



Az ügyfélművelődés, mint versenyelőny

Jól jár az ügyfél

Elkötelezett
munkatársak

Növekedési potenciál

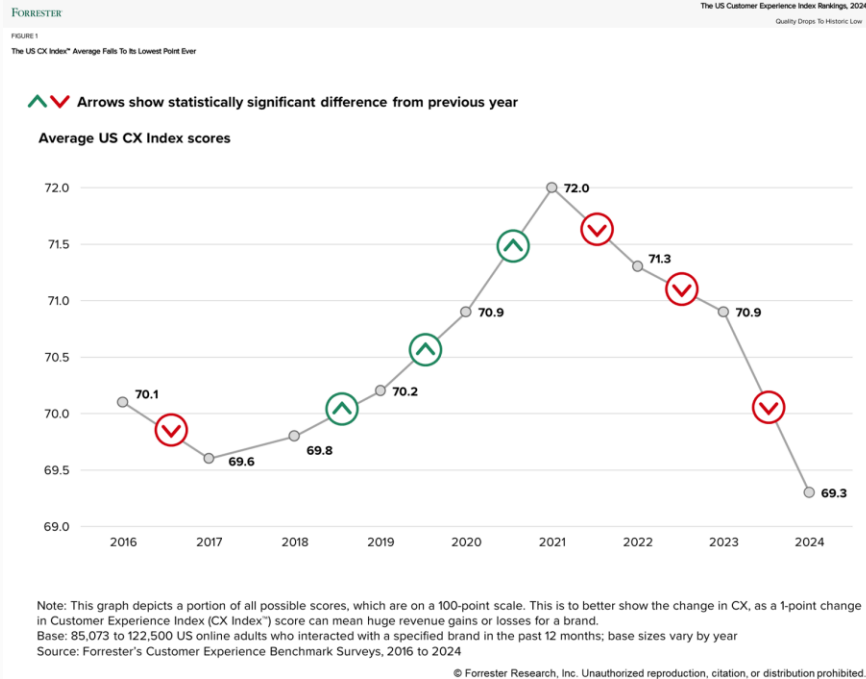
Többet költ

Jóhírért viszi a márkának

Több mindent vesz

Kevesebbe kerül

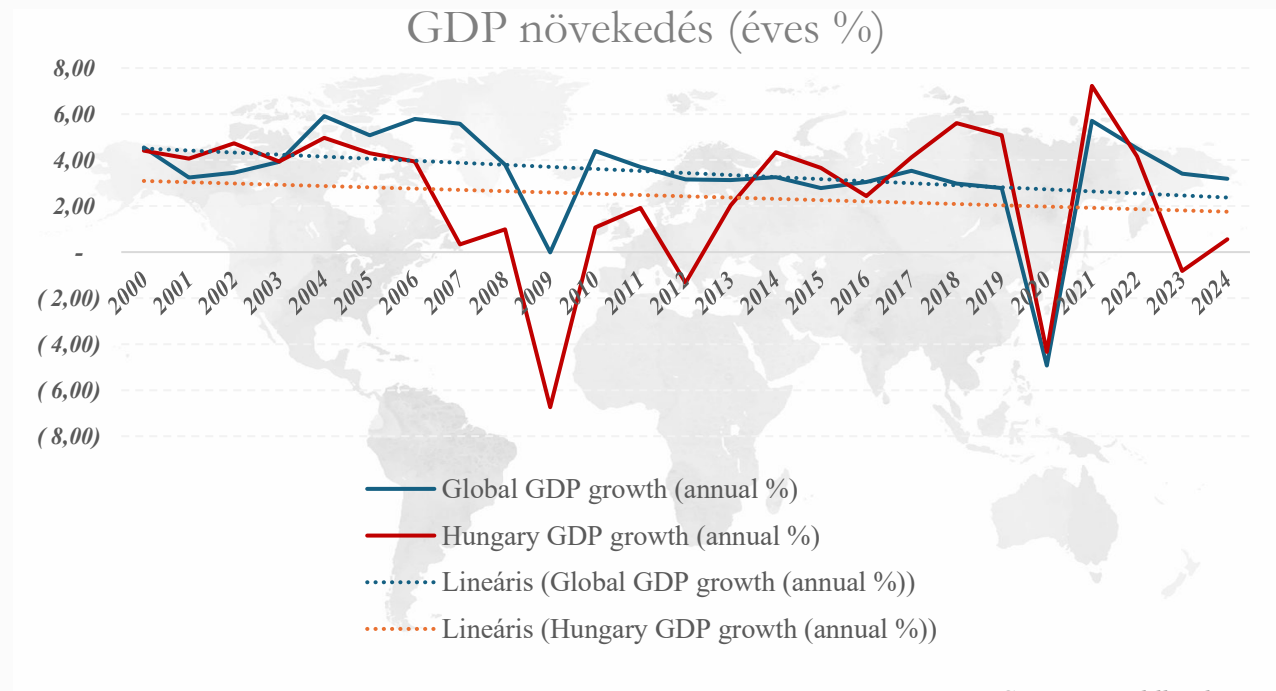
A CX hanyatlík látszik, ugyanakkor sosem volt még olyan fontos talán, mint most!



