

ÉRTÉKESÍTÉSI KONFERENCIA 2016. OKTÓBER 20.

Már hagyomány, hogy az ügyfélszolgálati versenyhez konferencia is kapcsolódik. Korábban ez pr konferenciának neveztetett, majd ez átúszott értékesítésibe. Végül is mindegy minek nevezzük, akkor is, most is olyan előadásokat hallhattunk, melyek az ügyfélszolgálatosok munkáját segíthetik.

Az idei első előadást Kecskés Attila, a megyei fogyasztóvédelmi hatóság vezetőjétől hallhattuk, aki összefoglalta azt a jogszabályi környezetet, amit az ott ülő (az ország legjobb, legfelkészültebb ügyfélszolgálatosai) amúgy is tudtak.

Vojtilla László, a MEKH Víziközmű Engedélyezési és Felügyeleti Főosztályának munkatársa szinte kibújva hivatali, hatósági szerepköréből, remek előadást tartott a vízmérőkkel kapcsolatos dilemmákról. Tankönyvnek beillő diasorozatával végigvette azokat a kérdéseket, melyek műszaki jellegűek ugyan, de minden ügyfélszolgálatosnak tudnia kéne, legalább is a lényegét. Tőle tudhattuk meg azt is, komoly esély van a vízmérők hitelesítési időtartamának megnövelésére a bekötési mérőknél is, de nem nyolc évre, hanem csak hatra. És „természetesen” az is hozzá fog tartozni, hogy ennek költségét kiveszik a vízdíjból, ha egyszer lesz díjmegállapítás.

Legnagyobb sikere talán Bognár Gergely előadásának volt, aki ügyfél kommunikáció címen, tulajdonképpen a metakommunikációról beszélt, állítva, hogy ami eljut a befogadókhhoz, annak 70-80 %-a nem verbalitás, hanem minden más, gesztusok, mimika, hangszín, szemkontaktus, testtartás keltette üzenet, melyek soha sem hazudnak. Érdekes-

ségeként: arckifejezésből 250 000 azaz kétszázötvenezer félét képes megkülönböztetni az ember. Akkor is ha értelmezi (tudat alatt) és akkor is, ha ő vágja a pofákat.

Kuriózumnak tekinthető, hogy az előre fizető, azaz kártyás vízmérők kapcsán hárman szólaltak meg. Szabó Sándor a Zenner & Becker Kft. részéről az előnyöket sorolta, nem tagadva a hátrányokat sem, legnagyobb problémának azt tartva, hogy szinte lehetetlen a valós igényeket felmérni. Márpedig enélkül a gyártás, sőt a forgalmazás is kérdéses. Jól jellemzi ezt az az információ, hogy mintegy három ezer kártyás mérőt vásároltak eddig a szolgáltatók, de ebből csupán háromezret építettek be, tudtuk

meg Rába Attilától a Baylan (török) kártyás mérőket forgalmazó ARAD HUNGARIA Kft. munkatársától, aki az alkalmazás gyakorlati oldaláról beszélt. A lehetséges gyártó MOM Zrt. részéről Schalbert Erik azt ajánlotta a szolgáltatóknak (bár kizárólag ügyfelek voltak jelen) hogy gondolkodjunk közösen, mert a cég új tulajdonosai a fejlesztés irányába mozdultak el, és az esetleges gyártás feltételeit, lehetőségeit keresik.

A mérők után a követeléskezelés következett, dr. Balla Róbert és dr. Gáva Tamás ismertette a Foldana Kft. megoldásait, illetve tevékenységét, amiből a legérdekesebb a részletfizetési megállapodáshoz kapcsolódó váltó adóssal történő aláírása volt a legérdekesebb. Mint megtudtuk, a váltó tulajdonképpen egy olyan értékpapír a tartozás elismeréséről, mely megkönnyíti a behajtást, lerövidíti az esetleges bírósági utat, és a követelésről szóló határozat az első tárgyalást követő 15. nap után fellebbezés nélkül érvényesíthető.

A záró előadást Danyi Józseftől hallhattuk, aki a HW Stúdió Kft. képviseletében az ÉDV Zrt.-nél alkalmazott virtuális ügyfélkapcsolat bevezetéséről beszélt, és az előadások diái elérhetők a MaVíz honlapjának dokumentumtárában. Némelyiket kifejezetten érdemes megnézni!

Megkérdeztük Schalbert Eriket

Zs. L.: Mi a feltétele annak, hogy valóban elkezdjenek kártyás mérőt gyártani?

Sch. E: *Pontosan kell tudnunk, mit vár a szakma az ilyen mérőktől, vagyis „mit kell tudnia” a mérőnek. Emellett az is elengedhetetlen, hogy lássuk mekkora a potenciális rendelésállomány.*

Zs. L.: Nem gondolkoznak esetleg külföldi értékesítésben? Így lényegesen növelhető a felvevőpiac.

Sch. E.: *De igen, ezt is bebeszöttük már terveinkbe, Közép-Európa jöhet szóba, elsősorban Romániára, Szlovákiára és Szerbiára gondolunk.*

Zs. L.: Mikorra várható az első hazai gyártású kártyás mérő?

Sch. E.: *Ezt nem tudom, de azt igen, ha megalapozott döntés hozható, akkor onnan számítva az átfutási idő egy év.*

MAVÍZ ÚJ BELÉPŐ

Nordic Water Silex Magyarország Kft., Balatonfüred
A 2011-ben alakult, jelenleg 9 munkavállalót foglalkoztató, 100%-os magyar tulajdonban levő kisvállalkozás több vezető gyártó termékét forgalmazza, telepíti, a már üzemelő gépek karbantartását, javítását végzi, utóbbi tevékenységét szükség esetén a Balatonszőlősen található műhelyében. A termékek felölelik a víz- és szennyvíztisztítás egy-egy

speciális területét a mechanikai kezeléstől a levegőztetésen, homokszűrésen át a szivattyúzásig. Elsődleges partnerük a Göteborg központú Nordic Water Products AB, a vállalkozás emellett sikeres forgalmazója a levegőztetőpiac egyik leginnovatívabb szereplőjének, az amerikai Stamford Scientific Inc. (SSI) cégnek.