 3. számú mellékletében.

A képzést kiváló szakmai színvonalon bonyolítottuk le. Az oktatók egytől egyig magasan kvalifikált, oktatói gyakorlattal rendelkező szakemberek. A képzési segédanyagok elkészítésekor az

oktatók együttműködve jártak el a program szakmai vezetőjével és a segédanyagok elkészítőjével.

A résztvevők számára a képzés során átadásra került az előzőleg elkészített oktatási segédanyag, valamint a modulzárókra való felkészülést szintén nagyban segítő tankönyvek (Fogyasztói Jogérvényesítés – szerk. Joó Imre, 2010.; Fogyasztóvédelmi ismeretek – szerk. Joó Imre – Morvai Gábor, 2010.). E tankönyvek alkalmasak arra is, hogy a résztvevők segítségével a későbbiekben is szinten tarthassák tudásukat, illetve a magukban hordozott többletinformációk révén a megszerzett tudás továbbfejlesztéséhez is hozzájárulnak.

A képzést sikeres elvégzését igazoló tanúsítványok megszerzésének feltétele volt a modulzárók megírása, valamint a megengedett hiányzási limit betartása. E feltételeknek összesen 19-en feleltek meg. A modulzárók feleletválasztós teszt formájában kerültek megírásra, a számon kért tudásanyag és a terjedelem igazodott a modulok tematikájához. A pszichológiai tréning kapcsán az oktatóval történt egyeztetést követően arra a döntésre jutottunk, hogy egy készségfejlesztő, személyiségfejlesztő, és alapvetően interaktív jellegű tréning kapcsán nem a legcélravezetőbb számonkérési módszer a feleletválasztós teszt. Így a III. modul sikeres teljesítéséhez első sorban a az aktív részvételre volt szükség.

A képzés zárásaként sajtótájékoztató megrendezésére került sor, melynek keretében ünnepélyes keretek között átadásra kerültek a képzés sikeres elvégzését igazoló tanúsítványok, és a sajtó nyilvánossága előtt beszámoltunk a Program részleteiről, tapasztalatairól. A sajtót a zárórendezvényen a Debrecen Televízió, a Magyar Távirati Iroda, illetve a Magyar Rádió képviselte.

A sajtótájékoztatóra a Hajdú-Bihar Megyei Önkormányzat patinás épületében, a Bocskai teremben került sor. Ezzel egy időben megtörtént sajtóközleményünk országos sajtólistára kiküldése is, mely alapján több elektronikus és nyomtatott médium is beszámolt a Program eredményeiről. Mindezekon kívül élő rádióműsorban, és televíziós stúdióbeszélgetésben is beszámoltunk a pályázat megvalósításáról, minden alkalommal kihangsúlyozva, hogy a Program a Gazdasági Versenyhivatal Versenykultúra Központja Támogatásával valósult meg.

## **2.) A Program megvalósítása a pályázati célkitűzések tükrében**

A Program által nyújtott képzésen olyan vállalkozások ügyfélszolgálati szakemberei vettek részt,

melyek együttesen éves szinten több tízezer fogyasztóval kerülnek kapcsolatba. Rendkívül pozitívnak tartjuk, hogy a megkeresett vállalkozások többsége örömmel élt a képzés kínálta lehetőséggel, és küldte el ügyfélszolgálatának vezetőjét, vagy munkatárast. Több éve működő, ismert és szakmaiságot előtérbe helyező fogyasztóvédelmi civil szervezetként a Pályázó hiteles partnerként tudta felajánlani a képzési programot, ami igen fontos momentum volt a képzés sikeres beindításában.

Úgy véljük, a fentebb vázolt célkitűzéseink messzemenőig megvalósultak, hiszen a képzés során átadott információk minden résztvevő hasznára válnak. További pozitív hozadéka a képzésnek, hogy szoros együttműködés bontakozott ki a Pályázó civil szervezet és a jogkövető magatartásra törekvő vállalkozások között, amely épp úgy hozzájárul az elsajátított ismeretek hasznosításának lekövetéséhez, mint perbe, vagy hatósági eljárásokba torkolló panaszügyek megegyezéssel való elkerüléséhez. Ennek álláspontunk szerint közgazdasági szempontból is mérhető hozadéka van.

### **3.) A program célcsoportja által készített értékelés**

A támogatási szerződés értelmében a szakmai beszámoló részét képezi a program célcsoportja által készített értékelés is, amennyiben rendelkezésre áll. A program résztvevői által készített értékeléseket a kurzusok során kitöltött elégedettségi ívek formájában kívánjuk benyújtani. Az elégedettségi ívek kitöltése önkéntes alapon, anonim módon történt, ahogy ezt az akkreditációs anyag meghatározta. Többen éltek a lehetőséggel, ezek közül mellékletben csatoltunk néhányat.

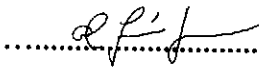
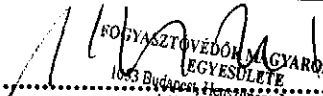
Ahogy az elégedettségi ívek, a szóbeli visszajelzések is mindenképpen pozitívak voltak, és arra engednek következtetni, hogy a képzés újbóli lefolytatása megfontolandó az ország másik régiójában is (pl. Budapest). Erre az akkreditációs tanúsítvány alapján 2014-ig van lehetőség, és a Pályázó törekedni fog az ehhez szükséges források előteremtésére.

### **4.) A szakmai és pénzügyi beszámoló mellékletei:**

- 1 Program megvalósítása kapcsán kötött szerződések
- 2 megkeresett vállalkozásoknak kiküldött promóciós anyag
- 3 képzési modulok adatlapjai
- 4 képzési szerződések másolatai
- 5 fényképek

- 6 elégedettségi ívek másolatai
- 7 akkreditációs tanúsítvány másolata
- 8 képzést sikeresen teljesítőknek átadott tanúsítványok másolata
- 9 zárórendezvényről készült képek
- 10 esetlegesen interneten fellelhető cikkek a képzéssel kapcsolatban
- 11 záró sajtóközlemény
- 12 oktatási segédanyagok egy példánya
- 13 tankönyvek 1-1 példánya
- 14 jelenléti ívek másolata
- 15 pénzügyi beszámoló mellékletei

Kelt Debrecen, 2011. május 13.

<p> ..... <b>dr. Jó Imre</b> a Program szakmai felelőse</p>	<p> ..... <b>dr. Hajnal Zsolt</b> elnök, Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete</p> <p><small>Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete 10-3 Budapest, Fehérvári u. 9. sz. I. Adószám: 18247772-1-41</small></p>
--	---