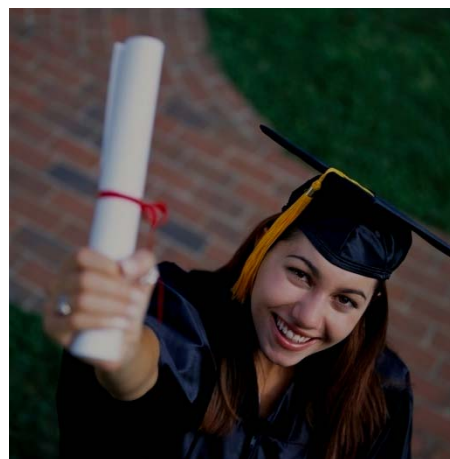




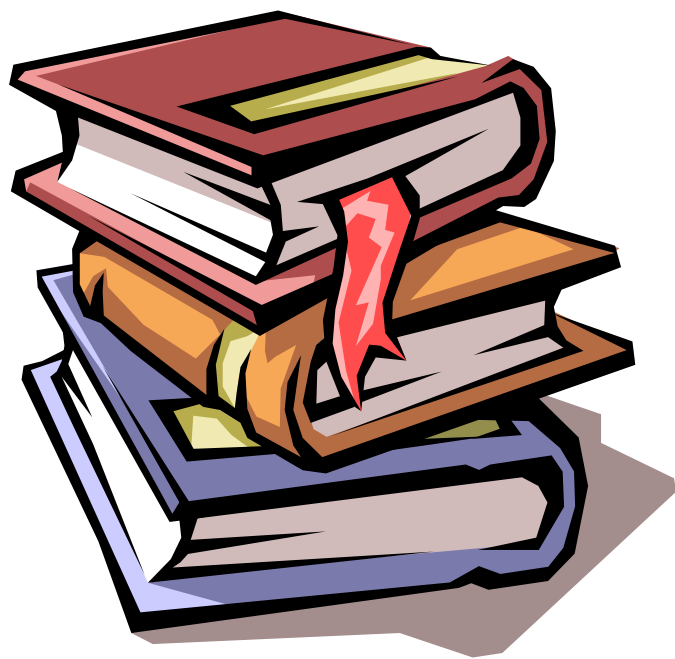
# Társasági képzések az üzleti stratégia szolgálatában

**Budapest, 2010. március 25.  
PSZE HR Szakmai nap**

**Előadó: Kalocsai Katalin  
Oktatási Központ**



## A humán tőke elemei



- képzettség
- végzett munkával kapcsolatos ismeretek
- személyes kompetenciák
- innovációs képesség
- munkamorál

# A vállalati képzésekre ható külső tényezők

- Globalizáció  
kevesebb, de magasan képzett munkaerő  
naprakész tudásigény → folytonos képzés
- Információs bomba (Net, távoktatás)
- A tudás gyors amortizációja (life-long learning)
- *Hagyományok*



## ● A képzési rendszer a vállalati HR része



# Kihívások a HR fejlesztési rendszer előtt

- a fejlesztés integrációja  
üzleti és HR stratégiával  
más szervezeti rendszerekkel
- szervezeti tudás változások követése,  
proaktív fejlesztés
- az egyéni és a szervezeti szükségletek harmonizálása
- belső fejlesztés vagy külső felvétel



# ● A képzési rendszer a vállalati HR része



## On the job fejlesztés

- mentorálás
- coaching
- projektmunka
- rotáció
- önfejlesztés



## Off the job eszközök

- részvétel szervezett képzésen
- üzleti szimulációk
- helyzetgyakorlatok
- tanulmányutak, konferenciák



# A Magyar Posta Zrt. képzési rendszere

## ● Képzési rendszer

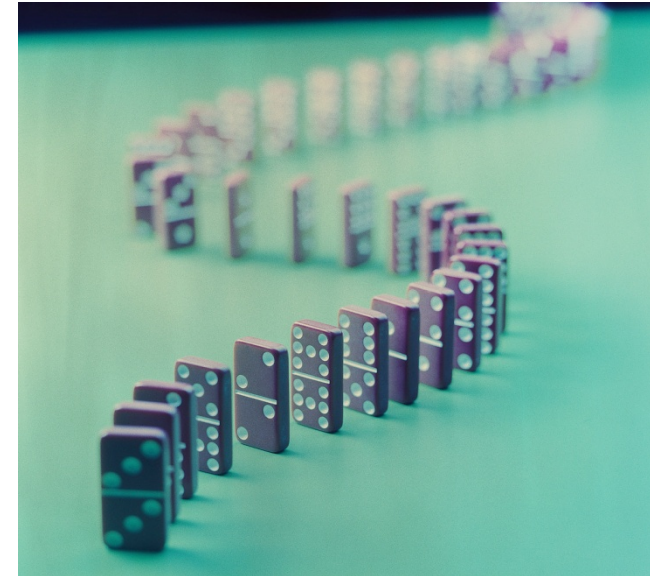


- Munkaköri rendszer  
képzettségi követelmény
- Kompetencia rendszer
- Karriermenedzsment

