

## MUNKAERŐ-PIACI KALAUZ

Mivel foglalkozik a Research Analyst?

Ki az a Copywriter?

Mit csinál az Executive Assistant?

....



HIVATÁS TAPASZTALATSZERZÉS KÉPZÉS INFORMÁCIÓ EGYENSÚLY DÖNTÉS  
ÚTKERESÉS • KONZULTÁCIÓ • ÖNISMERET



+36 30 / 481-4309



KARRIERIRODA.BTK@KRE.HU



KRE BTK KARRIERIRODA

# KRE BTK KARRIERIRODA

- **CALL CENTER OPERATOR**

Vevőszolgálat területén közvetlen telefonos ügyfélszolgálattal foglalkozó munkatárs. Gyakran találkozunk vele banki, telekommunikációs, biztosítási vagy turisztikai területen. Fő feladata a megfelelő információ biztosítása, a vevői reklamációk kezelése, segítségnyújtás.

- **CUSTOMER SERVICE EXECUTIVE / CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE / CUSTOMER SUPPORT SPECIALIST - ÜGYFÉLSZOLGÁLATI/VEVŐSZOLGÁLATI MUNKATÁRS**

Feladata, hogy a megfelelő szintű ügyfélkiszolgálást biztosítsa az adott területen, ami elsősorban a felmerülő vevői igények, illetve rendelések kezelését tartalmazza. E mellett feladatkörébe tartozik a termékekkel/szolgáltatásokkal kapcsolatos információk továbbítása a vevők felé, valamint a felmerülő reklamációk és panaszok kezelése. Az ügyfelektől kapott információkat továbbítja a cégen belül az adott egység felé. Fontos készségek: jó kommunikációs és problémamegoldó készség

- **IT HELP DESK**

A help desk-esek az egyszerűbb informatikai problémákra adnak válaszokat. Sokan közülük nem informatikai végzettségűek, csak kiképezték őket az adott területen potenciálisan felmerülő kérdések és problémák megválaszolására. Amennyiben a probléma megoldása komolyabb szaktudást, vagy több időt igényel, akkor a Help Desk továbbítja a beérkező kérdést az adott szakmai területre.

- **CUSTOMER ADMINISTRATOR – VEVŐ-/ÜGYFÉL-ADMINISZTRÁTOR**

A munkakör betöltője döntően klasszikus adminisztratív feladatokat végez. Általában több ügyfélmenedzser munkájához biztosít adminisztratív támogatást. Ez lehet a levelezések bonyolítása, telefonon beérkező vevő-megkeresések rögzítése, vevő-adatbázisok/nyilvántartások karbantartása, fordítások készítése. A feladatok jelentések, kimutatások, prezentációk készítésével is kiegészülhetnek.

- **WEBSHOP ADMINISZTRÁTOR/ÜZEMELTETŐ**

A webshop adminisztrátor feladata a webshop felületen feladott ügyféligenyek rögzítése, háttéradatok adminisztrációja, általános adminisztratív feladatok ellátása, megrendelés adategyeztetése ügyfelekkel telefonon, online piactér, webshopjaink feltöltése és karbantartása (árváltozások, termék változások adminisztrálása, termékek feltöltése, frissítése, módosítása), céghez kapcsolódó összes online tartalom kezelése (aloldalak, landing page-ek szerkesztése), valamint a média megjelenések figyelése

- **OFFICE MANAGER / BACK OFFICE MUNKATÁRS – IRODAVEZETŐ, IRODAI MUNKATÁRS**

Az irodavezető felelős az iroda zökkenőmentes működéséért, az adminisztrációért, vagyis kezeli a beérkező telefonhívásokat, faxokat, postát, e-maileket, beszerzi a szükséges irodai eszközöket, napi kapcsolatban áll a cég partnereivel és az üzemeltetéssel, heti és havi jelentéseket készít a vezetőség részére az aktuális irodai tevékenységről, részt vesz az események szervezésében, projektek háttértámogatásában.