Forrester 2024 US CX Index szerint

A **CX minőség harmadik éve csökken**, és 2024-ben all-time low lett. 2024-ben a márkák 39%-a szignifikánsan romlott (ez rekord).

https://www.forrester.com/blogs/us-cx-index-2024-results/?utm_source=chatgpt.com

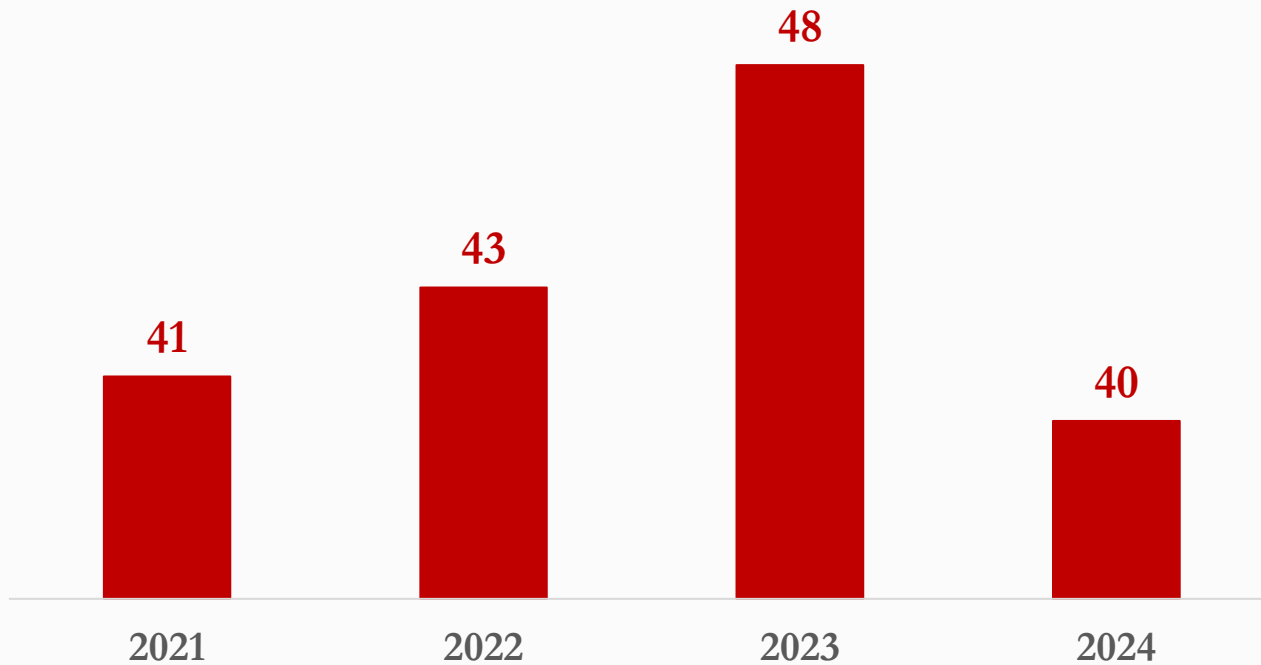


Source: worldbank.org

“A vezetők elképzelései arról, milyen az általuk nyújtott ügyfélműny (CX), és az ügyfelek tényleges megélése közötti különbség még soha nem volt ekkora.”

https://www.bain.com/insights/customers-want-relationships-not-just-easy-experiences/?utm_source=chatgpt.com

A magyar CX érettség is csökken, amely több okra vezethető vissza...



