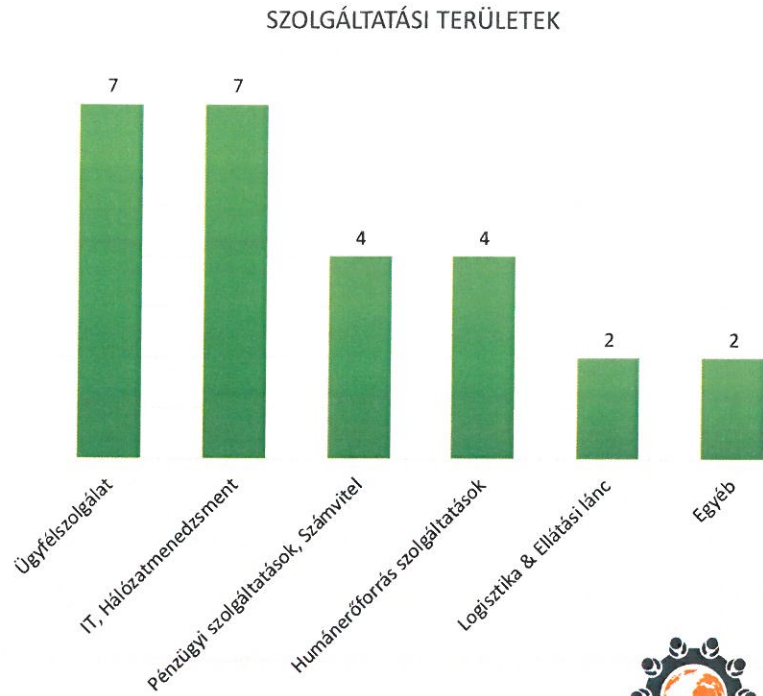


28. programhoz tájékoztató  
üzleti, szolgáltató szektor

## A debreceni üzleti szolgáltató szektor jellemzői



Kulcs a boldog karrierhez:  
a saját hang megtalálása



## Jellemző karrier utak a Business Services szektorban

### Pozíciók



**Szakértői**  
Subject Matter Expert,  
Tréner, Projektvezető,  
Erőforrás-elemző  
(Workforce  
Coordinator),  
Minőségbiztosítási  
Elemző



**Vezetői**  
Team Leader, Head of  
Team, Team Manager,  
Service Delivery  
Manager, Operations  
Manager

Agent, Helpdesk Technician, Call Center Agent, Service Desk Associate, Service Desk Representative, Service Desk Analyst, Ügyfélszolgálati Munkatárs, Ügyfélkapcsolati Munkatárs, IT Helpdesk Munkatárs, Order Management Specialist, Data Integrity Specialist, Customer Quotation Specialist, Customer Care Specialist, Travel Specialist, Hardware Services Operations Specialist, SSP Specialist, Multi-Seat Operations Specialist, AP/AR/GL Accountant

# Kompetenciák

## **Munkavégzés multikulturális**

### **környezetben /**

### **Üzleti készségek**

Ügyfélközpontúság

Az üzleti folyamatok megértése

Rendszerszemlélet

### **Készségek, attitűdök**

Kezdeményezőkézség

Felelősségvállalás

Nyomonkövetés

Monoton feladatok végzése

Logikus gondolkodás

Problémamegoldás

Konfliktuskezelés

Stresszmenedzsment, stressztűrő

képesség, terhelhetőség

A változások hatékony kezelése

Empátia

Nyitottság

Alkalmazkodókészség

Rugalmasság

Proaktivitás

Eredményorientáltság, fókusz

Döntéshozás

Bizalomépítés

Szerénység, tisztelet

Visszajelzés adása és fogadása

Csapatmunka, egyéni

munkavégzés

Időgazdálkodás

Multitasking

Priorizálás

Prezentációs készségek

Tárgyalástechnika

Érvelés, indoklás

### **Kommunikáció**

Nonverbális kommunikáció

Metakommunikáció

Asszertív kommunikáció

Kérdezőtechnikák

Üzleti kommunikáció

Irodai etikett, viselkedési normák

### **Tudás**

Projektmenedzsment

MS Office csomag használata

Felhőalapú technológia használata

Megosztott dokumentumok

használata

Kommunikációs eszközök

### **Nyelvtudás**

Élő nyelvismeret

Több idegen nyelv ismerete

Üzleti nyelvtudás



**DEBRECEN  
BUSINESS  
SERVICE  
CENTERS**

## Értékek és az ember

A BSC szektor jellemzői



**DEBRECEN  
BUSINESS  
SERVICE  
CENTERS**