+36 30 / 481-4309



KARRIERIRODA.BTK@KRE.HU



KRE BTK KARRIERIRODA

# KRE BTK KARRIERIRODA

- **OPERATIONS COORDINATOR – OPERÁCIÓS KOORDINÁTOR**

Az irodavezetőhöz nagyon hasonló pozíció. Az operációs koordinátor az irodavezetői feladatok mellett nyomon követi a projekteket, egyeztet az operációs vezetővel, aki az ügyvezető jobbkeze. Szervezőkészség, időgazdálkodás, jó kommunikációs készség, megbízhatóság, pontosság alapkövetelmény.

- **EXECUTIVE ASSISTANT – MENEDZSER ASSZISZTENS**

Az executive assistant egy vállalati felsővezető titkára. Nem szükséges felsőfokú végzettség a pozícióhoz, elegendő az érettségi, viszont a megbízható színvonalas nyelvtudás, a gördülékeny magyar és (leggyakrabban) angol kommunikáció írásban és szóban fontos elvárás. Támogatja a vezető napi szintű munkáját leginkább adminisztrációs feladatok elvégzésével. Aktívan részt vesz a különböző beszámolók és riportok elkészítésében. Megszervezi a vezetői megbeszéléseket, segít a vendégek fogadásában.

- **PROJEKT ASSZISZTENS, KOORDINÁTOR, MENEDZSER**

A **projekt asszisztens** együttműködik a projekt koordinátorral, adminisztratív feladatokat lát el: találkozók, megbeszélések tervezése, szervezése, költségvetés nyomon követése, projektben dolgozó munkatársak tájékoztatása.

A **projekt koordinátor** fő felelőssége a projekt zökkenőmentes megvalósulásának biztosítása határidőn belül és a meghatározott költségvetésnek megfelelően. Nyomon követi a projekt előrehaladását, a projekt kisebb részeit, felügyeli a projektcsoport tagjainak munkáját.

A **projekt menedzser** vezető szerepet játszik a projektek tervezésében, végrehajtásában, megfigyelésében, irányításában és lezárásában. Felelős a teljes projektért, a projektcsoportért, az erőforrásokért és a projekt sikeréért vagy kudarcáért.

- **COPYWRITER – SZÖVEGÍRÓ**

A szövegírók felelnek a szórólapok, a hirdetőtáblák, promóciós anyagok, az online hirdetések, és egyéb hirdetési felületek szöveges tartalmaiért.

A cikkírókkal vagy szerkesztőkkel ellentétben a szövegírók célja valamilyen műveletre ösztönözni az olvasókat. (egy termék megvásárlása, egy szolgáltatás igénybevétele, egy hírlevélre való feliratkozás, vagy akár kapcsolatfelvétel egy céggel) Egy jó szövegíró nagyon meggyőzően bánik a szavakkal – bizonyos értelemben „írásbeli értékesítőnek” is nevezhetnénk őket. A szövegírás sok marketinges egyik leghatásosabb „fegyvere” is egyben.

- **DIRECT MARKETING EXECUTIVE – DIREKT MARKETING MUNKATÁRS**

A direct marketing olyan eszköz a vállalatok kezében, melynek segítségével közvetlenül kommunikálhatják termékeik vagy szolgáltatásaik értékeit a fogyasztók felé. Ide tartozik a direct mail (DM levelek) szolgáltatás, mely magában foglalja a szövegírást, a kreatív tervezést, kivitelezést, postázást, válaszok fogadását és elemzését, az adatbázis-építés és menedzsment, a különböző promóciók kialakítása és alkalmazása, az image-kampányok, a telemarketing- és a nyomdai szolgáltatások (pl. kiadványszerkesztés). Kreativitást igénylő pozíció.