CXPA Hungary | NRC » CX érettség kutatás 2024

- **Gazdasági nyomás** » költségcsökkentés
- Vezetői **elköteleződés hiánya**
- **Siló működés** » töredezett, széttagolt ügyfélműködés
- **Szabályozási kihívásoknak** való megfelelés

Szilasi Beatrix



Szoftverfüggetlen CRM tanácsadó

20+ éves tapasztalat ügyfél- és partner menedzsment, üzletfejlesztés és CRM területen, az SAP Hungary és partnercégeinél, valamint a Microsoft Magyarországnál

Golden CRM Kft.

Szabó Balázs



CCXP tanúsított CX tanácsadó & PhD hallgató

15+ éves tapasztalat ügyfélélmény menedzsment területen, az E.ON Hungaria és a Yettel korábbi CX vezetője
CXPA és a HCXA tagja

CX Factory, CX-impact és MantaWorks

Ahhoz, hogy sikeresen tudjunk átalakítani és működtetni egy vállalkozást, úgy, hogy az ügyfélközpontúan tudjon működni több dologra is koncentrálni kell!



FORRESTER



Stratégia



Cégkultúra



Ügyfélmegértés



Dizájn



Mérés

[illegible]

Mi az üzleti stratégiád és hogyan kapcsolódik az az ügyfeleidhez?

„Nem a legerősebb vagy a legintelligensebb faj marad fenn, hanem az, amelyik a leginkább képes **alkalmazkodni a változásokhoz.**”

Charles Darwin



1

Legyen üzleti stratégiád » ügyfélmegtartás, növekedés, új piac vagy új termék

2

Akarj változni és ne félj változtatni

3

A CX, ha nincs pénzügyi narratíva, hamar lekerül a prioritáslistáról

Ha van üzleti stratégiád, akkor ...

... a fókusz kijelöli a prioritásokat: az alstratégiáknak ehhez kell igazodniuk.





CÉGKULTÚRA

Az ügyfél mindenkié, ők fizetik ki mindenki bérét a cégben!



1

Legyen mindenkinek fontos, hogy milyen az ügyfélszolgálat

2

Ne hagyd magad eltávolodni a vásárlóidtól

3

Ösztönözd a kollégákat a jobb teljesítményre

Ha nem ismered az ügyfeled nem is tudod őt kiemelkedően kiszolgálni



1

Ne kérdezz olyat az ügyféltől, amit te is tudsz, vagy amivel nem tudsz mit kezdeni

2

Nem csak a szám fontos, hanem, amit az ügyfelek megosztanak

3

Ismerje ezeket az információkat az egész szervezet, és változtassatok a működésen

Ügyfélinformációk kezelése

HOL, MIT, KINEK, MIÉRT?

1. **HOL:** fejben, papíron, Excelben, ERP-ben, CRM-ben, ...
2. **MIT:** minimális információk ☐ Ügyféltől begyűjtött adatok
3. **KINEK:** ki látja az adatokat
4. **MIÉRT:** saját célok ☐ vezetői utasítás ☐ céges összkép



Ügyféladatok több helyről érkezhetnek ma már, amit elemezni és értelmezni kell

Ügyféltől: tárgyalás, e-mail marketing, weboldal látogatás, ügyfélszolgálat, ügyfélelégedettségi kérdőív, Google vélemény, ...

Munkatárstól: értékesítés, marketing, ügyfélszolgálat

Tranzakciós adat



Belső adatok

Social mediaból: LinkedIn, Facebook és egyéb csatornák

CRM = Customer Relationship Management



1

A kiválasztásra kerülő CRM rendszer vegye figyelembe az üzleti igényeket és az IT környezetet.

2

A nyilvántartott adatok típusa függ a personaktól, az iparágtól, ... és az üzleti stratégiától.

