



KAPOSVÁRI ZSUZSANNA

ügyfélszolgálati és vízdíjszámlázási osztályvezető,
FEJÉRVÍZ Zrt.

kaposvarizs@fejerviz.hu

KIVONAT Előző cikkemben bemutattam a kompetenciák értékelésének gyakorlati módszereit, többek között a DISC-tesztet (DISC: Dominance, Influence, Steadiness, Compilance). Most megismertetem az olvasóval a kutatásom eredményeit, azt, hogy a víziközmű-szektorban dolgozó ügyfelek milyen személyiségjegyekkel rendelkeznek. Feltárom, hogy a 2018-as Felhasználói Elégedettségi Felmérés (FEF) eredményei és az ügyfélszolgálati dolgozók viselkedésstílusa között van-e összefüggés.

KULCSSZAVAK DISC, felmérés, Suderman

SZOLGÁLTATÓK SZEMÉVEL

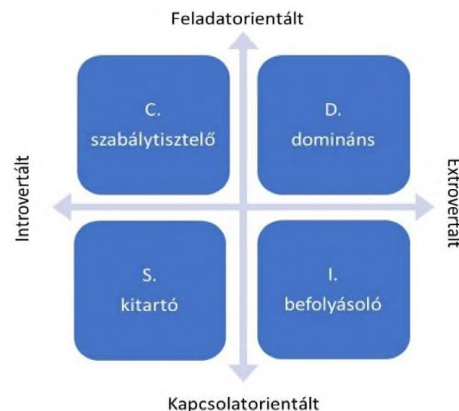
Vízműves ügyfelek a generációs elméletek és a személyiségjegyek tükrében

Az általam elkészített és a vízművek részére megküldött kérdőív egy DISC-tesztből és egy generációs besorolási kérdésből állt.

A vizsgálati eredmények értelmezéséhez elevenítsük fel a DISC lényegét, és nézzük meg Suderman generációs elméletének lényegét: A DISC egy viselkedés, magatartás feltérképezésére szolgáló metódus, melynek segítségével megismerjük önmagunk vagy a másik viselkedési stílusát, azt, hogy milyennek látja magát, milyennek látják őt a többiek, hogyan reagál bizonyos helyzetekben, és milyen fejlesztendő területei vannak. A DISC-modell felalátalója William M. Martson (1893–1947), aki túl a Hippokratész

(Kr. e. 460–375) által felállított érzelmi modellen (kolerikus, melankolikus, szangvinikus, flegmatikus) vizsgálta az aktivitás és passzivitás fontosságát, és felállította a DISC alapját, melyet az alábbi ábra szemléltet.

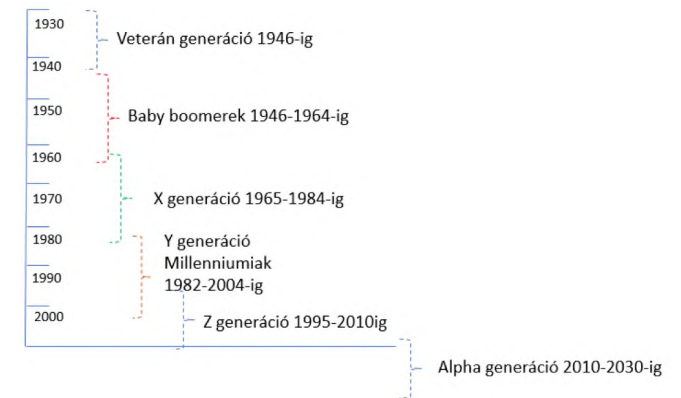
A négy alapstílushoz négy szint társítanak, Piros (D, extrovertált, domináns, irányító, versengő), Sárga (I, kapcsolatépítő, társaságkedvelő, optimista, szószátyár),



1. ábra: A négy DISC-stílus elhelyezkedése a két tengely mentén (forrás: saját szerkesztés Nagybányai et. al., 2014, p. 19. alapján)

Zöld (S, támogató, alkalmazkodó, kitartó, stabil) és Kék (C, elemző, diplomatikus, szabálykövető, elmélyült, maximalista).

