

A fogyasztóvédelmi referensek feladatellátásának jó gyakorlatainak bemutatása

A fogyasztóvédelmi törvény **2014. február 1-jétől** meghatározott vállalkozások részére előírta, hogy fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztassanak. A rendelkezés a kötelező referens képzésről egyes szereplőkből éles ellenérzést, másoknál csak érdektelenséget, közömbösséget váltott ki, kevesekben pedig fejlődési igényt keltett. A törvény hatálybalépése óta eltelt 5 év és született sok tapasztalat. Még mindig vannak ugyan, akik nem értenek egyet vele, de szép számmal vannak, akik rájöttek hogyan váltsák a kötelezettséget profitra.

Azt mondják a sikeres vállalkozáshoz egy jó ötletre van szükség. A sikeres vállalkozás titka azonban valószínűleg abban is megmutatkozik, hogy a nehézségekben is meg lehet találni, látni a lehetőséget és azt jól felhasználni, kamatoztatni. Ez utóbbi igaz a referens képzés esetében is. Erre példa, hogy ma már több szervezet nem csak kényszerként éli meg a referens foglalkoztatását, hanem megtalálta a vállalkozás folyamataiban a referensek szerepét, a megszerzett tudásukat pedig arra fordítja, hogy a fogyasztók minél elégedettebben távozzanak az üzletből.

A referensek feladatellátásának jó gyakorlatait bemutató írásban egy olyan alkalmazás kerül ismertetésre, ahol a minőségbiztosítási rendszerhez kapcsolódik a referensi munka. A vállalkozás filozófiája szerint a vásárlók elégedettségének nem csak a jó minőségű biztonságos termék, színvonalas szolgáltatás, udvarias, figyelmes munkatársak, hanem az előforduló viták kezelésének szakszerűsége is lényeges eleme.

Ahol vásárlás, fogyasztás van, ott általában a felek között véleménykülönbségek is kialakulhatnak. A fogyasztók elvárása megváltozott, egyre inkább igényt tartanak arra, hogy a termékeket bárhol, bármikor megtudják vásárolni. Az e-kereskedelem térnyerésével a fogyasztók a kereskedelemtől nagyobb mértékű rugalmasságot is igényelnek, amely a vitarendezés folyamatára is kiterjed. Ezért nemcsak a fogyasztóvédelem szerepe válik egyre jelentősebbé, hanem az azt művelők feladatai is.

A fogyasztóvédelmi törvény panaszkezelésre vonatkozó előírásai egyértelműen rögzítik a vállalkozások ezen irányú feladatait. A kereskedelmi tapasztalatok alapján a fogyasztók még ma sem, vagy sok esetben rosszul ismerik a jogaikat. A fogyasztóvédelmi referens szerepe ezt a kiegyenlítetlen helyzetet próbálja ellensúlyozni.

A Fogyasztóvédelmi törvény szerint a referens feladatai:

- a vállalkozás fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése;
- a vállalkozás alkalmazottai részére a fogyasztóvédelmi szemlélet erősítését, valamint a fogyasztóvédelmi szabályok ismeretének elmélyítését elősegítő fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés rendszeres szervezése;
- kapcsolattartás a fogyasztóvédelmi hatóságokkal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.

A kereskedelmi egység célja a fenti előírás teljesítése érdekében alapvetően az, hogy a fogyasztóvédelmi referens közel legyen a fogyasztói panaszokhoz és ezáltal színvonalasabb panaszkezelést, szakszerűbb reklamációkezelést valósítson meg, mely elégedettebb vásárlókat jelenthet a vállalkozás számára.

A fogyasztóvédelmi referensek helye a szervezetben:

A jogszabálynak megfelelően a vállalkozás valamennyi áruházában megtalálható fogyasztóvédelmi referens, akik egyéb alkalmazotti beosztása mellett végzik el referensi feladataikat. A vállalkozás áruházvezető helyettesek kiképzését preferálta abból a megfontolásból, hogy megfelelő hatékonysággal valósuljon meg a fogyasztókkal, az áruházvezetéssel, a minőségbiztosítással, valamint a fogyasztóvédelmi felügyelőségekkel, békéltető testületekkel való kapcsolattartás. Fontos, hogy nemcsak az aktív értékesítési pontokon, hanem a webshop áruházban is van szakképzett fogyasztóvédelmi referens, csakúgy, mint a vállalkozás központjában működő minőségbiztosítási osztály munkatársai között.

