# **Foglalkozási napló**

a 20\_\_\_ /20\_\_\_. tanévre

**Üzleti szolgáltatási munkatárs**

**14. évfolyam**

szakma gyakorlati oktatásához

(OKJ száma: 54 340 01)

## A napló vezetéséért felelős: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A napló megnyitásának dátuma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A napló lezárásának dátuma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### Tanulók adatai és értékelése

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tanuló neve:** | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Szül. hely, idő: | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |
| Lakcím: | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Telefon: | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |
| Képző intézmény neve: | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Képző intézmény címe: | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |
| Gondviselő neve: | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Telefon: | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |
| Lakcím: | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Megjegyzések: | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| HÓ | | | IX. | | X. | | | XI. | | | | XII. | | | I. | | | Félév | | | | | | | | II. | | | III. | | | | IV. | | | V. | | | VI. | | | VII. | | | VIII | | | Javasolt záró érdemjegy | | | | |
| JEGY | | |  | |  | | |  | | | |  | | |  | | |  | | | | | | | |  | | |  | | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | | | | |
|  | | |  | |  | | |  | | | |  | | |  | | |  | | | | | | | |  | | |  | | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | | | | |
|  | | |  | |  | | |  | | | |  | | |  | | |  | | | | | | | |  | | |  | | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | | | | |
| **Tanulói mulasztások** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hó  nap | | 1 | 2 | | 3 | | 4 | 5 | | 6 | | 7 | | 8 | 9 | | 10 | 11 | | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | | 19 | 20 | | | 21 | 22 | | 23 | 24 | | 25 | 26 | | 27 | 28 | | | 29 | | 30 | 31 | | Iga-  zolt | Igazo-  latlan | Aláírás |
| IX. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| X. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| XI. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| XII. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| I. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| II. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| III. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| IV. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| V. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| VI. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| VII. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| VIII. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tanuló neve:** | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Szül. hely, idő: | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |
| Lakcím: | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Telefon: | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |
| Képző intézmény neve: | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Képző intézmény címe: | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |
| Gondviselő neve: | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Telefon: | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |
| Lakcím: | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Megjegyzések: | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| HÓ | | | IX. | | X. | | | XI. | | | | XII. | | | I. | | | Félévi érdemjegy | | | | | | | | II. | | | III. | | | | IV. | | | V. | | | VI. | | | VII. | | | VIII | | | Javasolt záró érdemjegy | | | | |
| JEGY | | |  | |  | | |  | | | |  | | |  | | |  | | | | | | | |  | | |  | | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | | | | |
|  | | |  | |  | | |  | | | |  | | |  | | |  | | | | | | | |  | | |  | | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | | | | |
| **Tanulói mulasztások** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hó  nap | | 1 | 2 | | 3 | | 4 | 5 | | 6 | | 7 | | 8 | 9 | | 10 | 11 | | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | | 19 | 20 | | | 21 | 22 | | 23 | 24 | | 25 | 26 | | 27 | 28 | | | 29 | | 30 | 31 | | Iga-  zolt | Igazo-  latlan | Aláírás |
| IX. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| X. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| XI. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| XII. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| I. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| II. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| III. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| IV. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| V. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| VI. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| VII. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| VIII. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tanuló neve:** | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Szül. hely, idő: | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |
| Lakcím: | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Telefon: | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |
| Képző intézmény neve: | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Képző intézmény címe: | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |
| Gondviselő neve: | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Telefon: | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |
| Lakcím: | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Megjegyzések: | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| HÓ | | | IX. | | X. | | | XI. | | | | XII. | | | I. | | | Félév | | | | | | | | II. | | | III. | | | | IV. | | | V. | | | VI. | | | VII. | | | VIII | | | Javasolt záró érdemjegy | | | | |
| JEGY | | |  | |  | | |  | | | |  | | |  | | |  | | | | | | | |  | | |  | | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | | | | |
|  | | |  | |  | | |  | | | |  | | |  | | |  | | | | | | | |  | | |  | | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | | | | |
|  | | |  | |  | | |  | | | |  | | |  | | |  | | | | | | | |  | | |  | | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | | | | |
| **Tanulói mulasztások** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hó  nap | | 1 | 2 | | 3 | | 4 | 5 | | 6 | | 7 | | 8 | 9 | | 10 | 11 | | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | | 19 | 20 | | | 21 | 22 | | 23 | 24 | | 25 | 26 | | 27 | 28 | | | 29 | | 30 | 31 | | Iga-  zolt | Igazo-  latlan | Aláírás |
| IX. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| X. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| XI. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| XII. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| I. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| II. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| III. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| IV. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| V. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| VI. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| VII. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| VIII. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tanuló neve:** | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Szül. hely, idő: | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |
| Lakcím: | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Telefon: | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |
| Képző intézmény neve: | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Képző intézmény címe: | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |
| Gondviselő neve: | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Telefon: | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |
| Lakcím: | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Megjegyzések: | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| HÓ | | | IX. | | X. | | | XI. | | | | XII. | | | I. | | | Félév | | | | | | | | II. | | | III. | | | | IV. | | | V. | | | VI. | | | VII. | | | VIII | | | Javasolt záró érdemjegy | | | | |
| JEGY | | |  | |  | | |  | | | |  | | |  | | |  | | | | | | | |  | | |  | | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | | | | |
|  | | |  | |  | | |  | | | |  | | |  | | |  | | | | | | | |  | | |  | | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | | | | |
|  | | |  | |  | | |  | | | |  | | |  | | |  | | | | | | | |  | | |  | | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | | |  | | | | |
| **Tanulói mulasztások** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hó  nap | | 1 | 2 | | 3 | | 4 | 5 | | 6 | | 7 | | 8 | 9 | | 10 | 11 | | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | | 19 | 20 | | | 21 | 22 | | 23 | 24 | | 25 | 26 | | 27 | 28 | | | 29 | | 30 | 31 | | Iga-  zolt | Igazo-  latlan | Aláírás |
| IX. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| X. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| XI. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| XII. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| I. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| II. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| III. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| IV. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| V. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| VI. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| VII. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |
| VIII. | |  |  | |  | |  |  | |  | |  | |  |  | |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | | |  | |  |  | |  |  |  |