Ma már többféle generációs besorolás létezik. Dolgozatomhoz a Jeff Suderman által felállított sávokat használtam (2. ábra). Ahogy a bevezetőmben is jeleztem, a DISC-tesztet az ügyfélszolgálati munkakörben dolgozók töltötték ki. A válaszolók között megtalálhatók a munkahelyemen dolgozó kolléganők és a társvízművek dolgozói is. A Fejérvíz Zrt.-n kívüli vízművek ügyfélszolgálati munkatársai is kitöltötték a DISC-tesztet, az összeselem-szám 66 fő volt (N = 66).



2. ábra: Generációs besorolás születési évek szerint (forrás: Saját szerkesztés Suderman, 2016 (In Nagy Ádám, 2017) alapján, letöltve: http://real.mtak.hu/83489/1/53_PDFsam_KEK_1_353_61123_u.pdf [2020. 04. 01.]

Vízmű Panoráma / A Magyar Víziközmű Szövetség lapja

Kiadja a Magyar Víziközmű Szövetség
Felelős kiadó Nagy Edit / Főszerkesztő Márialigeti Bence
A főszerkesztő munkatársai Várszegi Csaba, Tary Dávid,
Kasperkievics Kinga, Kreitner Krisztina

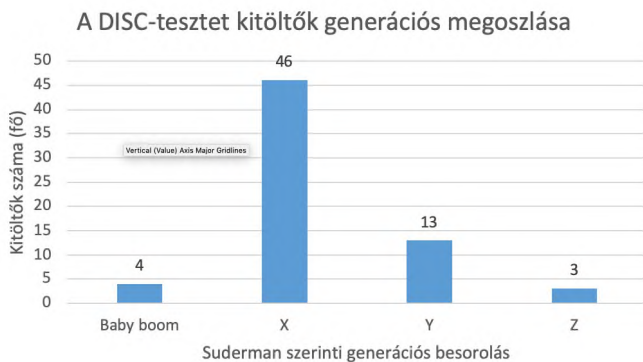
Szerkesztőség 1051 Budapest, Sas utca 25., IV. em.
Telefon +36 30 315 2472 E-mail vizmu.panorama@maviz.org
Honlap www.maviz.org/vizmupanorama
Hirdetés-szervezés Tary Dávid / E-mail tary.david@maviz.org

Lapterv BrandAvenue / Korrektor BrandAvenue
Nyilvántartási szám B/SZI/1925/1993 302-5066
ISSN 2732-0340 / Minden jog fenntartva

Lapunkat rendszeresen szemlézi a megújult www.observer.hu

OBSEVER

A kitöltők (N = 66) legnagyobb része (N = 46) Suderman generációs besorolása alapján (a Fejérvízhez hasonlóan) az X generáció tagjait képviseli, születési idejük 1965 és 1984 közé esik. Az Y generáció tagjai közül 13 kitöltőt találunk, míg 4 fő a babyboom-generációt és 3 fő a Z generációt képviseli. A legnagyobb számú X generáció összhangban van a Fejérvíz Zrt. kitöltőinek generációs megoszlásával. Ezen generáció jellemzői az elhivatottság, a szakmai felkészültség és a motiváció. Ez visszaigazolja, hogy a sokszor megterhelő és bonyolult ügyfélszolgálati munkatársi munkakört ezen generáció tagjai képesek általában a legjobban ellátni, ők tolerálják legjobban ennek nehézségeit.