A vállalkozás célkitűzései között szerepel, hogy az áruházi fogyasztóvédelmi referensek minél gyakrabban tartózkodjanak az áruházi vevőszolgálatok pultjainál, hogy elsők között értesüljenek a fogyasztókat érintő kérdésekről.

A fogyasztóvédelmi referensek kapcsolatrendszerére jellemző, hogy a központi minőségbiztosítási részleg referense kapcsolatban áll a beszerzéssel, az áruházakban dolgozó fogyasztóvédelmi referensekkel és hatósággal. Az áruházi fogyasztóvédelmi referensek feladatai a vállalkozás helyi tevékenységéhez kapcsolódnak, ezért az áruházi

vevőszolgálatokkal szoros kapcsolatban kell állniuk, hogy minél hathatósabban koordinálják az ott központosuló vásárlói reklamációk és panaszok kezelését.

A referensek feladatai

1. A vállalkozás fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése

A vállalkozásnál a reklamáció-, és panaszkezelés folyamata elektronikus felületen zajlik. Az elektronikus felületen történő panasz- és reklamációkezelés menetét ügyviteli utasítás rögzíti, amely a fogyasztóvédelmi referens kapcsolódó feladatait is szabályozza, amellyel a fogyasztóvédelmi referensi tevékenység ténylegesen beépült a vállalkozás működési rendjébe. A referensnek a napi munkafolyamatába kell beillesztenie a minőségi kifogások és panaszok aktuális állapotának többszöri ellenőrzését, nyomon követését. A kezelőfelület különböző szűrési módjainak alkalmazásával lehetővé vált, hogy a referens minél pontosabb képet kapjon a folyamatban lévő ügyek státuszáról, a rendszer továbbá lehetővé teszi a válaszadási határidők folyamatos monitorozását is.

A referens alapvető feladatai a panaszkezelés folyamatában:

- közreműködés a vevőszolgálati és osztályos munkatársak napi munkájában, illetve annak felügyelete;
- a minőségi kifogásról, panaszról szóló jegyzőkönyv megfelelő kitöltésének ellenőrzése;
- az ügghöz kapcsolódó dokumentumok rendelkezésre állásának ellenőrzése;
- helyszíni szemle koordinálása - szükség esetén részvétel a szemlén;
- határidők betartásának figyelemmel kísérése;
- a vásárlók könyvébe történt bejegyzések nyomonkövetése, határidők figyelése;
- a vonatkozó jogszabályi ismeretek birtokában az elsődleges állásfoglalás kialakítása az ügy érdemi lezárására;
- írásos kommunikációk elkészítése.

A reklamációkon és panaszokon túl a fogyasztóvédelmi referens feladatai között megjelennek a különböző a fogyasztói kérdésekkel, érdeklődéssel, megkereséssel

kapcsolatos válaszadások, amelyek még akár vásárlást megelőzően érkezhettek különböző termékkörökkel összefüggésben. A referensek ez irányú tevékenysége a fogyasztók tájékoztatásával kapcsolatos, a vásárló döntésének megkönnyítése érdekében.

Ilyen előzetes tájékoztatási igény jellemző különösen:

- az energiahatékonysággal kapcsolatos kérdésekben;
- a termékek címkéjén, csomagolásán, dobozán szereplő jelölések értelmezésében;
- a termék megfelelőségértékelési dokumentumának átadásával kapcsolatban.

A kérdések adekvát megválaszolásához ismerni kell a vonatkozó jogszabályokat, az azok által előírt különböző termékkörökre vonatkozó forgalmazási dokumentum fajtákat, el kell tudni dönteni, hogy azt kötelező-e átadni és ennek ismeretében megfelelően tájékoztatni a vásárlót. A kérdésekre csak olyan személy tud válaszolni, aki megfelelő szakmai ismereteket birtokában van.

2. Kapcsolattartás a fogyasztóvédelmi hatóságokkal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel

A hatósági adatszolgáltatási kérések, a békéltető testületi válasziratokat a Központi Minőségbiztosítási Osztály készíti el. A helyi békéltető testületi eljárásban azonban a fogyasztóvédelmi referens képviseli döntéshozóként az áruházat.

