

XII. Országos Ügyfélszolgálati Verseny és Értékesítési Konferencia

Szilvásvár, 2016.10.19-20.



Bemutakozás

Az idei verseny bemutatkozása során minden csapat saját magát mutatja be, maximum 5 percben, az alábbiak szerint:

- Öt diából álló PPT-bemutató a társaság fontosabb jellemzőiről (pl. ellátási terület; ellátott felhasználók száma; egyedi, sajátos, megkülönböztető jegyek, nevezetességek, különlegességek, stb.).
- Az utolsó slide-nak az ügyfélszolgálattal kapcsolatos információkat kell tartalmaznia - majd ehhez a helyszínen, személyesen, szóban, segédeszközök nélkül kérjük hozzáfűzni a társaság ügyfélszolgálatán megtörtént érdekes/ különleges/ esetleg „vicces” szituációt, a tanulságok levonásával.
- Az összeállított PPT-t 2016. október 11-éig kérjük a tahy.monika@ervzrt.hu e-mail címre megküldeni.

Az ügyfélszolgálati versenyre való felkészülést segítő jogszabályok:

1991. évi XLV. törvény a mérésügyről

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2003. évi LXXXIX. törvény a környezetterhelési díjról

2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról

2013. évi LIV. törvény a rezsicsökkentések végrehajtásáról

2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről

2015. évi CV. törvény a természetes személyek adósságrendezéséről

47/1999. (XII. 28.) KHVM rendelet az állami tulajdonú közüzemi vízműből szolgáltatott ivóvízért, illetőleg az állami tulajdonú közüzemi csatornamű használatáért fizetendő díjakról

58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról

127/1991. (X. 9.) Korm. rendelet a mérésügyről szóló törvény végrehajtásáról

147/2010. (IV. 29.) Korm. rendelet a vizek hasznosítását, védelmét és kártételeinek elhárítását szolgáló tevékenységekre és létesítményekre vonatkozó általános szabályokról

Ajánlott szakirodalom:

Ügyfélszolgálat felsőfokon (Z-Press kiadó)

A felkészüléshez ajánlott honlapcímek:

- <http://www.ervzrt.hu>
- <http://www.szilvasvarad.info.hu>
- <http://www.menesgazdasag.hu>
- <http://www.vilagorokseg.hu>
- <http://www.erdekesvilag.hu/141-gyonyoru-hely-hazankban-ahova-erdemes-ellatogatni>
- <http://www.budapestwatersummit.hu>
- <http://www.vizvilagnap.hu>
- <http://www.reformatusiskolaveszto.hu/HURO/oko/T%C3%A9nyek%20%C3%A9s%20%C3%A9rdekes%20a%20v%C3%ADzr%C5%91l.pdf>
- <http://gyorgytea.hu/>
- <http://bukkisajt.hu/>