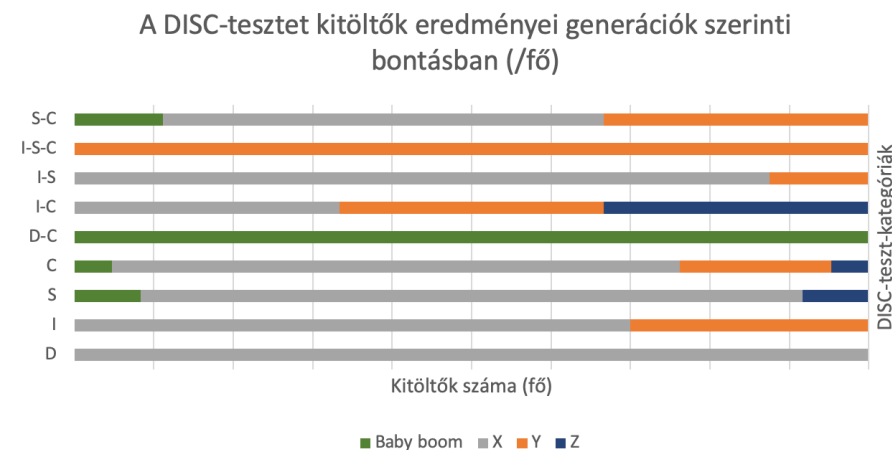


3. ábra: A DISC-tesztet kitöltők generációs megoszlása (forrás: saját szerkesztés)

A következő, 4. ábrán a tesztet kitöltők eredményei láthatók. A legtöbb személy (N = 21) viselkedési típusa az úgynevezett C (elemző) csoportba tartozik. Ez azt jelenti, hogy a víziközmű-ügyfélszolgálati munkakörökben dolgozók legnagyobb része elemző viselkedési típusú, azaz aprólékos, szabálykövető és feladatorientált. A csoport tagjai diplomatikusak – nagyon fontos tényező az ügyfélszolgálati munkában –, és elmélyült munkára képesek. Az ügyfelek ügyei több esetben megkívánják ezt az elmélyülést és aprólékoságot, ugyanis szinte minden ügyben van valami egyedi, sajátos elem, és sokszor az ügyfélszolgálati dolgozónak kell kideríteni, feltárni a probléma okát. Ez az eredmény összhangban van a Fejérvíz Zrt. eredményeivel, ahol szintén magas számú C (elemző) viselkedési típusú munkatárs

van. Ezt követi az S (kitartó) viselkedési típus (N = 12), a támogató, aki képes figyelemmel lenni másokra, lojális és türelmes. Az S (kitartó) típus stabil, nyugodt, türelmes, azonban nem tud nemet mondani. A stabilitás az ügyfélszolgálati munka alapköve, viszont a jogszabályi szabályozottság miatt sokszor kell nemet mondani. Akinek ez nehézséget okoz, annak a munkakör megterhelő lehet. Az I, azaz a kapcsolatépítő viselkedési típusú munkatársak elemszáma a vizsgált sokaságban 10 fő (N = 10). Az I viselkedéstípus optimista, jól kommunikál, hat másokra. Ez a kategória szintén megjelenik a Fejérvíz munkatársai között is. A szakirodalom szerinti a típusra jellemző „Mesélj, mi történt?” kérdés tipikus ügyfélszolgálati hozzáállást takar.

Összességében elmondható, hogy a legnagyobb elemszám (N = 15) az X generáció (1965–1984) C (elemző) viselkedési típusa. Ez alapján megállapítható, hogy a víziközmű-ügyfélszolgálatok többségén szakmailag elhivatott maximalista elemzők várják az ügyfeleket.



4. ábra: A DISC-tesztet kitöltők eredményei generációk szerinti bontásban (forrás: saját szerkesztés)

Érdeemes szót ejteni az S-C „összehangoló” típusról (N = 9), mely megjelent a Fejérvíz Zrt. dolgozóinak körében (N = 2), valamint az I-S „együtműködő” viselkedési típusról (N=8), a Fejérvíznél ez 3 fős (N = 3) elemszámmal látható. Az S-C típus introvertált, erős önuralommal rendelkezik, és óvatos. Az ügyfélszolgálati

munkakörben az önuralom alapvető szükség, az óvatosság és az introvertált szemlélet pedig erősíti az ügyfélszolgálati munkatárs munkáját.

Az I-S (N = 8) „együtműködő” viselkedési típus képviseli számomra leginkább az ügyfélszolgálati munkakört, mert érzékeny mások érzéseire, csapatjátékos, együtműködő, és bízik a társai között. Azért gondolom ezt a típust a leginkább alkalmasnak, mert az ügyfélszolgálati munkatárs nemcsak az ügyfél problémájára kell hogy nyitott, érzékeny legyen, hanem a közvetlen kollégáit is kell hogy segítse, támogassa. Kell hogy tudjon együtt dolgozni, hiszen az ügyfélszolgálat működése, hangulata az ott dolgozóktól is függ. Az alacsony elemszám azt mutatja, hogy mégsem az I-S „együtműködő” viselkedési típus a számottevő.

