

A Fogyasztóvédelmi Referens Egyesület fogyasztóvédelmi referensek körében végzett kérdőíves kutatási eredményének összegzése

A fogyasztóvédelmi referensek körében végzett kérdőíves kutatás

A Fogyasztóvédelmi Referens Egyesület elektronikus úton anonim és önkéntes kérdőívet küldött meg 2017. szeptemberében 17-én és 18-án 100 fő fogyasztóvédelmi referens részére, amelyben a foglalkoztatásukkal, a feladataik ellátásával és a képzésen elsajátított ismereteikkel kapcsolatos kérdések szerepeltek. A fogyasztóvédelmi referensek körében végzett kérdőíves kutatás reprezentatívnak minősül, mert a megkérdezett fogyasztóvédelmi referensek között kiskereskedelmi üzletlánc, gyártó és szolgáltató által foglalkoztatott referensek egyaránt vannak, továbbá a foglalkoztatásuk helye szerint az ország valamennyi megyéjét és a fővárost is reprezentálják.

A fogyasztóvédelmi referensek válaszainak összegzése

1 A visszaküldött kérdőívek összesítése alapján megállapítható, hogy a fogyasztóvédelmi referensek munkájuk elvégzésében nagymértékben segítenek a fogyasztóvédelmi referensképzésen elsajátított ismeretek. A referensek a képzést követően gyakrabban tudnak segíteni fogyasztóvédelmi kérdésekben a munkatársaiknak (46 %), könnyebben tudják alkalmazni a jóállásra és a szavatosságra vonatkozó szabályokat (29 %), gyorsabban intézik a fogyasztói panaszokat (13 %), továbbá ritkábban kérik a vezetők segítségét fogyasztóvédelmi kérdésekben (12 %).

2. A megkérdezett referensek véleménye szerint hasznos lenne a fogyasztóvédelmi referensképzésen elsajátított ismeretek aktualizálása, frissítése. A referensek 54 %-ának álláspontja szerint szükség szerint, 33 %-a szerint félévente egyszer, 13 %-uk szerint pedig negyedévente egy alkalommal volna indokolt továbbképzésen részt venni.

3. A beérkezett válaszok alapján a fogyasztóvédelmi referensek feladatukat panaszkezelési/ügyfélszolgálati munkatársként (20%), jogtanácsosként (13%), vállalat vezetői (ügyvezető, cégvezető, igazgató) beosztásban (8%), marketinges munkatársként (7%), üzletvezetőként (7%), regionális vezetőként (6%) beszerzési munkatársként (5%), illetve egyéb beosztásban, például minőségbiztosítási vezetőként, termékbiztonsági koordinátorként, áruházvezető-helyettesként, stb. (35 %) látják el.

6. A fogyasztóvédelmi referensi feladatokat a megkérdezettek 82 %-a munkaviszonyban, míg 18 %-a megbízási jogviszonyban látja el. A munkaviszonyban álló referensek 60 %-a több mint két éve, 13 %-a legalább egy éve, míg 27 %-uk egy évnél rövidebb ideje látja el a referensi feladatot. A munkavállalóként foglalkoztatott fogyasztóvédelmi referensek egyéb munkaköri feladataik mellett látják el a referensi tevékenységet.

A fogyasztóvédelmi referensek válaszainak értékelése

A munkaviszonyban foglalkoztatott referensek vállalaton belüli presztízsét jelentősen megnöveli a fogyasztóvédelmi referensi feladatok ellátása. Erre utal az is, hogy a fogyasztóvédelmi referensek között számos ügyvezetőt, jogtanácsost, kereskedelmi, minőségügyi vezetőt, üzletvezetőt találunk, akik érdemi ráhatással bírnak a vállalkozás fogyasztóvédelmi szemléletének formálására is.

Budapest, 2017. október 3.