



Miskolci Szakképzési Centrum OM: 203060

Berzeviczy Gergely Szakgimnáziuma

3525 Miskolc, Hősök tere 1. » Titkárság/fax: +36 46 348-899 » Központ: +36 46 347-881

titkar@berzeviczy.sulinet.hu » <http://www.berzeviczy.sulinet.hu>

**Ügyviteli ismeretek**

**tantárgy**

**ágazati képzés 11. b**

**Osztályozó vizsga témakörök**

**2016.**

## Ügyviteli gyakorlatok tantárgy 11. B OSZTÁLY

### Témakörök

<b>I. Az emberi kommunikáció alapvető felfogások</b>
Az emberi kommunikáció általános modellje
<b>II. Magatartás és önismeret</b>
Célhierarchia, életszervezés
Önismeret és emberismeret, a testbeszéd. Az image kialakítása
<b>III. Hatékony kommunikáció</b>
Verbális és nem verbális kommunikáció
Kommunikációs csatornák
Ügyfélkapcsolatok – szóbeli kommunikáció
Ügyfélkapcsolatok kezelése (szóban)
Ügyfélkapcsolatok – írásbeli kommunikáció
Ügyfélkapcsolatok regisztrálása, nyilvántartása
Ügyfélkapcsolatok kezelése (írásban)
Ügyintézéshez kapcsolódó dokumentumok, iratok. Az ügyintézés menete
<b>IV. Tárgyalási, konfliktuskezelési, érvelési technikák</b>
Tárgyalások fajtái, tárgyalási technikák
Konfliktusok fajtái, jellemző forrásai
Konfliktuskezelési technikák, konfliktuskezelési típusok
Konfliktuskezelés az ügyfélkapcsolatok során, munkahelyi konfliktusok
<b>V. Üzleti protokoll szabályai</b>
Magatartás, viselkedés, illem, modor
A viselkedés formáinak alapszabályai
Megjelenés, fellépés, öltözködés. Beilleszkedés, alkalmazkodás az üzleti életben
<b>VI. A szerződéskötés gyakorlata</b>
Szerződések típusai
Szerződések előkészítése, szerződésszegések formái
Szerződések készítése
Szerződések készítése