A visszaérkezett kitöltött kérdőívek eredményeit az alábbi, 1. számú táblázat szemlélteti.

A táblázat alapján látható, hogy a C (elemző) típusú (N = 21) elemző viselkedési stílust képviselik a legtöbben a kitöltők kö-

zül, ezt követi a támogató (N = 11) és a kapcsolatépítő (N = 11) viselkedési stílus. Ez azt jelenti, hogy minden valószínűség szerint azok a típusú emberek szeretik ezt a munkakört, akikben megvan a szabálykövetés, a figyelés, az elmélyülés képessége, aki általában maximalista, aprólékos, ugyanakkor rugalmatlan is. Érdekes, hogy a túlszabályozottság és az egységesség miatt pont hogy nem hátrány ez a rugalmatlanság, mert minden egyes oktatáson vagy például versenyen azt kéri a résztvevőktől, hogy kövessék a jogszabályban előírt folyamatot és szabályokat. Lehet, hogy nem véletlen, hogy az elemző típus az, aki ezt a fajta szigo-

rúságot jól tűri, mivel számára kedvezőek a strukturált feltételek, és képes az önálló munkavégzésre. Bizonyosan a kapcsolatépítő viselkedési típus is értékeli az ügyfélszolgálati munka előnyeit, a folyamatos kapcsolatteremtés és a változatosság számára inspiráló lehet. Ötleteivel és jó kommunikációs kész-

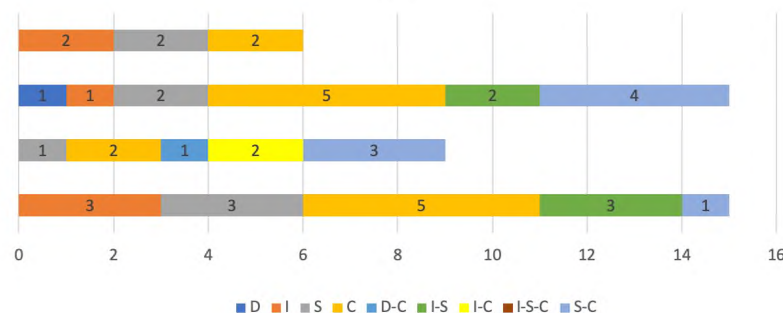
Vízű megnevezése	DISC-kategóriák								
	D	I	S	C	D-C	I-S	I-C	I-S-C	S-C
	Domináns	Kapcsolatépítő	Támogató	Elemző	Feladatmegoldó	Együtműködő	Kapcsolatépítő-elemző	Összehangoló-kapcsolatépítő	Összehangoló
B Zrt.									1
B2 Zrt.		2	2	2					
B Kft.		1		2		1			
D Zrt.			1	2	1		2		3
D2 Zrt.		3	3	5		3			1
K Kft.		2	1	2		1	1		
M Zrt.			1						
Sz Zrt.		1		2		1		1	
T Zrt.		1							
T2 Zrt.	1	1	2	5		2			4
V Zrt.			1	1					
Összesen:	1	11	11	21	1	8	3	1	9

1. táblázat: DISC-kategóriák eloszlása a kitöltők között (forrás: saját szerkesztés)

ségével segítségére lehet az ügyfélnek. A támogató viselkedési típus nyugodtsága, türelme kifizetődő lehet egy ügyfélszolgálati csapatban. Biztos vagyok benne, hogy a vízi közműveknél is viselkedési típusonként vegyesen ülnek az ügyfélszolgálatokon az ügyfélszolgálati munkatársak, és a bejövő ügyeket, ügyfeleket van, hogy megosztják egymás között. Tehát például, ha valaki türelmesebb típus, akkor a már ismert türelmetlen ügyfelet behívja, mert tudja, hogy ő majd szót tud vele érteni. Ezt igazolja vissza a 2019-es ügyfélszolgálati versenyen készített interjúban K. Imre is, amikor elmondja, hogy ha problémás ügyfél jön, az általában hozzá kerül. A Fejérvíz Zrt. eredményei alapján a legnagyobb elemszámban az I (N = 6) kapcsolatépítő és a C (N = 5) elemző viselkedési típusba tartoznak a munkatársak.