### **A képzési rendszer integrációja**

## Képzési stratégia

- képzett, minőségi munkaerő
- oktatási rendszer kettős célja
  - társasági célkitűzések támogatása
  - fejlesztési igények kielégítése
- változásmenedzselés, kultúrafejlesztés támogatása





## ● Képzési rendszer



## Költséghatékony működtetés

- » szakképzési hozzájárulás „felhasználása”
- » külső – belső képzések aránya
- » modulrendszerű oktatás

# ● Magyar Posta Zrt. felnőttképzési tevékenysége



- intézmény akkreditáció
- akkreditált programok
- SGS auditált ISO folyamatok
- Minőségirányítási rendszer leírás
- Munkaügyi Központ nyilvántartás
- országos hatáskörű Oktatási Központ

IAL: 0675

Felnőttképzési nyilvántartási szám: 00-188-2008

## ● Képzési - fejlesztési célok



- ❖ Stratégiai célkitűzés lebontása (pl. értékesítési képességek aktivizálása, bevételek növelése, korszerű, ügyfélközpontú szolgáltatás az ügyfél elégedettség növelése, a bizalom megtartása, megszerzése érdekében, üzemszervezés)
- ❖ Kompetenciális fejlesztési fókuszok
- ❖ Szakmai tudás bővítése

