

Magyar Agrár-és Élettudományi Egyetem
Károly Róbert Campus

Kommunikáció, és üzleti kommunikáció egy lakossági ügyfélkapcsolati tanácsadó szemüvegén keresztül.

Záródolgozat Összefoglaló

Dropka Enikő

IH23YT

Gazdálkodás Menedzsment Felsőoktatási Szakképesítés

Konzulens: Dr. Herneczky Andrea

Főiskolai Docens

Gyöngyös, 2023.05.09.

Témaválasztásom indoklása

A mai magyar gazdaságot számos tényező befolyásolja melyről úgy gondolom érdemes, beszélni, érdemes megvizsgálni, és érdemes előremutató hipotéziseket felállítani a témával kapcsolatban. Maga a téma igencsak sokrétű, sokféleképpen elemezhető, több szemszögből megfigyelhető, pontosan ezért tartom érdekesnek és izgalmasnak. A gazdaságot befolyásoló tényezők sora ma igencsak nagy, számomra a bankok, és a nagyvállalatok állnak a középpontban, hiszen ezt volt lehetőségem megtapasztalni, bepillantást nyerni a szervezeten belül végbemenő gazdasági folyamatokba.

Záródolgozatom középpontjában a hazai bankok, nagyvállaltok szerepét fogom vizsgálni, illetve azt, hogy ezen szervezeteken belül milyen az általános szervezeti kultúra érvényesülése, és, hogy adott esetben milyen a belső kommunikációjuk.

A kommunikáció mindennapjaink része, minden élőlény életében jelen van. Kommunikáljuk, érzéseinket, vágyainkat és még nagyon sok mást, magához az élethez elengedhetetlen, úgy ahogyan az üzleti élethez is. Az üzleti és vállalati világ egyik alappilére úgy gondolom a kommunikáció, melyet dolgozatomban is több példával szeretnék alátámasztani. Ugyanakkor szeretnék rávilágítani a különböző vállalati folyamatokban fellelhető kommunikációs hibákra, és javaslatot tenni azok, széleskörű és átfogó megoldására, oly mértékben, hogy minden folyamat, gördülékenyen és akadálymentesen tudjon végbemenni, így javulhat az adott vállalat több területen is, és jobb eredményekkel illetve számokkal büszkélkedhessen.

Kezdetek és tapasztalatok

2022. Március hónap első munkanapjával kezdtem meg munkámat az OTP Bank Nyrt. váci bankfiókjában, mint számlakezelő munkatárs. Feladataim közé tartozott az új ügyfelek megfelelő tájékoztatása a piacon szereplő termékeinkről a jelenlegi gazdasági helyzet megfelelő és alapos ismeretével egyetemben, illetve a lakossági ügyfelek fogyasztási hitelezése, és azok bírálása, az ügyfelek anyagi körülményeinek felmérése oly mértékben amely segítségemre van munkám során. Feladataim közé tartozott még a külföldi és a magyar lakosok számára történő számlanyitás mind angol, mind magyar nyelven. 2022 júliusában a bank munkavállalói tekintetében átállt a tanácsadói modellre, minden olyan munkavállalót aki bankfiókban dolgozik napi szinten, ügyfelekkel, azokat tanácsadóként minősíti, hiszen mindennapunk része a tanácsadás, fontos, hogy megfelelő és hasznos és felelős segítséget

tudjak nyújtani ügyfeleimnek pénzügyeikkel kapcsolatban. A tanácsadói modellre való átállás során munkakörömbe tartozó feladatok nem változtak.

Szervezeti szempontból a bank egy nagyon összetett belső szerkezetű gazdasági szereplő. A vezérigazgató munkáját számos másik vezető segíti, szervezeten belül is divíziók alakultak ki, illetve országos szinten régiók. Régiókon és divíziókon belül is további vezetők vannak fióki szinten, és bankfiókok között is megkülönböztetünk különböző kategóriájú fiókokat. Mindennapi munkámat a váci bankfiókban végzem, amely a többi kisebb létszámú és forgalmú fiókoknak mutat példát. A fiókban jelenleg összesen húszan dolgozunk együtt nap mint nap, csapatban. Bár mindannyian más-más területtel foglalkozunk, elengedhetetlen a pontos és felelős, hatékony munkavégzéshez a csapatmunka. Az ilyen csapatmunkákat fiókon belül csoportvezetők segítik a fiókvezető mellett. Minden ilyen összedolgozásnál fontos a megfelelő kommunikáció, és a megfelelő konfliktuskezelés mind a munkatársak, mind pedig az ügyfelek irányába.