+36 30 / 481-4309



KARRIERIRODA.BTK@KRE.HU



KRE BTK KARRIERIRODA

# KRE BTK KARRIERIRODA

- **TECHNICAL WRITER – SZAKSZÖVEG ÍRÓ** (műszaki szakszövegírás / info design / információmenedzsment / műszakitervezés-írás)

A copywriting egyik válfaja, amely során olyan műszaki jellegű dokumentáció készül, amely segíti egy adott termék vagy szolgáltatás használatát és alkalmazását.

Egy külsős szakmai csapat csatlakozik egy fejlesztői csoporthoz, akik adott terméken vagy szolgáltatáson dolgoznak. Egy műszaki szövegíró feladata az, hogy a fejlesztői csapattal kooperálva olyan (felhasználóbarát) műszaki leírásokat alkosson, amelyek aztán a végfelhasználó kezébe kerülnek. Előfordul, hogy konkrét boltban kapható termékekhez is gyártanak műszaki leírást, melyet a vásárlók hasznosítanak majd, de számos esetben fordul elő az is, hogy mérnökök munkáját segítő guide-okat írnak. A műszaki szakszövegírás egyik alapköve a mély, alapos és pontos műszaki tudás vagy affinitás – valamint az erős nyelvismeret.

- **COMMUNICATION AND EMPLOYER BRANDING SPECIALIST/COORDINATOR**

Employer branding (belső cég márka építés). Marketing és HR területet is érinti) Főként social media kampányok menedzselése: Megnyerő kép kialakítása az adott cégről, pl. hogy miért jó az adott cégnél dolgozni. Indirekt módon csatlakozásra, jelentkezésre ösztönöz, például meetingekről, jó hangulatú csapatépítőről megosztott képek, vállalati kultúrába betekintés által. Jó képet fest a cégről online és akár egy börzén is.

- **SOCIAL MEDIA MANAGER**

A social media manager a közösségi média platformjain keresztül közvetíti a cég/szolgáltatás/termék üzenetét, az adott márka céljainak elérése érdekében (pl. új ügyfelek vonzása, vásárlásra ösztönzés). Részt vesz a marketingstratégia és social media kampányok kidolgozásában. Figyelemmel kíséri a social media trendeket, a versenytársakat, elemzi a social media kampányok hatékonyságát és eredményeit. A Social Media Manager együttműködik a cég marketing munkatársaival, ő a kapocs a vállalkozás és a közösségi média követői, azaz a fogyasztók között.

Felsőfokú szakképesítés nem szükséges, előnyt jelent marketing végzettség vagy tapasztalat, illetve a Google Analytics és a Google AdWords ismerete.

Marketing alapelvek, kreativitás, jó kommunikációs készség, csapatmunka, social media trendek ismerete szükséges a pozíció betöltéséhez.

- **DIRECT MARKETING EXECUTIVE – DIREKT MARKETING MUNKATÁRS**

A direct marketing olyan eszköz a vállalatok kezében, melynek segítségével közvetlenül kommunikálhatják termékeik vagy szolgáltatásaik értékeit a fogyasztók felé. Ide tartozik a direct mail (DM levelek) szolgáltatás, mely magában foglalja a szövegírást, a kreatív tervezést, kivitelezést, postázást, válaszok fogadását és elemzését, az adatbázis-építés és menedzsment, a különböző promóciók kialakítása és alkalmazása, az image-kampányok, a telemarketing- és a nyomdai szolgáltatások (pl. kiadványszerkesztés). Kreativitást igénylő pozíció.



+36 30 / 481-4309



KARRIERIRODA.BTK@KRE.HU



KRE BTK KARRIERIRODA

# KRE BTK KARRIERIRODA

- **JUNIOR PR AND COMMUNICATIONS SPECIALIST**

Feladatai közé tartozik a cikkek, sajtóközlemények, publikációk írása, sajtófigyelés, média megjelenések szervezése, belső kommunikáció...