Áruházi hatósági ellenőrzések alkalmával általában az áruházvezetés egy tagja kíséri a hatósági szakügyintézőket. Szakmai képzettsége alapján ez a feladatkör is a fogyasztóvédelmi referens sajátja, aki adott esetben az ellenőrzés tárgya szerinti kompetens személy közreműködését kérheti. Pl. zöld könyves kolléga segítségét növényvédelmi ellenőrzéskor.

Az áruházvezetés tagjaként a fogyasztóvédelmi referens felelősséggel tartozik az áruház tevékenységi engedélyeinek meglétéért, rendben tartásáért. Hatósági ellenőrzés esetén igazolni kell tudni a hatósági bejelentéseket; ismernie kell és tudnia kell nyilatkozni azokról a dokumentációkról, amelyek alapvetően szükségesek az áruház működtetéséhez. Tudnia, azonosítania kell, hogy a hatóság mit kér és tudnia kell, hogy hol van a dokumentáció helye. Pl. katasztrófavédelmi üzemazonosítási kézikönyv, kockázatbecslési dokumentáció.

A referens tagja az áruházakban kijelölt HACCP team-nek is, ezért felügyelnie kell annak naprakészen tartását.

A tűzifaértékesítéssel kapcsolatos EUTR-folyamatok rendben tartása, szigorú számadású dokumentálást igénylő áruházi folyamatok figyelemmel kísérése szintén a referens feladatát képezi. Csakúgy, mint a klímaértékesítéssel, telepítési tanúsítványok kezelésével összefüggő hatósági előírások helyi megvalósulása.

3. Fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés rendszeres szervezése

A vállalkozásnál alapvetően a Központi Minőségbiztosítási Osztály követi a fogyasztóvédelmi tárgyú jogszabályi változásokat, illetve szervezi az áruházi fogyasztóvédelmi referensek szakmai képzését, oktatását.

A központi oktatások alapján az áruházi referensek helyben elvégzik saját dolgozóik és vevőszolgálati munkatársaik képzését, illetve ismétlő oktatásokat tartanak a helyben felmerülő igényeknek megfelelően.

Az oktatási anyagok, jogszabályváltozásokról szóló tájékoztatók, jogszabályi előírások összefoglaló anyagai a vállalkozás belső intranetes felületén kerülnek közzétételre, emellett a referensek számára közös gyűjtő e-mail cím is rendelkezésre áll, amelyen a fenti nevezett segédanyagok célirányosan is eljutnak az érintettekhez. Ez a megoldással kerülnek delegálásra az egyéb feladatok is.

Összehangolt munkafolyamatok

A fogyasztóvédelmi referens tevékenység operatív irányítását a Központi Minőségbiztosítási Osztály végzi, míg az áruházi referensek a minőségbiztosítás által szabott szakmai irányvonal áruházi megvalósítói.

A referensek a szakmai felügyeleti tevékenységük és összehangolt munkájuk révén alapvetően hozzájárulnak a vállalkozás pozitív belső és külső megítélésének, illetve az optimális vállalati szemlélet alakításához.

Tekintettel arra, hogy a referensek vállalkozáson belüli elhelyezkedése és kapcsolatrendszere alapján gyakorlatilag első kézből tájékozódnak a fogyasztói

FOGYASZTÓVÉDELMI REFERENS EGYESÜLET

bejelentésekről, elsősorban ők azok, akik leghamarabb képet kapnak a reklamált termékek köréről, illetve az azokat érintő leggyakoribb hibákról, panaszokról.

Amennyiben a referens úgy ítéli meg az aktuális fogyasztói bejelentés alapján, hogy azonnali beavatkozás szükséges, haladéktalanul jelentenie kell azt a Minőségbiztosítási Osztálynak.

A termékekkel, egyéb eseményekkel kapcsolatban felmerülő problémák azonban nemcsak a fogyasztók oldaláról érkehetnek, a referens ezért nemcsak fogyasztói visszajelzésekből tájékozódik. Nagy mértékben hozzájárul az előforduló hibák azonosításában, felderítésében és az ezt követő megelőzésben az, hogy a vállalkozáson belül az egyes osztályos kollégák közreműködésével maga a referens is ellenőrzéseket végez.