Alkalmazott technológiák

Munkám során számos olyan vállalati információs rendszer használatát kellett elsajátítanom melyeket eddigi tanulmányaim során megismerhettem. Ilyen az SAP is. A rendszer által könnyen figyelemmel kísérhető munkaidőbeosztásom, kérvényezhetek a rendszeren belül szabadságot, lekérhetem bérjegyzékeimet.

A másik kimondottan hasznos és számomra az egyik legkedveltebb rendszer, a CRM hiszen banki termékeink értékesítéséhez elengedhetetlen a használata, így mindennapi munkám részévé vált

Idegennyelv használata

Szinte nem telik el úgy nap, hogy ne térne be hozzánk külföldi ügyfél, mivel Vác még Budapest vonzáskörzetéhez tartozik, és mivel a gödi Samsung gyár számos külföldi munkavállalót alkalmaz, nekik pedig szinte kötelező a magyar bankszámla nyitása sok esetben a mi bankunkat választják. A legtöbb ilyen ügyfél az angol nyelv használatát részesíti előnyben, számukra kötelező az angol nyelvű tájékoztatás és ügyintézés

Ügyfélkapcsolat és kapcsolatteremtés

Minden betérő ügyfél külön személyiséggel rendelkezik, így természetesen nem kezelhetőek egyformán, szinte minden ügyfél elvár egy bizonyos kapcsolódást az ügyintézőtől, mely

számomra is elengedhetetlen a megfelelő, pontos, önálló és logikus munkavégzéshez. Meg kell találni a közös hangot, fontos a figyelmesség és a kedvesség és nem szabad figyelmen kívül hagyni az ügyfél elvárásait, ezek a legfontosabbak. Ezeken kívül oda kell figyelnem, hogy az ügyfél jó érzéssel és elégedett távozzon, ne legyen számára kifogásolható az ügyintézés minősége, ideje, illetve az általam nyújtott információk is pontosak legyenek. Sok esetben előfordul, hogy maga az ügyfél nem tudja pontosan megfogalmazni problémáját, ilyenkor szeretek rávezető kérdéseket alkalmazni kommunikáció közben, hogy feltárjam mi az adott probléma, vagy kérdés, ha ez sikerült igyekszem önállóan és hatékonyan végrehajtani a probléma vagy kérdés adta feladatot. Minden feladat elvégzését önállóan végzem, viszont előfordulnak olyan ügyletek is melyekhez elengedhetetlen a már korábban említett csapatmunka, melyet vagy fióki szinten kezelünk, vagy pedig a központi, háttérműveleti osztály segítségét kérem.

Összegzés

Az OTP Bank Nyrt. kiváló lehetőséget nyújtott, és nyújt jelenleg is tanulmányaim gyakorlatba átültetett elsajátításához. Munkavégzésemet szinte egyidejűleg kezdtem meg tanulmányaimmal a cégnél, így számos alkalommal tudtam kamatoztatni a megszerzett tudásomat mind a munkám során mind pedig tanulmányaim során a munkahelyi tapasztalataimat. Megtanultam átlátni a gazdasági tevékenységek és folyamatok működését, megtanultam a konfliktuskezelés legfőbb elemit, a kapcsolatteremtést, és az üzleti kommunikációt más-más személyiségtípusokkal, mindemellett kiemelten fontos az idegennyelv mindennapi használata és az új vállalati szoftverek ismerete, illetve megtanultam tanulmányaim segítségével meglátni azokat a problémákat melyek hatással vannak egy vállalat életére, és amelyekre már önállóan is javaslatot tudok tenni.