### HALADÁSI NAPLÓ

| **Foglalkozás** | | | **Modul/Tantárgy megnevezése, tartalma** | **Jelen van (fő)** | **Hiány-**  **zik**  **(fő)** | **Aláírás** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hét** | **Dátum** | **Óra** |
|  | | **108** | **11881-16**  **Eredményes kommunikáció** |  | | |
|  | | 108 | Eredményes üzleti kommunikáció gyakorlat |  | | |
|  | | 9 | A kommunikáció gyakorlata |  | | |
|  |  | 8 | A kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás, kapcsolatlezárás módjai. A telefonos kommunikáció nyelvi megformálásának technikái. Az elektronikus kapcsolattartás alapvető szabályai (netikett). Beszédtechnika és retorika. A helyes hangképzés és beszéd technikája, a társalgási stílus. A kommunikációs zavarok fajtái és elhárításuk módjai. |  |  |  |
|  |  | 1 | Hitelesség és meggyőzés a kommunikációban: A kérdezés tudománya (kérdésfajták és használatuk). A hallgatás tudománya (aktív hallgatás és értő figyelem - a meghallgatás szintjei). A visszajelzés tudománya. |  |  |  |
|  | | 9 | Az együttműködő kommunikáció gyakorlata |  | | |
|  |  | 7 | Az önérvényesítő viselkedés. Asszertív kommunikáció. Problémamegoldás és döntés csapatban. Az ötletelés folyamata és levezetése. |  |  |  |
|  |  | 2 | A virtuális csapatmunka jellegzetességei és nehézségei. |  |  |  |
|  | | 31 | Üzleti kommunikáció - angol nyelven |  | | |
|  |  | 6 | Üzleti nyelvi kultúra. |  |  |  |
|  |  | 8 | Az üzleti nyelvezet használata. |  |  |  |
|  |  | 8 | A szervezet képviselete, bemutatásának módjai. |  |  |  |
|  |  | 8 | Információszerzés és információnyújtás szolgáltatásokkal, termékekkel kapcsolatban. |  |  |  |
|  |  | 1 | Információszerzés és információnyújtás szolgáltatásokkal, termékekkel kapcsolatban. |  |  |  |
|  | | 17 | A prezentáció gyakorlata |  | | |
|  |  | 7 | A prezentációs technikák alkalmazása adott, vagy választott témák mentén, 4-5 dia felállításával és előadásával. |  |  |  |
|  |  | 8 | A prezentációs technikák alkalmazása adott, vagy választott témák mentén, 4-5 dia felállításával és előadásával. |  |  |  |
|  |  | 2 | A prezentációs technikák alkalmazása adott, vagy választott témák mentén, 4-5 dia felállításával és előadásával. |  |  |  |
|  | | 17 | A hatékony értékesítési kommunikáció gyakorlata |  | | |
|  |  | 6 | Az ügyfélre szabott kommunikáció: Tárgyalás- és érveléstechnika gyakorlata. A tárgyalás, mint kommunikációs- és konfliktushelyzet (folyamat, irányítás, felkészülés). |  |  |  |
|  |  | 8 | Az érvelés művészete: érvelési technikák, az érvelés szintjei. Kifogáskezelés. A haszonérvelési technika alkalmazása. |  |  |  |
|  |  | 3 | Az árszendvics modellje. |  |  |  |
|  | | 17 | A telefonos értékesítési technikák gyakorlata |  | | |
|  |  | 5 | A telefonos értékesítési technikák gyakorlata: A telefonbeszélgetés jellegzetességei, az értékesítést célzó telefonbeszélgetések lebonyolítása és buktatói. |  |  |  |
|  |  | 8 | A telefonos értékesítési technikák gyakorlata: A telefonbeszélgetés jellegzetességei, az értékesítést célzó telefonbeszélgetések lebonyolítása és buktatói. |  |  |  |
|  |  | 4 | A telefonos értékesítési technikák gyakorlata: A telefonbeszélgetés jellegzetességei, az értékesítést célzó telefonbeszélgetések lebonyolítása és buktatói. |  |  |  |
|  | | 8 | Együttműködés más kultúrákkal: az interkulturális kommunikáció gyakorlata |  | | |
|  |  | 4 | A kommunikáció kultúrához illesztése, a kultúrák közötti különbségek felismerése, egyes országok kommunikációs eszközeinek jelentése és gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 4 | A kommunikáció kultúrához illesztése, a kultúrák közötti különbségek felismerése, egyes országok kommunikációs eszközeinek jelentése és gyakorlása. |  |  |  |
|  | | **108,5** | **11882- 16**  **Ügyfélkapcsolat az üzleti szolgáltatásokban**  **(angol nyelvi elemekkel)** |  | | |
|  | | 31 | Ügyfélkapcsolatok a szolgáltatásokban gyakorlata |  | | |
|  | | 4 | Az ügyfélkezelés gyakorlata - általános ismeretek |  | | |
|  |  | 4 | Panaszkezelési technikák gyakorlása, különböző helyzetekben, különböző típusú ügyfelekre vonatkoztatva. Nehéz ügyfelekkel folytatott kommunikáció reklamációs helyzetekben. Visszajelzések kérése és fogadása az ügyfelek elégedettségéről, a visszajelzések használata az elégedettség növelésére. |  |  |  |