Kutatásomban azt is vizsgáltam, hogy milyen összefüggés van DISC-tesztet kitöltő kollégák eredményei és a 2018-as FEF során elért eredmények között. Azt kerestem, hogy a FEF során magas pontszámot elért szolgáltatók ügyfelei mely kategóriába tartoznak leginkább.

A legnagyobb mintával rendelkező vízűvek ügyfélszolgálati munkatársainak DISC-teszt-eredményei (/fő)



5. ábra: A legnagyobb mintával rendelkező vízűvek ügyfélszolgálati munkatársainak eredményei (forrás: saját szerkesztés)

Az alábbiakban a vízűvek valódi megnevezései helyett számokat használtam, a MEKH által kiadott FEF 2018 Záródokumentumban megtalálhatók a pontszámokhoz tartozó szolgáltatók nevei.

Vízű megnevezése	FEF-pontszám	Leggyakoribb DISC-kategória
1. vízű	932	I, S, C
2. vízű	905	S-C
3. vízű	886	S C
4. vízű	878	I, C
5. vízű	870	I, C
6. vízű	862	S
7. vízű	854	C
8. vízű	851	S-C
9. vízű	833	C
10. vízű	832	I
11. vízű	823	C
12. vízű	804	C

2. táblázat: A FEF-eredmény és a leggyakoribb DISC-kategóriák (forrás: saját szerkesztés)

A FEF-index sorrendisége alapján elkészítettem a DISC-teszt-kategóriák eredményeinek összevetését. A 2. számú táblázat azt mutatja, hogy a FEF-index sorrendje szerint melyek a leggyakoribb DISC-eredmények a legjobban teljesítők között (S „támogató” és C „elemző” viselkedési típus).

A következő ábra bemutatja a legnagyobb mintával rendelkező vízűvek DISC-teszt-eredményeit oly módon, hogy a FEF során elért pontszámok sorrendjében legfelül a legtöbb pontot elért vállalkozás látható (1. vízű), majd sorban a 2., 3. és 4. vízű.

A 2. számú táblázat és az 5. számú ábra szerint a C (elemző) viselkedési típus a jó és a kevésbé jó pontszámot kapott társaságoknál is jelen van, azonban a jobb pontot elérők között megtalálható az S (támogató) viselkedési típus is. Ez azt jelenti, hogy a FEF során jobban teljesítők ügyfélszolgálati munkatársai között elemző és támogató viselkedési típusokkal rendelkeznek a legtöbben.

Az eredmények alapján az I (kapcsolatépítő) viselkedési típus jelen van ugyan a legjobban teljesítő 1. számú vízű esetében (N = 2), de a kis elemszámú kitöltés (N = 6) miatt nem releváns az egészhez képest. A FEF során jól teljesítő társaságok között az elemző (C) és a támogató (S) viselkedési

típusból vannak a legtöbben, feltételezésem során azt gondoltam, hogy az ügyfélszolgálatokon jelen lévő munkatársak nyitottak, és keresik a kapcsolatokat.

A vizsgálat során a D (domináns) viselkedési típus szinte meg sem jelent a kitöltők körében, egyedül a 7. számú vízműnél látható (N = 1) 1 fős elemszámmal. A FEF-index és a DISC-tesztet kitöltők eredményei alapján a FEF során kevésbé jól teljesítők C, azaz elemző típusba tartoznak. Ez véleményem szerint nem azt jelenti, hogy a C (elemző) viselkedési típus alkalmas legkevésbé az ügyfélszolgálati munkára, hanem sokkal inkább azt, hogy legtöbb víziközmű-ügyfélszolgálati munkatárs C viselkedési típusba tartozik. Ezt alátámasztja a FEF-index pontszámainak alacsony szóródása is.