- **RESEARCHER – HR POZÍCIÓ, A KIVÁLASZTÁSI FOLYAMAT ELEJE**

A researcher szűrő tevékenységet folytat ('source'-ol.) A researcher felkutatja a különböző platformokon a megfelelő jelölteket egy adott pozícióra vagy kiválogatja a pozícióra beérkező önéletrajzokat, ezekből ún. „short-listet” készít, majd átadja a fejező résznek további szűrésre, vagy interjú időpontot egyeztet. Ezután átadja a további feladatokat a recruiternek, aki az interjúztat. Ha nincs reasearcher akkor a recruiter végzi a szűrést is.

- **RECRUITER: TOBORZÓ MUNKATÁRS / KIVÁLASZTÁSÉRT FELELŐS MUNKATÁRS**

Egy általános humánerőforrás szakemberhez képest specializáltabb a szerepe. Akkor foglalkoztat egy cég ilyen munkatársat, ha nagy létszámú bővülés (pl.: üzemnyitás) vagy folyamatos munkatársi szükséglet (pl.: nagy fluktuáció) jellemzi az adott céget. Feladata egy cégnél kifejezetten az üres pozíciókra való keresések teljes körű lebonyolítása, a hirdetések feladásától egészen a belépésig, amely magában foglalja az önéletrajzok szűrését, az első körös interjúk lebonyolítását, valamint az adatbázis-kezelést is.

Munkájáért teljes körű felelősséget vállal, ezért tapasztalat mindenképpen szükséges hozzá. Általában nem kizárólag HR területről lehet jelentkezni, de elengedhetetlen a jó emberismeret, a humánus beállítottság és a rugalmasság.

- **RECRUITMENT CONSULTANT – TOBORZÁSI TANÁCSADÓ/MUNKATÁRS**

Researcher és Recruiter egyszemélyben. Ügynökségeknél gyakori ez a pozíció.

- **HR SPECIALIST/HR ADVISOR: HUMÁNERŐFORRÁS-SPECIALISTA**

A specialista a vállalat HR tevékenységének egy, vagy több meghatározott szegmenséért felelős, de még nem látja át az egész területet és nem dönt önállóan. Nagyobb multinál 1-1 szegmensért felel.

HR területen szerzett tapasztalat előnyt jelent, de HR végzettség esetén nem elvárás. Szakmai gyakorlati helyeket is szoktak biztosítani ilyen pozícióban.

- **HR GENERALIST(A): A VÁLLALAT HUMÁNERŐFORRÁS-OSZTÁLYÁNAK MUNKATÁRSA; ÁLTALÁNOS HR MUNKATÁRS**

Ez középvezetői pozíció, nagy szervezetek körében felette van a HR igazgató, azaz a humánerőforrás-gazdálkodás vezetője. Feladatai közé tartozik a toborzás és kiválasztás, munkatársak beléptetésének ügyintézése, a munkaköri leírások karbantartása, a teljesítményértékelési és a cafeteria rendszer karbantartás, valamint a tréningek szervezése és a juttatási, kompenzációs csomagok kialakítása.

A pozícióhoz többnyire 2-3 éves HR területen szerzett szakmai tapasztalatot várnak el. (A HR-szakon végzetek a legtöbb esetben HR-asszisztensként kezdik munkájukat, ezután léphetnek feljebb HR-specialistává.)



+36 30 / 481-4309



KARRIERIRODA.BTK@KRE.HU



KRE BTK KARRIERIRODA

# KRE BTK KARRIERIRODA

- **HR ASSISTANT – HR ASSZISZTENS**

HR részleg adminisztratív támogatása. A HR asszisztens adminisztratív feladatokat kap a HR generalistától, HR specialistától (pl. Excel táblázatok, esetleg interjúk szervezése, stb) Gyakornoki pozíció.

- **HR SERVICES LEARNING COORDINATOR**

Képzések, tréningek szervezése, career path megszervezése... Ritka, hogy minden HR-es rész munkára külön pozíciót írjanak ki. Esetleg nagyon nagy cégek esetében találkozhatunk ennnyire szétbontva a fenti munkakörökkel.