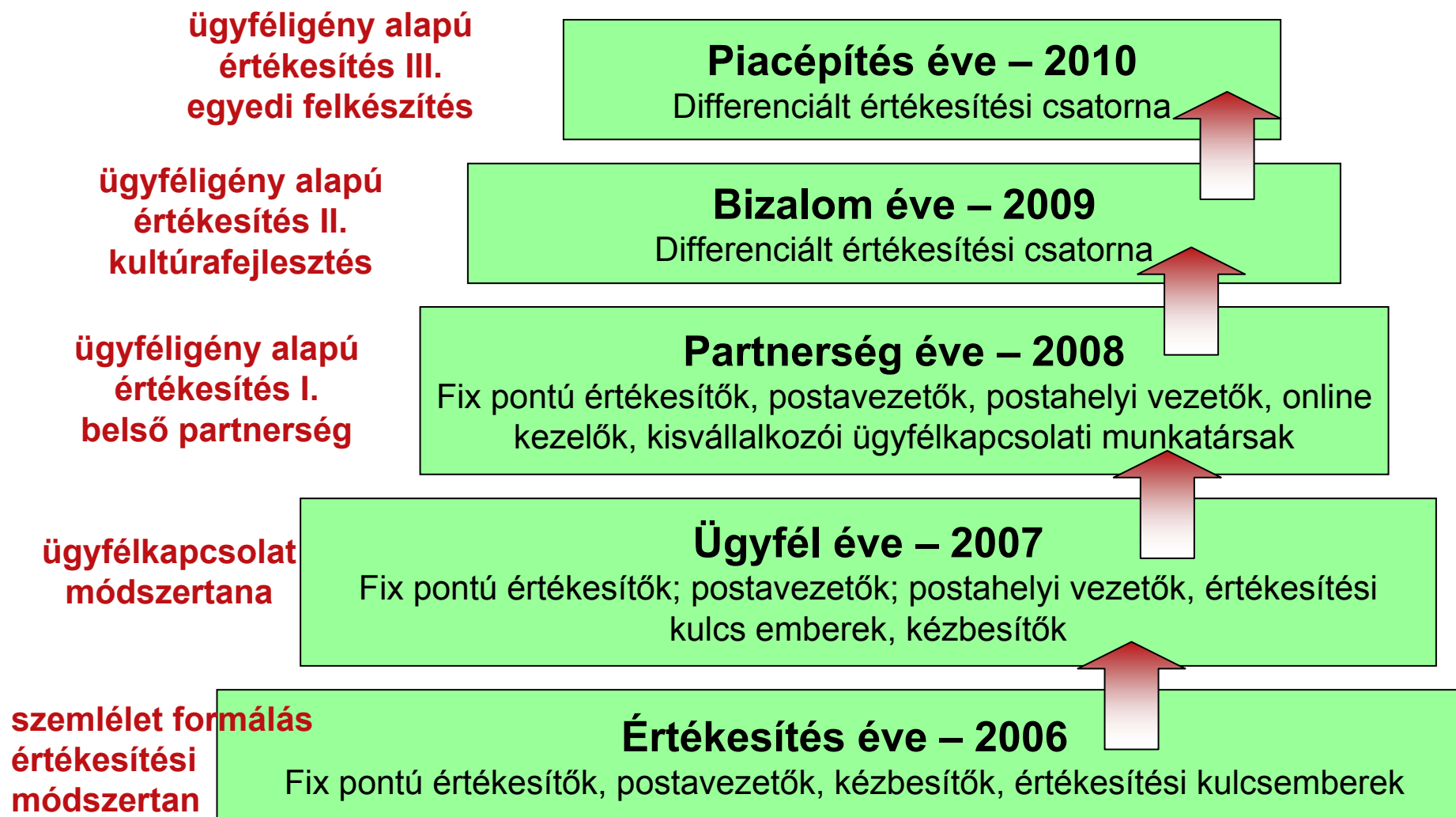


Tudatos vezetői eszköztár alkalmazás, **bevétel** növekedés  
**A képzési sorozat tartalmi szempontból történő folytonossága,**  
szintetizálás.

A differenciált értékesítési csatornák összehangolt működésének  
biztosítása



# ● A programsorozatok egymásra épülése



# ● Képzési célok 2010.



- ❖ Fókusz termékek differenciált értékesítési csatorna szerinti értékesítése
- ❖ Munkaköri feladatoknak megfelelő irányítási, értékesítési, címközvetítési tudásbázis és **értékesítési képességek** fejlesztése, bevételek növelése
- ❖ **Ügyfél** megszerzés, **megtartás** és ügyfélérték növelés
- ❖ Korszerű, ügyfélközpontú szolgáltatás az **ügyfél elégedettség növelése**, a bizalom megtartása, megszerzése érdekében
- ❖ Belső elégedettség, értékesítési képességek aktivizálása, növelése, karrier célok támogatása
- ❖ **Jogszabály**ból fakadó szakmai követelményeknek való **megfelelés**
- ❖ Képzettségi szint növelése





# ● Fókusz értékesítési csatornák szerinti képzési célcsoportok



## ➤ **Postahely**

### ❖ **Postahelyi irányítás**

Postavezetők képzése  
Postahelyi belső vezetők

### ❖ **Fix pontú munkatársak**

Pénzügyi szolgáltatás értékesítő munkatársak (PPM munkahely)  
On-line kezelők  
Felvételi Értékesítési munkatársak  
Postahelyi „kisvállalkozói” értékesítők  
Postaboltos munkatársak  
Ügyfélszolgálati munkatársak

### ❖ **Kézbesítők**

Kézbesítő értékesítő  
Kézbesítő címközvetítő  
Mobil Sales munkatársak

## ➤ **Személyes ügyfélkezelés**

Személyes értékesítők

## ➤ **Értékesítés támogatás**

Értékesítés támogató munkatársak/Szektorvezető munkatársak képzései

Értékesítés monitoring és adatmenedzsment oktatás



# ● Képzések tartalma



- ❖ **Stratégia cél** lebontás - fejlesztés oldali- vizsgálata
- ❖ Napi **feladatok szintjén** történő azonosítás
  - ❖ Tudáselemek társítása
  - ❖ Szükséges kompetenciák meghatározása
  - ❖ Egymásra épülés definiálása
- ❖ **Fókusz termékek nevesítése - értékesítési csatorna szerinti**
  - ❖ Termékek pontosítása
  - ❖ Termékszintek meghatározása

} **Termékismereti tudás**
- ❖ **Kompetenciák** profilnak megfelelő kiválasztása
- ❖ **Jogszabályból fakadó szakmai követelményeknek való megfelelés**



# ● Képzések formája



**differenciált!!!**



mérhető

- ❖ **tartalom elsajátítást támogató**
- ❖ **célcsoport tanulási kultúrájához illeszkedő**
- ❖ **külső/belső**
- ❖ **költség optimális**
  
