

# Foglalkozási napló

a 20 \_\_\_\_ /20 \_\_\_\_ . tanévre

## Postai üzleti ügyintéző 15. évfolyam

(OKJ száma: 54 841 09)

szakma gyakorlati oktatásához

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

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

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











## FOGLALKOZÁSI NAPLÓ

Foglalkozás			Modul/Tantárgy megnevezése, tartalma	Jelen van (fő)	Hiányzik (fő)	Aláírás
Hét	Dátum	Óra				
		80	<b>10845-12 Postai ügyintézés</b>			
		80	<b>Értékesítés a gyakorlatban</b>			
		12	<b>Értékesítés helye és szerepe a gazdaságban</b>			
		8	Az értékesítési tevékenység értelmezése és tartalma. Világgazdaság. Magyarországi gazdasági helyzet változásai, környezetvizsgálat. Értékesítési környezet vizsgálata a jogszabályi háttér tükrében. Kultúrákra való kitekintés. Gazdasági átalakulás emberi tényezői.			
		4	A változások hatása a szolgáltatásokban résztvevők viselkedésére. A változások szintjei. A vásárlói magatartás (lehetőségek és igények kapcsolata).			
		24	<b>Értékesítési folyamat komplex áttekintése</b>			
		4	Piaci összefüggések, és piaci törvényszerűségek. Az értékesítés kulcstényezői. Konceptiók, megoldások, értékesítési filozófiák. Kapcsolatteremtés (potenciális vevők elérése, kapcsolatfelvétel, a kezdő tárgyalási pozíció kialakítása).			
		8	A tudatos értékesítési folyamat lépései. Szükségletek, igények, problémák felismerése. Kapcsolatbővítés lehetőségeinek feltérképezése. A választható lehetőségek feltérképezése - együttgondolkodás az ügyféllel. A cselekvési elkötelezettség megszerzése – zárási technikák.			
		8	Érveléstechnikák, ellenállás/ ellenérvek kezelése – kifogáskezelés, haszonérvelés, értékteremtés. Kommunikáció. Sikeres kommunikáció előfeltételei. Verbális és non-verbális tényezők tudatosítása.			
		4	Hatékonyság, személyes meggyőzési eszközök fejlesztése. Az én üzenet jellemzői és felhasználásának módjai. Az egyéni kommunikációs stílus. Konfrontálódás, kommunikációs zavarok. Kommunikációs csatornák elemzése. A konfliktuskezelés kommunikációs eszközei.			
		32	<b>Ügyfélcentrikus magatartás</b>			
		4	Az ügyfélviselkedés „bejósolásának” alapjai (ügyfél-típológiák). Alap ügyfélszolgálati értékek.			
		8	Ügyféltípusoknak megfelelő értékesítési stratégiák. Kérdésfeltevésen alapuló módszertan. Szükségletek, igények, problémák feltárása.			
		8	Kérdezéstechnika. Tárgyalástechnika alapjai. „Segítő beszélgetés”. Konstruktív együttműködés jellemzői.			
		8	Az értékesítő mint tanácsadó. Tanácsadói készségek fejlesztése. Problémamegoldás – megoldáskeresés.			
		4	„Nehéz ügyfelek” szuverén kezelése, ellenszenv kezelés. Személyes eladási technikák. A szereplők konfliktus helyzetei.			

## FOGLALKOZÁSI NAPLÓ

Foglalkozás			Modul/Tantárgy megnevezése, tartalma	Jelen van (fő)	Hiányzik (fő)	Aláírás
Hét	Dátum	Óra				
<b>12</b>			<b>A siker kulcsa</b>	/		
		4	Önismeret fejlesztés (Erősségek – fejlesztendő területek). Asszertív kommunikáció. Pozitív gondolkodás erősítése. Sikerorientáció – belső motiváció. A hitelesség forrásai – felépítése.			
		8	Személyes erősségek, értékek, energiaforrások felismerése és alkalmazása. Meggyőző fellépés, módszerek és technikák – Trükkök értékesítőknél			
<b>320</b>			<b>Postai szolgáltatói gyakorlat</b>	/		
<b>48</b>			<b>Küldeményforgalmi gyakorlat</b>	/		
		8	Küldeményfelvétel technológiai folyamata. Kezelési okiratok, bélyegzők használata. Díjlerovási módok – postabélyeg, nemzetközi válaszdíjszelvény.			
		8	Feladási módok – levélszekrény útján, postahelyen. Tömeges felvétel folyamata. Könyvelt küldemények felvétele – levélküldemények, csomagok.			
		8	Nemzetközi küldemények felvétele. Számla- és nyugtaadása. Küldemények átadás-átvételi folyamata. Szolgáltató helyen történő kézbesítés.			
		8	Érkezett postai küldemények kezelése, átvétele, átadása kézbesítésre. A küldeménykézbesítés technológiai folyamata. Közvetett kézbesítés folyamata.			
		8	Kézbesíthetetlen postai küldemények kezelése. Kézbesített küldemény visszavétele, kezelése. Árukezelés folyamata. Sorsjegyek árusítása.			
		8	Bélyeg, filatélia termékek árusítása. Pénzügyi értékcsikk értékesítése. Távirat szolgáltatás ellátása. Hírlapkezelés gyakorlata, hírlap előfizetés és árusítás.			
<b>48</b>			<b>Pénzforgalmi gyakorlat</b>	/		
		8	Belföldi postautalvány kezelési folyamata. Kézpénzátutalási megbízás és Expressz kézpénzátutalási megbízás felvételi folyamata.			
		8	Postai számlabefizetési megbízás kezelése. POS terminál kezelése. Kézpénzbefizetés bankkártyával. Kézpénzfelvétel bankkártyával.			
		8	Kifizetési utalvány kezelésének folyamata. Kézpénzfelvételi utalvány és Pénzforgalmi betétkönyv kezelésének megismerése a gyakorlatban.			
		8	Lakossági és vállalkozói bankszámlák kezelése, kapcsolódó szolgáltatások igénylési folyamata. Betétek, könyves betétek, értékpapírok, állampapírok, befektetési jegyek és kötvények kezelése a gyakorlatban.			
		8	Személyi kölcsön és hitelkártya kezelés folyamata. Biztosítások kezelése a gyakorlatban. Lakás-előtakarékossági számla értékesítése.			