|  | | 9 | Telefonos ügyfélkezelés gyakorlata |  | | |
|  |  | 8 | Ügyfelekkel telefonon folytatott beszélgetések (panaszkezelés, a kapcsolatfelvételt, kapcsolattartást célzó beszélgetések gyakorlása, szimulációja). |  |  |  |
|  |  | 1 | Ügyfelekkel telefonon folytatott beszélgetések (panaszkezelés, a kapcsolatfelvételt, kapcsolattartást célzó beszélgetések gyakorlása, szimulációja). |  |  |  |
|  | | 9 | A személyes ügyfélkezelés gyakorlata |  | | |
|  |  | 7 | Ügyfelekkel személyesen folytatott beszélgetések (panaszkezelés, a kapcsolatfelvételt, kapcsolattartást célzó beszélgetések gyakorlása, szimulációja.) |  |  |  |
|  |  | 2 | Ügyfelekkel személyesen folytatott beszélgetések (panaszkezelés, a kapcsolatfelvételt, kapcsolattartást célzó beszélgetések gyakorlása, szimulációja). |  |  |  |
|  | | 9 | Ügyfelek írásbeli kezelésének gyakorlata |  | | |
|  |  | 6 | Ügyfelekkel folytatott levelezés (a panaszkezelést, a kapcsolatfelvételt, kapcsolattartást célzó levelezés gyakorlása). |  |  |  |
|  |  | 3 | Ügyfelekkel folytatott levelezés (a panaszkezelést, a kapcsolatfelvételt, kapcsolattartást célzó levelezés gyakorlása). |  |  |  |
|  | | 77,5 | Ügyfélkapcsolatok különböző szolgáltatási területeken angol nyelvű gyakorlata |  | | |
|  | | 15,5 | Speciális szakmai szókincs alapszintű alkalmazása angol nyelven - pénzügy |  | | |
|  |  | 5 | Pénzügyi szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 8 | Pénzügyi szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 2,5 | Pénzügyi szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  | | 15,5 | Speciális szakmai szókincs alapszintű alkalmazása angol nyelven - HR |  | | |
|  |  | 5,5 | HR szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 8 | HR szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 2 | HR szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  | | 15,5 | Speciális szakmai szókincs alapszintű alkalmazása angol nyelven - beszerzés |  | | |
|  |  | 6 | Beszerzési szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 8 | Beszerzési szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 1,5 | Beszerzési szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  | | 15,5 | Speciális szakmai szókincs alapszintű alkalmazása angol nyelven - IT |  | | |
|  |  | 6,5 | IT szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 8 | IT szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 1 | IT szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  | | 15,5 | Speciális szakmai szókincs alapszintű alkalmazása angol nyelven- telekom |  | | |
|  |  | 7 | Telekom szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 8 | Telekom szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 0,5 | Telekom szolgáltatások szakmaspecifikus alapszókincsének gyakorlása. |  |  |  |
|  | | **62** | **11883-16**  **Információ-kommunikáció technológia támogatás (IKT)** |  | | |
|  | | 62 | Infókommunikációs eszközök az üzleti szolgáltatásokban gyakorlat |  | | |
|  | | 18 | Az IKT eszközök (online kommunikációs eszközök és informatikai eszköztár) alkalmazása az ügyfélkapcsolati munkában |  | | |
|  |  | 7,5 | IKT/ online eszközök használatának gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 8 | IKT/ online eszközök használatának gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 2,5 | IKT/ online eszközök használatának gyakorlása. |  |  |  |
|  | | 18 | Projektmunka virtuális környezetben gyakorlat |  | | |
|  |  | 5,5 | A projektmunka eszközeinek gyakorlása, közös felületek használata. |  |  |  |
|  |  | 8 | A projektmunka eszközeinek gyakorlása, közös felületek használata. |  |  |  |
|  |  | 4,5 | A projektmunka eszközeinek gyakorlása, közös felületek használata. |  |  |  |
|  | | 26 | Speciális infókommunikációs eszközök az értékesítésben, és az ügyfél-szolgálatban |  | | |
|  |  | 3,5 | A call-centerek működésének gyakorlása, a call-center működésének szimulációja. |  |  |  |
|  |  | 8 | A call-centerek működésének gyakorlása, a call-center működésének szimulációja. |  |  |  |
|  |  | 8 | Speciális ERP rendszerek: pénzügyi és HR modulok (SAP; Oracle, etc) gyakorlása. |  |  |  |
|  |  | 6,5 | Speciális ERP rendszerek: pénzügyi és HR modulok (SAP; Oracle, etc) gyakorlása. |  |  |  |