- ❖ **önálló elsajátítást is tartalmazó elemek előtérbe kerülése**
- ❖ **interaktív , legjobb gyakorlatok**
- ❖ **bentlakásos**



## ● Képzési rendszer



# Belső mérés, minősítés – Oktatási Központ

SLA-ban rögzített szolgáltatási csoportok és szolgáltatási szint határidők alapján

Célcsoport specifikus kérdőíves technikával

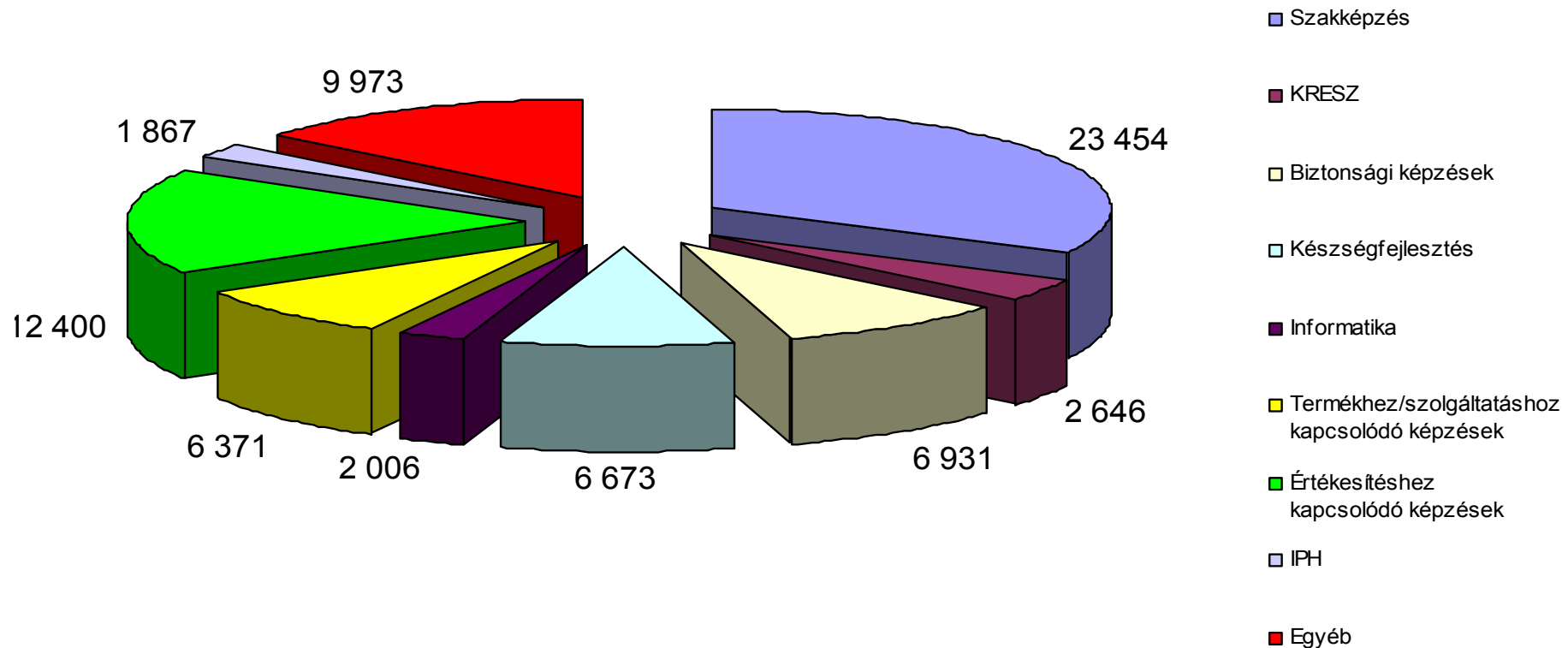
Oktatási Központ esetében a kérdezett célcsoportok:

- Tervezési egységvezetők
- Tervezési egységek munkatársai
- Postavezetők
- Postahelyek munkatársai

Értékesítési eredmények



# ● A 2009. évi 72.321 hallgatói nap megoszlása



Legnagyobb résztvevői létszámban az **értékesítési technikákhoz** és az **új termékhez/szolgáltatáshoz kapcsolódó képzéseken** vettek részt hallgatók  
(a hagyományos szakképzés, KRESZ és biztonsági képzések mellett)

# ● Társasági képzések az üzleti stratégia szolgálatában



**Kérdések?**

**Köszönöm  
a  
figyelmet!**