## FOGLALKOZÁSI NAPLÓ

Foglalkozás			Modul/Tantárgy megnevezése, tartalma	Jelen van (fő)	Hiányzik (fő)	Aláírás
Hét	Dátum	Óra				
		8	Nemzetközi postautalvány felvételi és kifizetési folyamata.			
			Western Union szolgáltatás és Nemzetközi gyorsutalvány kezelése a gyakorlatban.			
		<b>32</b>	<b>Elszámolási gyakorlat</b>			
		8	Leszámolóhoz kapcsolódó okiratok használata. Leszámolások összesítése. Az eltérések kezelése (hiány/többlet).			
			Felvételi tevékenységgel összefüggő el/leszámolási feladatok. Leszámolás a felvett küldeményekről, beszedett bérmentesítési díjakról.			
		8	Leszámolás a felvett pénzforgalmi bizonylatokról, kezelt pénzről. Kézbesítési tevékenységgel összefüggő el/leszámolási feladatok.			
			Leszámolás a kézbesített küldeményekről. Leszámolás a nem kézbesített küldeményekkel. Leszámolás a kézbesítéskor beszedett díjakkal.			
		8	Nem kézbesített küldemények további kezelése. Pénzek őrzése – tovább adása más személy részére. Leltár.			
			Szolgáltatóhely napi zárásával/összesítésével kapcsolatos teendők. Ügyfélszolgálati munkahelyek napi összesítésének készítése.			
		8	Szolgáltatóhely napi összesítésének készítése. Beszolgáltatás-ellátmány kezelése.			
			Szolgáltatóhely havi zárásával/összesítésével kapcsolatos teendők.			
		<b>192</b>	<b>Gyakorlat gazdálkodó szervezetnél</b>			
		8	Különböző küldemények feladási, valamint felvételi gyakorlata gazdálkodó szervezetnél.			
		8	Különböző küldemények feladási, valamint felvételi gyakorlata gazdálkodó szervezetnél.			
		8	Gazdálkodó szervezethez érkezett küldemények átvétele és további kezelése.			
		8	Gazdálkodó szervezethez érkezett küldemények átvétele és további kezelése.			
		8	Különböző küldemények kézbesítési gyakorlata gazdálkodó szervezetnél.			
		8	Különböző küldemények kézbesítési gyakorlata gazdálkodó szervezetnél.			
		8	A gazdálkodó szervezet által értékesített áruk, szolgáltatások eladási gyakorlata.			
		8	A gazdálkodó szervezet által értékesített áruk, szolgáltatások eladási gyakorlata.			
		8	Bankszámlára történő befizetési forgalom gyakorlata gazdálkodó szervezetnél.			
		8	Bankszámlára történő befizetési forgalom gyakorlata gazdálkodó szervezetnél.			
		8	Bankszámláról történő kifizetési forgalom gyakorlata gazdálkodó szervezetnél.			
		8	Bankszámláról történő kifizetési forgalom gyakorlata gazdálkodó szervezetnél.			
		8	Különböző irányú pénzmozgásokhoz kapcsolódó szolgáltatás nyújtásának gyakorlata gazdálkodó szervezetnél.			
		8	Különböző irányú pénzmozgásokhoz kapcsolódó szolgáltatás nyújtásának gyakorlata gazdálkodó szervezetnél.			

## FOGLALKOZÁSI NAPLÓ

Foglalkozás			Modul/Tantárgy megnevezése, tartalma	Jelen van (fő)	Hiányzik (fő)	Aláírás
Hét	Dátum	Óra				
		8	Pénzügyi szolgáltatások nyújtásának gyakorlata gazdálkodó szervezetnél.			
		8	Pénzügyi szolgáltatások nyújtásának gyakorlata gazdálkodó szervezetnél.			
		8	Egyéb pénzforgalmi szolgáltatások nyújtásának gyakorlata gazdálkodó szervezetnél.			
		8	Egyéb pénzforgalmi szolgáltatások nyújtásának gyakorlata gazdálkodó szervezetnél.			
		8	Felvételi tevékenységgel összefüggő elszámolási tevékenység gyakorlata gazdálkodó szervezetnél.			
		8	Felvételi tevékenységgel összefüggő elszámolási tevékenység gyakorlata gazdálkodó szervezetnél.			
		8	Kézbesítési tevékenységgel összefüggő elszámolási tevékenység gyakorlata gazdálkodó szervezetnél.			
		8	Kézbesítési tevékenységgel összefüggő elszámolási tevékenység gyakorlata gazdálkodó szervezetnél.			
		8	A gazdálkodási szervezet időszakos zárásának (napi, havi, negyedéves), valamint a működéshez szükséges készpénz ellátásának gyakorlata.			
		8	A gazdálkodási szervezet időszakos zárásának (napi, havi, negyedéves), valamint a működéshez szükséges készpénz ellátásának gyakorlata.			