- **HR MANAGER: HUMÁNERŐFORRÁS-MENEDZSER – A HR RÉSZLEG LEGFŐBB VEZETŐJE**

Az ő felelőssége a vállalat emberi erőforrásának biztosítása mind létszám, mind képzés, mind a dolgozói elégedettség tekintetében. Minden esetben szorosan együttműködik a részlegek vezetőivel, hiszen a vezetők adják meg számára a teljesítendő paramétereket.

Feladata teljes körű HR szolgáltatás összefogása, ami cégenként elég összetett lehet. Az ő felelőssége a dolgozók motivációja, ezért számukra képzések tervezése, a juttatási rendszer kialakítása, a pozíciókra való keresés teljes körű lebonyolítása, valamint az újonnan érkezők beilleszkedésének segítése. A pozíció betöltéséhez 3-5 éves HR generalista tapasztalat szükséges.

- **LOGISTICS ASSISTANT – LOGISZTIKAI ASSZISZTENS**

Pályakezdők, 1-2 éves tapasztalattal rendelkezők pályáznak általában erre a pozícióra. Feladataik közé tartozik az exporthoz és importhoz szükséges dokumentumok előkészítése, a szállítmányozás szervezése, a raktárkészletek felügyelete, riportok készítése a logisztikai vezető felé.

- **FACILITY MANAGER – ÜZEMELTETÉSI VEZETŐ**

Leggyakrabban épület- vagy irodaház-üzemeltetési vezető. Ez a szakember felelős az adott épület vagy épületek teljes körű üzemeltetéséért és a különböző szolgáltatások (pl. irodabérlet, takarítás) megszervezéséért.

- **SALES REPRESENTATIVE - TERÜLETI KÉPVISELŐ/ÜZLETKÖTŐ**

Az értékesítési csapat alsó szintjén helyezkedik el. Feladata a cég termékeinek értékesítése már meglévő ügyfelek részére, ez által meghatározott bevétel produkálása. Függsően a cég értékesítési stratégiájától különböző szempontok szerint meghatározott területért felelős (pl. földrajzi, iparági, stb.), melyen belül mind a meglévő ügyfélkapcsolatok ápolása, mind az újak kialakítása feladatkörébe tartozik. Erre a pozícióra pályakezdők is jelentkezhetnek, ám elengedhetetlen a jó kommunikációs és kapcsolatteremtő készség.



+36 30 / 481-4309



KARRIERIRODA.BTK@KRE.HU



KRE BTK KARRIERIRODA

- **KEY ACCOUNT MANAGER - KIEMELT ÜGYFÉL-KAPCSOLATTARTÓ/ÜGYFÉLKAPCSOLATI VEZETŐ**

Az értékesítési csapatban a Sales Manager beosztottja. Az üzletkötőnél magasabb, de még nem vezetői pozíció. Nagyobb cégek esetében a Key Account Manager kifejezetten a nagy ügyfelekkel tartja a kapcsolatot. Nagyobb jogosítványai vannak az üzletkötőknél: a megbízók egyedi igényeihez alkalmazkodva köthet szerződést, árkedvezményt adhat, kampányokat szervezhet.

Általában 3-4 év üzletkötői tapasztalat után emelik ki az értékesítőt Key Account Managerré. Mivel nem vezetői munka, ezért a vezetési készség megléte nem feltétel, de a jó kommunikációs és kapcsolatteremtési készség elengedhetetlen a megfelelő üzleti kapcsolatok ápolásához, fejlesztéséhez.

- **AP (ACCOUNT PAYABLE): SZÁLLÍTÓI SZÁMLA KÖNYVELŐ**

A pénzügyi/számviteli csoport részeként a specialista feladata a szállítói számlák feldolgozása és a problémás számlák kapcsán a kapcsolatfelvétel a szállító céggel.