A kiküldött tesztekben egy generációs besorolási kérdésre is választ kellett adni a kitöltőknek.

A generációs vizsgálatok alapján a 3. táblázatban látható, hogy a vizsgált sokaság legtöbb képviselője az X generációba tartozik. A születési idejük 1965 és 1984 között van. A FEF-index alapján jó eredményt elérő társaságok ügyfélszolgálati munkatársai egy kivétellel az X generációt képviselik, míg a piros sávban alacsonyabb pontszámot elérő társaságok ügyfélszolgálati munkatársai nagyrészt az X generáció tagjai, azonban itt már megjelennek az Y és a Z generáció tagjai is.

A vizsgált eredmények alapján látható, hogy az ügyfélelégedettség magasabb, ahol az X generáció munkatársai többségben vannak, tehát ez a feltételezés igaznak bizonyul.

Az X generáció képviselői minden bizonnyal egyelőre egyrészt azért vannak többségben a vízművek ügyfélszolgálatain, mert a vízművek általában stabil, hosszú távú munkahelyek, és ez a korosztály az, amely már jó ideje dolgozik, valamint mert ez a generáció az, amelyik többnyire lojális, nem váltogat gyakran munkahelyet, követi a szabályokat, elfogadja a kiadott utasításokat.

Összefoglalva a vizsgálat alapján arra a következtetésre jutottam, hogy a viselkedési stílus nagyjából egységes képet mutat a szektorban. Az elemző típusú (C) munkatársak minden társaságnál jelen vannak, és az is elmondható, hogy egy korosztályt – X generáció – képviselnek. Az ügyfélszolgálati munka nehézsé-

Vízmű megnevezése	FEF-pontszám	Generáció megnevezése			
		Baby boom (fő)	X (fő)	Y (fő)	Z (fő)
1. vízű	932		5	1	
2. vízű	905		1		
3. vízű	886		2		
4. vízű	878		6		1
5. vízű	870		2	3	
6. vízű	862		1		
7. vízű	854	1	11	3	
8. vízű	851	3	4	2	
9. vízű	833		2	1	1
10. vízű	832		1		
11. vízű	823		17	5	
12. vízű	804		11	3	1

3. táblázat: FEF-eredmények és a generációs besorolások vízművenként (forrás: saját szerkesztés)

geinek és a pszichés terhelésnek szem előtt tartásával érdemes mérni a dolgozók személyiségjegyeit, figyelni a kiégést, és rendszeres képzésekkel, tréningekkel támogatni a munkájukat.

Tudjuk, hogy a felügyeleti hatóságok most is és a jövőben is mérik az ügyfélszolgálati munkatársak munkájának minőségét, és a megfelelés véleményem szerint a dolgozón is múlik. Alacsony megfelelés esetén a társaságnak további költsége és energiabefektetése keletkezik, ezenfelül munkavállalói oldalról is jelentősége van a munkakörben a pontos elvárások megfogalmazásának, a folyamatos oktatásnak és támogatásnak.

Véleményem szerint a követés és a folyamatos képzés a vállalat és a munkatársak számára is haszonnal jár. Dolgozatomban ezen javaslataimon túlmenően ötletként vázoltam fel, hogy meglátásom szerint jelenleg nincs újszerű ügyfélszolgálati szakirodalom, továbbá a víziközmű-szektorra vonatkozó szabályok oly mértékben egységesek, hogy célszerű lenne egy, a szektorra vonatkozó ügyfélszolgálati magatartási kódexet vagy

ajánlást létrehozni... Legyen ez a jövő célkitűzése annak érdekében, hogy az ügyfélszolgálati munka megbecsülése még inkább növekedjen.

IRODALOMJEGYZÉK

- http://real.mtak.hu/83489/1/53_PDFsam_KEK_1_353_61123_u.pdf [2020. 04. 01.]
- Nagybányai Nagy, O., Pongor, O., Hadarics, M. (2014): *DISC – A mindennapi kommunikáció és viselkedés titka*, Psidium Online Tesztek Kft.
- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal honlapja: www.mekh.hu
- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal FEF 2018 Záródokumentumok (2018)