

## **Miért szükséges a munkaköri leírás?**

Azért érdemes munkaköri leírást készíteni, hogy a munkát végző számára megfogalmazzuk az elvárásokat, a követelményeket, illetve, hogy meg lehessen határozni a munkakör szervezetben betöltött helyét.

A munkaköri leírás nem része a munkaszerződésnek! Nem célszerű a munkaszerződésben tételesen felsorolni az ellátandó feladatokat, hiszen ebben az esetben a módosításhoz közös megegyezés szükséges, míg a munkaköri leírást a munkáltató a változó körülményeknek megfelelően módosíthatja.

A munkaköri leírásnak minimálisan az alábbi információkat szükséges tartalmaznia:

### **1. A munkakör megnevezése és a munkaköri kód (FEOR)**

Megegyezik a munkaszerződésben lévő munkakörrel. A munkaköri kóddal könnyen azonosíthatóvá válik a munkakör.

### **2. Közvetlen felettese, közvetlen beosztottja, helyettesítője**

Célszerű a személyek helyett a munkaköröket meghatározni, hiszen ha változás következik be, a munkaköri leírást is módosítani kell.

### **3. A munkakör betöltésének követelményei**

A munkakör ellátásához szükséges iskolai végzettség, szakképzettség, egyéb speciális tanfolyam szükségessége írható elő.

### **4. A munkakör ellátásához szükséges személyi tulajdonságok**

Ilyen lehet például a szervező, tájékozódó, döntő, kapcsolatteremtő, konfliktuskezelő, tárgyaló készség.

### **5. A munkakört betöltő személy feladata, felelőssége, hatásköre és kölcsönös kapcsolata**

Ebben a részben meg kell határozni, hogy az adott munkakörben a munkakört betöltő személynek milyen irányítói, milyen munkavégzési, milyen ellenőrzési és igazolói feladata, felelőssége, hatásköre (döntési jogköre) és kölcsönös kapcsolata van.

### **6. Egyéb sajátos információk**

Ebben a részben lehetőség nyílik egyéb a szervezetre érvényes utasításokra, szabályzatokra stb. hivatkozni.

Az alább bemutatott munkaköri leírás egy minta, amelyen keresztül bemutatjuk, hogy melyek azok az elemek, amelyeknek érdemes benne lennie a dokumentumba. Nem specifikáltuk külön szellemi, fizikai és távmunkás dolgozóra, hanem arra törekedtünk, hogy ebből a mintából kiindulva, könnyedén megírhasa az adott munkavállaló munkaköri leírását úgy, hogy szelektálja az elemeket az adott munkakörhöz.

## Munkaköri leírás

A dolgozó neve: .....

Munkakör neve : .....

Munkaköri kód (FEOR kód): .....

Beosztás: .....

Munkavégzés szervezeti egysége, helye:.....

Közvetlen felettes és beosztása: .....

Közvetlen beosztott(jai): .....

## A Munkakör általános célja

--

## Munkaköri specifikáció

Ebben a fejezetben a munkakör betöltéséhez szükséges tudást, gyakorlatot kell részletezni, például:

- Igényelt végzettség:
- Szakmai végzettség:
- Gyakorlat, tapasztalat:

Ebben a részben a szükséges személyi tulajdonságokat, képességeket kell megfogalmazni:

Például:

- jó kommunikációs készség írásban és szóban
- szakismeretek
- lényeglátás és jövőbelátás
- képzelőerő és kreativitás
- kezdeményezőkézség
- pénzügyi és kereskedelmi érzék
- diplomáciai érzék
- jó szervezőképesség
- terhelhetőség
- pontosság, határidők betartása

Speciális követelmények:

--

## **Feladatok, hatáskörök és felelősség**

Munkaköri tevékenységek leírásának részletezése.

Megjegyzés: Kerülni kell az általános megfogalmazásokat, úgy mint

- "egyéb tevékenységek ellátása" vagy
- "további feladatok elvégzése".

Az ilyen mondatok ugyanis lehetőséget adnak arra, hogy a vezetők mindenféle feladattal terheljék le a beosztottakat.

Kapcsolat más munkakörökkel

- Információ fogadása (miről, hogyan, kitől, mikor, milyen formában kap információt (szóban és írásban)
- Információ átadás (miről, hogyan, kinek, mikor, milyen formában ad információt (szóban és írásban)

Beszámolási kötelezettség, helyettesítés

Munkakapcsolatok (belső és külső)

## **Az adott munkakör technikai feltételrendszere**

Például:

- Számítógép kezelés
- MS Office programok ismerete:
  - Word
  - Excel
- Internet
- Levelező-rendszerek ismerete

## **Munkavégzés helye**

Ha a munkaköri leírásban is szerepelteti a munkavégzés helyét, akkor a munkavégzés helyében történt változás munkaszerződésben való módosításakor, a munkaköri leírásban is változtatni kell.