Feladata a céghez a beszállítóktól érkező számlák feldolgozása, könyvelése és a problémás számlák kapcsán a kapcsolatfelvétel a szállító céggel. A pozícióhoz tartozhat még egyéb részkönyvelési feladat (bank, tárgyi eszköz, utazási költség elszámolás, stb.) is a szervezet méretétől függően.

Pályakezdők részére jó lehetőség, hogy bekerüljenek egy nemzetközi szervezetbe. Folyékony nyelvtudásra mindenképpen szükség van a külföldi ügyfelek miatt. Pénzügyi végzettség előny, de nem mindenhol feltétel.

- **AR (ACCOUNTS RECIEVABLE): VEVŐSZÁMLA KÖNYVELŐ**

A munkakör annyiban különbözik az AP munkatárs munkakörétől, hogy az AR a kimenő számlákat könyveli, az AP pedig a beérkezőket. Pályakezdőként, folyékony nyelvtudással rendelkezőknek könnyen betölthető pozíció. Pénzügyi végzettség nem mindenhol feltétel.

- **DATA ANALYST (JUNIOR DATA SCIENTIST)**

Az adatelemző olyan személy, aki adatgyűjtést végez, adatokat dolgoz fel, majd az adatokból statisztikai elemzéseket, grafikonokat, diagramokat, táblázatokat, grafikákat készít. Az adatokból következtetéseket vonhat le, trendeket mutat ki, s ezekből előrejelzést tehet, jelentéseket készít, mellyel segíti a vállalatokat a döntéshozásban: új termékek árának meghatározása, a szállítási költségek csökkentése stb.

- **RESEARCH ANALYST – ELEMZŐ**

Feladata, hogy szakértővé váljon egy nagyon specifikus ágazatban (Ha olyan társaságnál dolgozik, mint például Coca-Cola, akkor valószínűleg például az élelmiszer- és italpiacot kutatja. Ha például az informatika és az oktatás a szakterülete, akkor oktatási intézmények, magánszemélyek számítógéphasználati szokásait kutatja) online vagy telefonos felméréseken keresztül. A felmérések, kutatások eredményét jelentésekben összesíti. A business analyst-tól eltérően a reasearch analyst nem csak az árakra fókuszál, munkája nem csak a pénzügyhöz kapcsolódik.



# KRE BTK KARRIERIRODA

- **BUSINESS ANALYST – ÜZLETI ELEMZŐ**

A pozíció a marketing és a pénzügy között helyezkedik el, „sales controller”-ként is szokták emlegetni. A Business Analyst mint elnevezés általában nagyobb cégeknél jelenik meg önálló munkakörként. Közép- és kisvállalatoknál sok esetben a **termékmenedzserek** vagy marketingmenedzserek végzik ezt a munkát. Feladata a termékcsoportok, üzletágak értékesítési eredményeinek, a konkurencia termékeinek, árainak, a cég piaci részesedésének és annak változásának figyelése. Ezek alapján trendeket vázol fel, a folyamatokból pedig következtetéseket von le.

Pályakezdőként is lehet jelentkezni erre a munkára, matematikai, gazdasági érzék, piaci és kereskedelmi ismeret viszont mindenképpen szükséges a sikeres munkavégzéshez.

- **PRODUCT SPECIALIST - TERMÉK MANAGER**

A termékmenedzser a termék versenyképességének biztosítása, meglévő ügyfelek megtartása, és újak megnyerése érdekében figyelemmel kíséri a piaci trendeket. A marketing csapat tagja, széleskörű és naprakész ismeretekkel rendelkezik egy termékről vagy termékpalettáról, elemzi a piaci trendeket, árképzési stratégiát dolgoz ki, vásárlói visszajelzéseket kér, melyek alapján fejlesztést javasol, lehetőségeket keres a termék versenyképességének javítása, megtartása érdekében.



+36 30 / 481-4309



KARRIERIRODA.BTK@KRE.HU



KRE BTK KARRIERIRODA