3

Használjuk az AI-t adatgyűjtésre, adatelemzésre, online kérdőív kiküldésére, ...

DIZÁJN



Csak az a változás, ami az ügyfélhez is eljut és amit értékelnek



1

Az ügyfél-visszajelzésből akciót kell indítani, máskülönben, csak adat marad

2

Nem egyfajta ügyfél van, ezért érdemes personákban gondolkodni

3

Az „ügyfél út” egy eszköz, nem pedig egy cél, és ha azon változtatni szeretnél a folyamatokat tervezd újra

Personák, folyamatok, rendszerek



1

Personák: hatnak a marketing és értékesítési tevékenységünkre

2

Minden csatornán ennek megfelelően kommunikálunk, stílusban a „brand book-unk” alapján

3

Sales folyamatokat pedig a CRM-ben kezelünk.

MÉRÉS



Ma már nem feltétlenül az a kérdés, hogy van-e adat, hanem, hogy azt miként használják fel



1

Elemezd a belső folyamati mutatóid és a kollégáid megfigyeléseit is, hogy megértsd az ügyfeleid

2

Számold ki, hogy mennyit ér neked az ügyfeled, amíg veled van és mit jelent ha elveszíted

3

Elemezz és értelmezz, mert sok mindent előre lehet jelezni az adatokból elkerülve a későbbi kárenyhítést

A belső és külső elemzési adatok rávilágítanak arra, hogy a cég működése hogyan reagál a piaci változásokra

Belső üzleti KPI-k:

- **Ügyfélmegtartás:** churn, NPS/CSAT, LTV
- **Növekedés:** CAC, konverzió, növekedési ráta
- **Új piac:** win-rate, piacra lépési mérföldkövek teljesítése
- **Új termék:** adoption, aktiváció, használat

Külső ügyfél KPI-k:

- **Piaci jelenlét és láthatóság:** márkaismertség, share of voice
- **Ügyfélszerzési tölcsér:** lead volumen, lead-ügyfél konverzió, értékesítési ciklus hossza
- **Ügyfélelvárások és piaci percepció:** online értékelések, ügyfélpanaszok, ügyféligény változás
- **Versenypiaci mutatók:** versenytársak növekedési rátája, piaci árverseny alakulása, switching rate



A vizualizáció hidat épít az adatok és a döntések közé

Vezetői dashboardok:

- Megkönnyítik a vezetői döntéshozatalt
- Több rendszer adatait képesek megjeleníteni

Ilyenek például:

- Excel alapú dashboardok
- Power BI
- Tableau
- CRM rendszerek saját dashboardjai
- AI tool-ok



AI



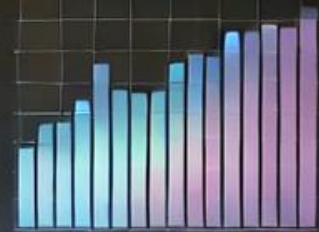
CUSTOMER
EXPERIENCE



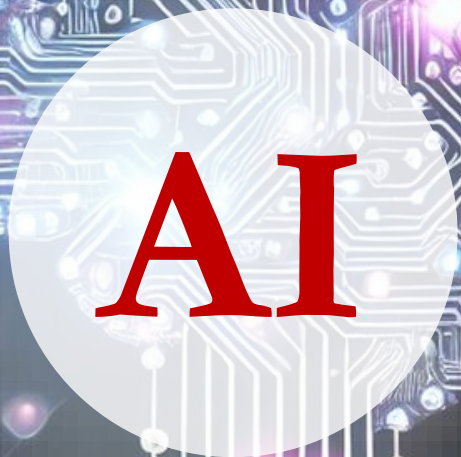
CUSTOMER
EXPERIENCE



CUSTOMER
EXPERIENCE



AI



AI

CUSTOMER
EXPERIENCE



COMBINATION

CUSTOMERS



CUSTOMERS



AI



Az AI (MI) megkerülhetetlenül itt van velünk, használd okosan!



