



# ALITERA Ügyfélkapcsolati Kft.



**ALITERA Customer Relations  
Ltd.  
Company Profile**

**Supported relations – Making a difference through customer service**

# Reference - Human Resources

We have carried out complete recruitment processes, trained customer service and sales employees.

We have analyzed and evaluated their performances based on recorded inbound calls.

We have also organized and managed trainings for customer care, communication, motivation and sales purposes.

We have been teaching phone and personal customer care in various courses for multiple institutions and private companies.



**Air Logistics Kft.** (air freight)



**Humán Erőforrás Alapítvány**

(founders of formal education for the Call-Centre trade.)



**Nomina 3P Zrt.** (education)



**NTK-Perfekt Oktató és Kiadó Holding Zrt .** (publishing and education)



**Prohuman Kft.** (recruitment agency)



**Tikkurila Kft.** (manufacturing and commerce of hardwares)

[www.alitera.hu](http://www.alitera.hu)

# Customer Relationship advisory

We offer expertize and guidance to the best technology solutions available for your business.

We create tailor-made, cost-efficient solutions by adapting the technology to the customer relations of your business, based on in-depth analysis.

We teach and train supervisors and operators to use the systems and technology and we support and manage them to maintain the high quality of your customer care.



# Customer Service Audit

We analyse the complete customer service efficiency of your business, taking all qualities into account such as technology, HR and communication channels.

We examine and analyse how any product or service is promoted, communicated, and how problems and complaints are managed.

Finished the audit, we propose short, medium, and long-term action plans, and if requested, we also follow them up till completion.


figyelem fizetésekor				tájékoztató				
Üzlet	igén	szolg	Végösszeg	Üzlet	megj	minimális	Végösszeg	
Cekker	1	2	1	4	Cekker	3	1	4
okmány	1	1	2	okmány	1	1	2	
okmány	1	1	2	okmány	2	2	2	
Center	2	1	1	4	Center	3	1	4
okmány	2	1	2	okmány	1	1	2	
okmány	2	1	2	okmány	2	2	2	
Delta	2	2	2	4	Delta	3	1	4
okmány	1	1	2	okmány	1	1	2	
okmány	1	1	2	okmány	2	2	2	
Király	2	2	2	Király	2	2	2	
okmány	2	2	2	okmány	2	2	2	
Kossuth	1	3	4	Kossuth	2	2	4	
okmány	1	1	2	okmány	1	1	2	
okmány	1	2	2	okmány	1	1	2	
Ménfőcsanak	4	4	4	Ménfőcsanak	3	1	4	
okmány	2	2	2	okmány	1	1	2	
okmány	2	2	2	okmány	2	2	2	
Nehézség	3	1	4	Nehézség	2	2	4	
okmány	1	1	2	okmány	1	1	2	
okmány	2	2	2	okmány	1	1	2	
Verecske	2	2	4	Verecske	3	1	4	
okmány	2	2	2	okmány	2	2	2	
okmány	2	2	2	okmány	1	1	2	
Végösszeg	17	3	19	39	Végösszeg	21	9	30

**Legjobb munkahely** 

„A legjobb munkahely” - név nélküli kérdőív volt.

A saját egyéni helyzet megítélése, a vezetés, valamint a munkavégzés körülményeire, a folyamatokra vonatkozó kérdésekre adtak választ a dolgozók.

Adatok	helyzetem	munkahely	vezetés	folyamatok	összesítő	Végösszeg
Átlag / Átlag ÜRSZ-ön %	62%	63%	67%	66%	66%	69%
Átlag / Átlag Kondor %	60%	58%	58%	66%	64%	63%
Átlag / Átlag %	70%	59%	61%	70%	66%	66%

**HR Audit 2016** 

A munkahelyi Ös és vezetői értékelésének összefoglalása.

(a kérdőívet csaknem az összes munkatárs kitöltötte, az egyéni értékelésen pedig az egyéni vezető, és a HR vezető is részt vett.)

