



# SZAKÉRTŐ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT KONFERENCIA

Szakértelem és automatizált folyamatok  
az ügyfélszolgálat világában





# Az ügyfélszolgálati munkakör jellemzői



Kutatási eredmények

# Források, módszerek



**A KSH  
NAGYMINTÁS  
ADATGYŰJTÉSEI**



**MEDIÁN  
OMNIBUSZ  
ADATFELVÉTEL**

3 hullámban, 1200 fő



**TARTALOMELEMZÉS**

400 online ügyfélszolgálati  
álláshirdetés; Profession  
és Jobline

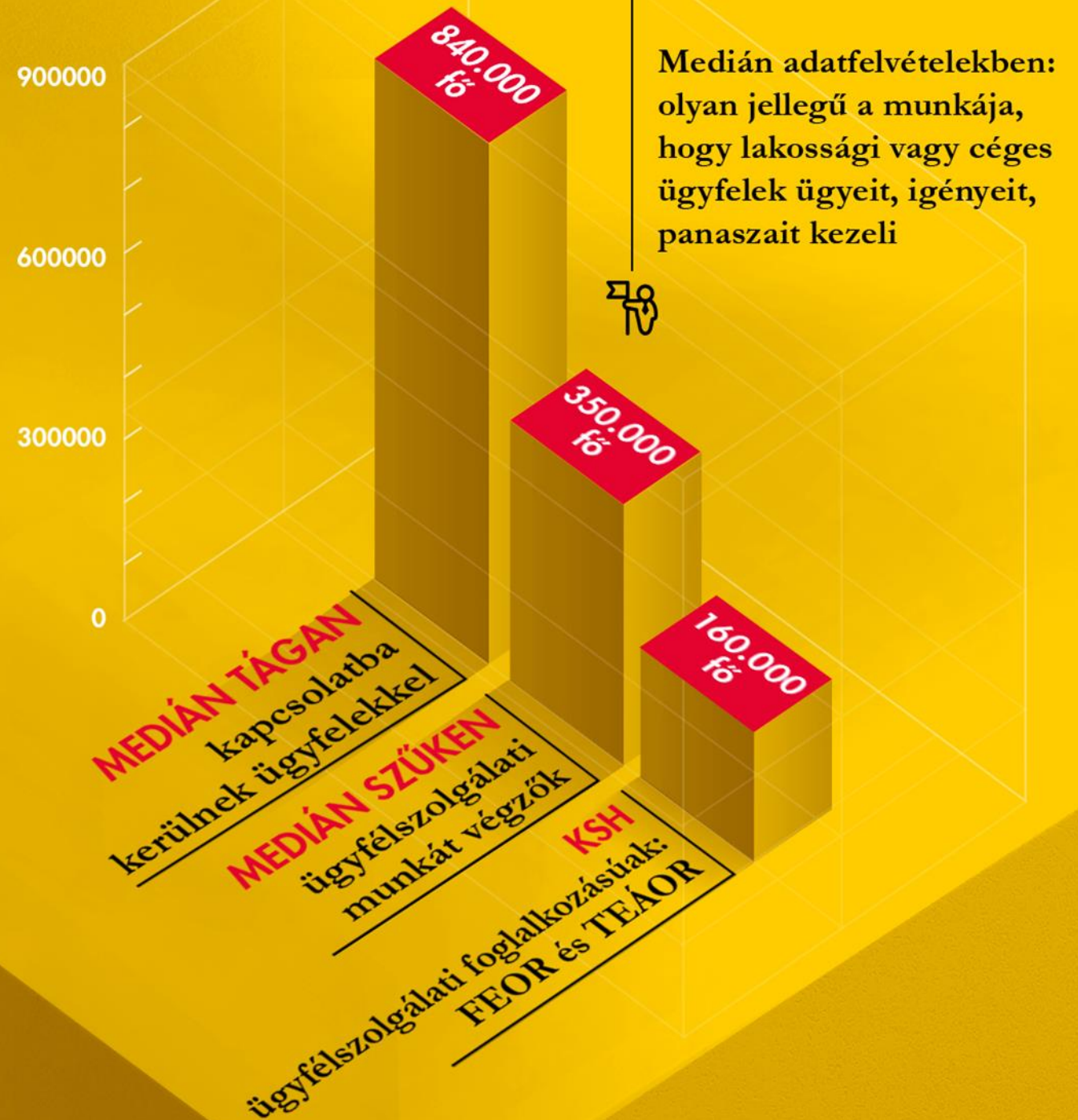


**EGYÉN INTERJÚK**

20 HR vezető;  
munkatársak száma  
8-800 fő, átlag: 150



## Ügyfélszolgálati feladatot ellátók száma három közelítésben



## Ügyfélszolgálati foglalkozásúak száma (2017, stabil)



158.479 fő



Az ügyfélszolgálati munkához  
szükséges tulajdonságok  
(HR vezetők szerint)