Amennyiben ennek során vagy belső jelzésre olyan hibajelenséget tapasztal, mint például:

- nem megfelelő a csomagolás;
- hiányzik vagy nem magyar nyelvű a használati útmutató;
- a Piacfelügyeleti törvénynek nem megfelelő a címkézés;
- a terméket nem vagy hatálytalan jogszabályi előírások szerint címkézték pl. vegyi anyagoknál, keverékeknél;
- a termékhez nem mellékeltek energiahatékonysági címkét;
- hiányoznak a termékről a kötelező jelölések,

akkor fotók, termékazonosító adatok és hibaleírás megküldésével értesítik a Központi Minőségbiztosítási Osztályt és a többi áruházat is. A rendelkezésre álló információk alapján a Központi Minőségbiztosítási Osztály intézkedést tesz a hiba megszüntetésére. Az intézkedésről a referensek is értesítésre kerülnek.

A minőségirányítási rendszer működtetésének meghatározó eleme a kommunikáció. Az áruházban a Központ és az áruházi fogyasztóvédelmi referensek közötti kommunikáció oda-vissza működik. Ha például a Minőségbiztosítási Osztály olyan veszélyes termékről szerez tudomást, amihez hasonló a vállalkozás szortimentjében is megtalálható lehet, amellet, hogy értesíti a releváns cikkcsoport beszerzőjét, a közös e-mail címen az áruházi referenseket is értesíti, hogy veszélyes termék lehet forgalomban.

FOGYASZTÓVÉDELMI REFERENS EGYESÜLET

A jelzést követően az áruházi referens ellenőrzi az áruházi készleteket, megtekinti a csomagolást és egyezteti a típusszámokat és termékjelöléseket, majd észrevételeiről e-mailen gyors visszajelzést küld a Központnak, amely alapján a Központ meg tudja hozni a megfelelő intézkedést.

Az ilyen és ehhez hasonló összehangolt tevékenység tudja eredményezni, hogy egy a forgalomba bekerült veszélyes terméket közös erővel kiszűrésre, lokalizálásra kerüljön és a forgalomból való eltávolítása minél előbb megtörténjen.

A vállalkozás minőségirányítási rendszere egy összehangolt tevékenység a szervezet vezetésére és szabályozására a minőség szempontjából. Az áruházban működő folyamatok a folyamatos fejlesztés három alappillére épülnek.

Ennek egyik mozzanata, hogy összpontosítanak a vevőkre, fogyasztókra, a másik fontos pillér, hogy a folyamatokat folyamatosan javítják, és ebbe nemcsak a vezetőség vesz részt, hanem a munkatársak, referensek is kellő felhatalmazással bírnak.

A folyamatos szervezeti és teljesítményjavítás alkalmazása a referensek feladatellátásának szempontjából az alábbiak szerint írható le.

A referensek ismerik azokat a folyamatokat, amelyek a tevékenységükhöz kötötten alkalmasak arra, illetve szükségesek ahhoz, hogy a fogyasztóvédelmi szempontú kérdésekben megfelelő eredmények elérhetőek legyenek. Birtokában vannak a jogszabályi és egyéb követelmények ismeretének, a célokat és ennek érdekében a kidolgozott módszereket, tevékenységsort alkalmazzák. Folyamatosan tesznek intézkedést, ellenőrzéseket a fogyasztóvédelmi jogszabályi előírások érvényre jutása érdekében. Amennyiben nem megfelelés adódik, a referens észleli a hibát és a probléma korrigálására létrehozott folyamatokat működteti.

Az általános rendszerhibák, melyek között a leggyakoribb a kommunikációs hiányosság, a referensek részére kialakított kommunikációs csatornán kiküszöbölésre kerülnek.

Összegezve elmondható, hogy a fogyasztóvédelmi referens a kellő jogszabályi ismeretek és megfelelő hatáskör birtokában az áruház ügyeinek szakmai felügyeletéért ill. szakmai koordinálásáért tartozik felelősséggel. E munkakör napi feladatokat ró rájuk. Azzal, hogy nap mint nap „tűzközelben” vannak, igen hasznos gyakorlati információkat közvetítenek nemcsak a Minőségbiztosítás, de az Értékesítés és a Beszerzés számára is. A fogyasztóvédelmi referensek szakmai irányítása kiválóan beilleszkedett a minőségbiztosítási tevékenységek sorába és ezáltal a vállalkozás működési rendjébe.