1

AI first, de nem AI only

2

Amilyen minőségű az input, olyan minőségű lesz az output is

3

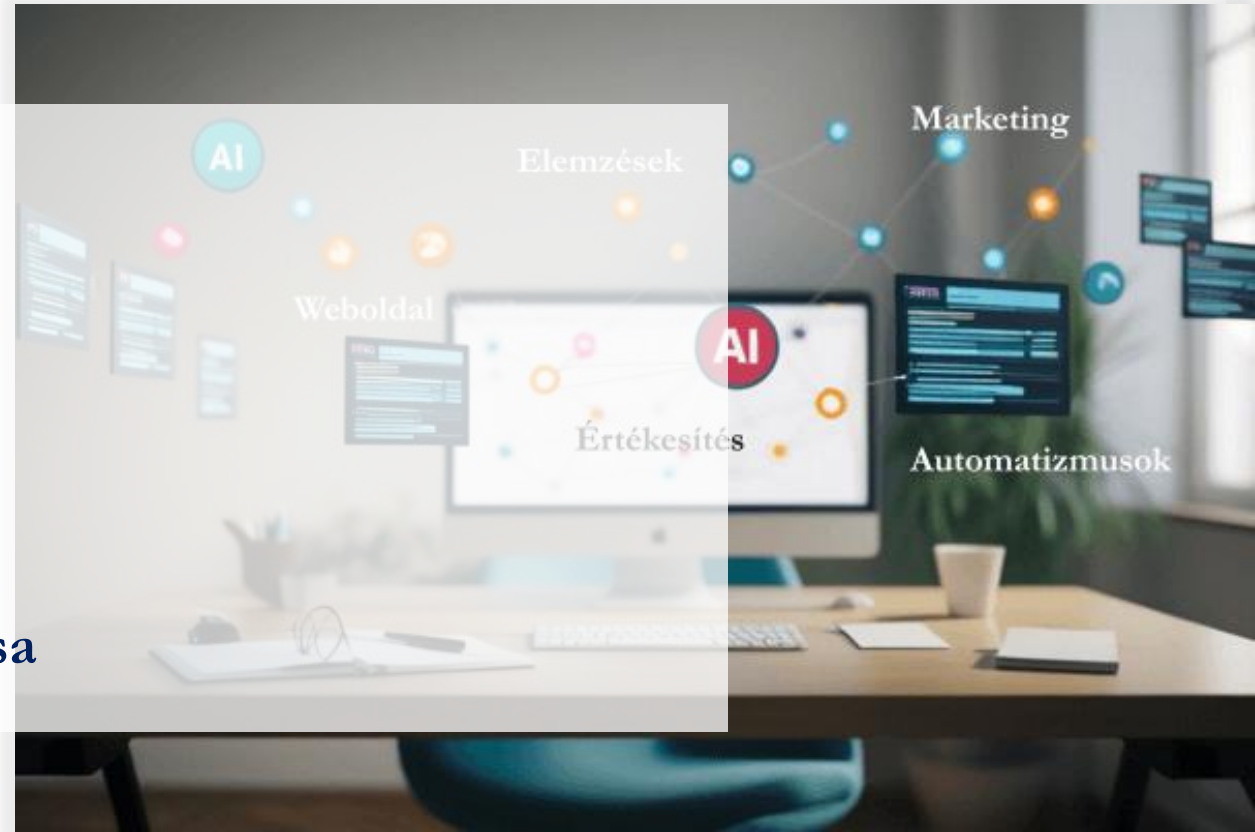
Fontos az adatvagyon és azok megfelelő struktúrája, de épp oly fontos az üzleti folyamatok letisztázása, hogy automatizálható legyen

Használd okosan és jogszerűen az AI-t!

Fontos a jogszabályok betartása! - AI Act

Amire használhatod például:

- Weboldalak létrehozása
- Értékesítők munkájának támogatása
- Marketing anyagok előállítása
- Szövegírás
- Automatikus termékajánlások
- Elemzések készítése
- Automatizmusok / workflow-k kialakítása



Ha többet szeretnél tudni a témával
kapcsolatba látogass el ide:



www.ugyfelakademia.hu

Köszönjük a figyelmet!



Köszönjük a figyelmet!

© 2026 Budapest
szilasi.beatrix@goldencrm.hu
bszabo@cxfactory.org