1. Problémamegoldó képesség
2. Kommunikációs készség
3. Pozitív beállítottság

**NEM\*** **70%**  nő  
**30%**  férfi

**VÉGZETTSÉG\*** **47%**  diplomás

**ÉLETKOR\*** **62%**  25-44 év

**RÉGIÓ** **46%**  Pest & Budapest

**TELEPÜLÉS** **77%**  városban él

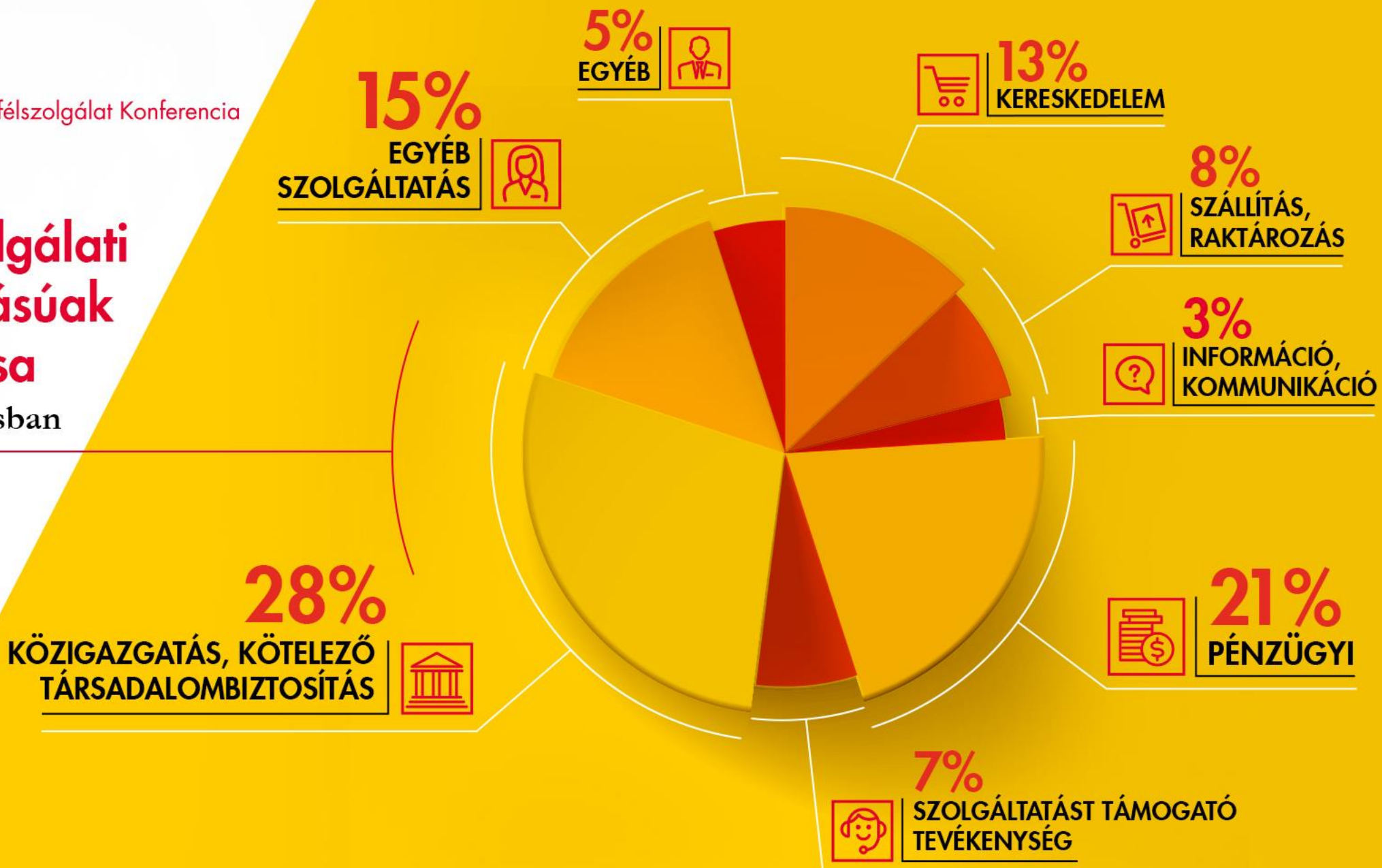
**CSALÁDI  
ÁLLAPOT\***   
Egyedülálló,  
vagy kisebb  
háztartásban élő