## **Munkarend, munkaidő**

--

**Bér, juttatások****Teljesítmény-értékelés módja, rendszeressége**

Munka- és teljesítményértékelési kritériumok leírása, rendszeressége

**Információbiztonság, titoktartás****Továbbképzéssel kapcsolatos elvárások****Kihívások, elvárások**

Például:

- önálló munkára való képesség,
- kiadványokra, gazdaságossági intézkedésekre javaslatok tétele
- új értékesítési csatornákra javaslatok tétele

Az itt nem szabályozott kérdésekben a Munkatörvénykönyve az irányadó.

Hatályba lépés napja:

Az Átvétel igazolási nyilatkozatot átvettem.

Kelt: .....

.....

Munkavállaló

## AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ELŐADÓ MUNKAKÖRI LEÍRÁSA

**A munkakör megnevezése:** Telefonos ügyfélszolgálati előadó I.

**FEOR szám:** 361264

**Szervezeti egység:** Lakossági Üzletág

**Közvetlen szakmai irányító:** Telefonos ügyfélszolgálati csoportvezető

**Cél:** A Telefonos ügyfélszolgálatra telefonon vagy levélben érkező beszédcélú szolgáltatásokkal kapcsolatos igények, megrendelések, valamint értékesítési feladatok megfelelő minőségű teljesítése.

### Mérőszámok

- A beérkező hívások száma: 50-70/nap/fő
- Előírt bejelentkezési idő: a hívások 70%-nál 30 mp-en belül
- Folyamatok száma: 30-40 db

### Felelősségek

1. Irányítás, szervezés, végrehajtás: végrehajtja a beszédcélú szolgáltatásokkal kapcsolatos folyamatokat.

- Igények fogadása telefon mellett: fogadja a hívasközpontba telefonon érkező igényeket. A telefonon érkező hívásokra az előírt minőségi mutatóknak megfelelően jelentkezik. Az ügyfelek által kezdeményezett munkafolyamatokat elindítja és a belső szabályozásnak megfelelően elvégzi a telefon mellett elvégezhető folyamatokat.
- Tájékoztatás, információszolgáltatás: telefonon, levélben érdeklődő ügyfeleknek pontos, naprakész információt nyújt.
- Folyamatok végrehajtása: a beosztásnak megfelelően ellátja a telefonos- és háttér ügyintézői feladatokat. A háttér munka során elvégzi a rábízott folyamatok hátralevő lépéseit, illetve lezárja azokat. Kezeli a szolgáltatásokkal, termékekkel és egyszerű műszaki problémákkal kapcsolatos ügyeket. Végrehajtja az új megrendelésekkel, módosításokkal, illetve megrendelések megszüntetésével kapcsolatos teendőket. Kezeli a számlázással kapcsolatos igényeket, reklamációkat. Kezeli a panaszos ügyeket. Kimenő telefonhívásokat bonyolít a levélben vagy telefonon beérkező igényekkel kapcsolatban. Elkészíti a kimenő dokumentumokat és azokat átadja postázására. Reaktív értékesítést végez. Rögzíti az intézkedéseket az Ügykövető rendszerben. Ellátja a speciális feladatokat. Folyamatosan figyeli a rábízott feladatok állapotát és határidejét.

2. Beszámolás: beszámol a csoportvezetőnek az általa végzett tevékenységekről.

3. Döntési és felelősségi körök: azonnali döntéshozatali joga van távbeszélő számla részletfizetés, halasztás, valamint számlapanasz elbírálása esetén a mindenkor érvényben lévő utasításban meghatározott összeghatár figyelembevételével.

**Kapcsolatok:** a ..... belül az Igazgatóságok osztályaival, ..... Centrumokkal, a ..... kívül az előfizetőkkel, ügyfelekkel.

### **Követelmények**

- Iskolai végzettség: középfokú
- Szakképzettség: társasági felsőfokú ügyfélkapcsolati vagy távközlési forgalomellátó
- Speciális szakmai ismeretek: telefonos ügyfélszolgálati dolgozók szakképzése
- Személyiségjegyek, magatartás-jellemzők: kiváló kommunikációs készség, minőségi vevőszolgálat orientáltság, rendszerező képesség, teljesítmény-orientáltság, gyakorlati gondolkodás, pontosság, segítőkészség, gyors döntési képesség, felelősségtudat, határozottság, türelem, nyugodtság

**Munkakörülmények:** erős teremzaj, képernyős munkahely által okozott megterhelés.

Az itt nem szabályozott kérdésekben a Munkatörvénykönyve az irányadó.

Hatályba lépés napja:

Az Átvétel igazolási nyilatkozatot átvettem.

Kelt: .....

.....  
Munkavállaló