Értékelési terület	Átlag / MUV	Átlag / ERTK	Átlag / ÜRSZ
Általános	80%	80%	87%
Tudásanyag	85%	79%	6,6%
Értékelés	85%	80%	2,6%
Vezetés	82%	82%	6,6%
Készenléti készség	83%	78%	5,3%
Értékelés	83%	77%	6,0%
Készenléti készség	85%	77%	5,1%
Értékelés	85%	78%	5,0%
Értékelés	84%	79%	4,9%
Készenléti készség	82%	76%	4,4%
Tudásanyag	82%	82%	6,0%
Munkahelyi környezet	85%	80%	7,3%
Munkahelyi környezet	84%	82%	7,7%
Munkahelyi környezet	85%	77%	6,3%
Munkahelyi környezet	82%	82%	6,0%
Munkahelyi környezet	85%	82%	6,0%
Munkahelyi környezet	85%	82%	6,0%
Végösszeg	85%	79%	5,0%

A táblából az látni látható, hogy a legmagasabb értékelést a munkatársak a munkahelyi környezet területén adták meg, ami azt jelenti, hogy a munkahelyi környezet a leginkább megvalósított terület. A legkevesebbet a munkatársak a munkahelyi környezet területén értékelték meg, ami azt jelenti, hogy a munkahelyi környezet a leginkább megvalósított terület.

**I. Összegzés és javaslatok divízióinként**

**I. Pénzügyi és számviteli divízió**

**Szakmai munkák teljesítése különböző területeken**

- Szakmai tevékenység nem, de a közeli kapcsolattartásban igénybevétele vezetői szintű munkatársak által történő (különösen a közeli kapcsolattartásban) megvalósításra.
- Nincs világos feladat meghatározás és értékelés, ráadásul a nem közvetlen saját munkatárs értékelésén alapozva, nincs teljesítés.
- azonosított problémák a munkahelyi környezet területén mutatkoznak, vezetői szintű közeli kapcsolattartás megvalósítása, ezért nagy a közeli kapcsolattartás, a HR vezetői szintű közeli kapcsolattartás megvalósítása, a munkatársi szintű közeli kapcsolattartás megvalósítása.

Általában azonban minden dolgozó a döntéseit a munkahelyi megvalósításra, bevezetésre tartja igényt.

Végül 18.01.01. HR Audit, Összegzés és javaslatok 4 2016.10.06.

# Human relations

**If you'd like to find the right employee,**

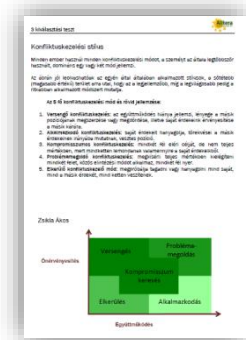
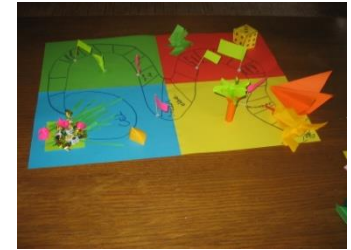
**We offer a complete recruitment service: positive offer full personnel profiling for customer service, sales, and telesales staffing advertisements, analyzing CVs, structured interviewing, carrying out tests and personal analyses.**

## **Training**

**If you'd like your current employees to work more efficiently,**

**We have a wide range of training and skill development services for customer service and sales employees, that include 4-6-8 hours long, practical training sessions.**

**We are fully qualified and experienced in strengthening loyalty and teamwork and in developing personal customer service and sales skills.**



# About us

ALITERA was founded in 2004 by Erzsébet Katona and Ferenc Katona, as an independent business, after working in Hungarian call centre and human relations industries through decades.

As a family business we have always been following and helping each other's work and we know how important it is to work together efficiently in a close team environment.

Everyone knows that behind every business success stories, there is a growing crowd of satisfied and loyal customers. To achieve this, every business needs extended customer relations - and this is what we are best at.

This already helped various businesses grow in Hungary. Whether we helped them expand their market, turn their customer base into loyal customers or helped in recruiting professional staff, we always did our best for our partners' relations.

[www.alitera.hu](http://www.alitera.hu)



# Contact – [www.alitera.hu](http://www.alitera.hu)



**Erzsebet Katona - Managing Director**

**Main areas of expertise: customer relationship development**

**Mobile phone: +36305858198**

**Email: [katona.erezsebet@alitera.hu](mailto:katona.erezsebet@alitera.hu)**

**Professional articles: <http://blog.alitera.hu>**



# We wish you successful relations!

We believe we can be an enormous help for you in expanding your business in Hungary.

Please do not hesitate to get in touch with any questions or queries.



**"It is not the relations that help us achieve  
but the achievements help us build a good  
relationship."**

*Luca di Montezemolo*