\*Aktív keresői átlag fölött

# Ügyfélszolgálati foglalkozásúak megoszlása

Ágazati bontásban

**2017**





## HR vezetők véleménye szerint



Ügyfélszolgálati kollégák számának változása 2017-2018 **+15%**



Több szintű, összetett ügyfélszolgálati feladatok



### FLUKTUÁCIÓ

Nagy fluktuáció

Belépők: az átlagos létszám **1/3**-a  
Kilépők: az átlagos létszám **1/6**-a

Ágazati átlagnál kisebb (**2/3**)



### MUNKATÁRS MEGTALÁLÁSA

Közepesnél nehezebb  
(minden 3. v. 4. jelentkező alkalmas)



### LEGFONTOSABB TULAJDONSÁGOK SAJÁT CÉGBEN

- 4.7**  Hatékony problémamegoldó képesség
- 4.7**  Kiemelkedő kommunikációs készség
- 4.7**  Pozitív beállítottság
- 4.3**  Önállóság

\*(öt fokú skála)

## Ügyfélszolgálati munkát végzők feladatainak jellege

Leggyakrabban használt csatornák

54%



személyes

37%



telefon

8%



online, e-mail

47%



több csatorna használata

Az ügyfél panaszait felveszi és továbbítja

36%

Összetett szolgáltatást értékesít, bejövő és kimenő hívásokat is kezel

29%

Technical support IT és tech jellegű szolgáltatásoknál

Front office

11%

10%

Telefonos értékesítő

6%

Call center szolgáltatást végez

3%

Customer care

3%

Customer service, help desk

2%

# Toborzás, betanítás, motiválás



## 1. FELVÉTEL

ELVÁRÁSOK (1-5)

Érettségi

4,2

Gyakorlat

2,5

## 2. ONBOARDING, TRÉNINGEK

**~46nap** Bevezető tréning  
(1-60 nap)

**80%** Tudatos onboarding  
folyamat



## 3. MAGASABB POZÍCIÓK BETÖLTÉSE

Belülről



**HR VEZETŐK  
SZERINT**



**ÁLLÁSAJÁNLATOK  
ALAPJÁN**

**91%** Alsóbb munkakörre

**30%** Nem kér konkrét  
tapasztalatot

**37%** További képzéseken  
való részvétel

**45%** Szakmai előrelépés  
lehetősége

## Ügyfélszolgálati munkát végzők és más foglalkozásúak



### SZUBJEKTÍV HELYZET

#### NEM TUDJA



#### JOBB



### MUNKAPIACI HELYZET

#### MUNKAHELY STABILITÁSA



#### ÁLLÁS STABILITÁSA



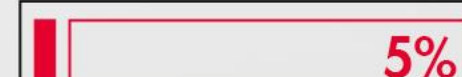
Ügyfélszolgálat

Más foglalkozás

#### KÖRÜLBELÜL UGYANOLYAN



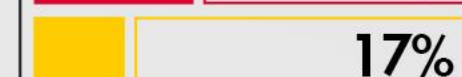
#### ROSSZABB, MINT MÁS CSALÁDOKÉ



#### ÚJ ELHELYEZKEDÉS VALÓSZÍNŰSÉGE



#### MOTIVÁLTSÁG, RUGALMASSÁG



## Az ügyfélszolgálati munka változásai



### VISSZATEKINTÉS (2 ÉV; ADATOK: 1-5)

4,2

Összetettebb munka

3,9

Növekvő ügyfélelvárások

3,5

Munkatársak nagyobb pszichés terhelése

### VÁRAKOZÁSOK (ADATOK: 1-4)

3,6

Automatizációs folyamatok szerepe nő

3,5

Home working elterjedése

3,2

Kiszervezés

2,6

Képzettebb munkavállalók

2,6

Átlag fölötti béremelkedés



**Köszönjük a figyelmet!**



**Cofidis**

Szakértő Ügyfélszolgálat Konferencia