



MAGYAR GYÁRIPAR

A MUNKAADÓK ÉS GYÁRIPAROSOK ORSZÁGOS SZÖVETSÉGÉNEK LAPJA



Úgy csökken, mintha nőne...

Hogyan tovább, Magyarország?

Töretlen optimizmusra sajnos nincsen okunk, mindenkit egy kérdés izgat, hogyan tovább: mélyül tovább, hosszasan tart a válság, vagy lassan kezdünk kilábalni belőle? – mondta dr. Futó Péter, az MGYOSZ elnöke a szövetség Csúcstalálkozó sorozatának legutóbbi összejövetelének bevezetőjében. A rendezvény vendége Varga Mihály volt pénzügyminiszter, a Fidesz alelnöke volt. Oda kell figyelniünk a legfontosabb problémákra, elsősorban a munkahelyekre. Ez mind hazai, mind európai uniós szempontból alapvető. Nagyon fontos, hogy a vállalatok megfelelő pénzügyi forrásokhoz jussanak. Tudomásul kell vennünk, hogy az egész Európai Unióban, sőt talán a világnak a nem ázsiai részén a fogyasztás visszaesett, remélhetőleg az elkövetkező időben már csak stagnál. És nem feledkezhetünk meg arról, hogy nagy a veszélye annak, hogy ha a zuhanásnak gátat is szabunk, nem látjuk, hogy miként fogjuk ledolgozni ezt az államadósságot. Nem látjuk a jövőt. Most dől el egyértelműen, hazai és európai uniós szinten is, hogy hosszú-hosszú stagnálásra számíthatunk, esetleg szép lassan vagy – remélhetőleg – gyorsan kilábalunk ebből a válságból.

(Cikkünk a 3. oldalon)

Dr. Futó Péter előadása Zalakaroson

A válság és kezelése a világban és Magyarországon volt a témája Zalakaroson a Magyar Közgazdasági Társaság által megrendezett 47. Közgazdász-vándorgyűlésnek szeptember végén. A 115 éves civil szervezet legnagyobb rendezvényén több volt pénzügyminiszter is előadást tartott. A megjelölt témában nagy visszhangot keltett dr. Futó Péter előadása. Munkaadók és Gyáriparosok Országos Szövetségének elnöke az aktualitások között hangsúlyozta, hogy tavaly október óta heti tíz-tizenkét vállalkozás jelezte, hogy a bankok nem hosszabbították meg forgóeszközhitelüket. Ez padlóra küldött cégeket, tehát a bankrendszer mélyítette a gazdasági válságot. Az MGYOSZ elnöke előadásának bevezetéseként visszatekintett az elmúlt esztendőre. Elmondta, hogy Európában visszaesett a bizalom, befagyott a hitelezés, csődbe mentek vagy megintogtak a pénzintézetek és a vállalatok. Ennek nyomán leálltak a beruházások, a cégek inkább a túlélésre rendezkedtek be.

(Cikkünk az 5. oldalon)

Egy új ingatlanpiac küszöbén

Manapság nem könnyű az ingatlanpiacról beszélni úgy, hogy ne a válság kerüljön először szóba. Mehrlé Péterrel, a Magyar Ingatlanszövetség (MAISZ) elnökével erről is szót váltottunk, valamint arról, hogy milyen jövő előtt áll az általa vezetett legnagyobb hazai ingatlanszervezet. Ha hinni lehet a híreknek, lassan elérjük a válság mélypontját. Visszatekintve az elmúlt másfél évre, míg egy laikus számára csak az tűnik fel, hogy a környékén megfogyatkoztak az ingatlanközvetítő irodák, addig a MAISZ statisztikái alapján egyértelműen látszik, hogy a teljes ágazat átrendeződött. Például más jelentést nyert a korábban kizárólag sikertörténetek tartott franchise üzleti modell, és új szintre emelkedett az irodák laza, hálózati szintű együttműködése, új értelmet kapott az oktatás, képzés. Ráadásul nemcsak a cégek megfogyatkozó száma érdemel figyelmet, hanem a megmaradók összetétele is.

(Cikkünk a 7. oldalon)

TARTALOM

KOMMENTÁR

Hogyan tovább, Magyarország? 3

NAPIREND

Dr. Futó Péter előadása Zalakaroson 5

FÓKUSZBAN

Krízisről és ingatlanszakmáról 6

Egy új ingatlanpiac küszöbén..... 7

NEMZETKÖZI HÍREK

TOBEQU 3..... 8

Clustermanagers.eu 8

CSR-HÍREK

A „legszebb napot” hozta el az MVM 9

Negyvenmillió forinttal támogatják a gyerekeket..... 9

Ismét MFB-ösztöndíjak 9

A Pannon építette az ország egyik legnagyobb hőszivattyúját .. 10

Zöldnevelésre toboroznak 10

A tehetségek találkozóhelye 10

PILLANATKÉP

Messze még a válság vége..... 11

Országos felmérés a magyar bútorpiacról..... 12

BRÜSSZELI HÍRADÓ

Munkaadói felkészülés az elnökségre 13

Közelszében az EU–Kína üzleti csúcs 14–15

Brüsszeli nyílt napok – Open Days 2009..... 15

Költségvetési prioritások és válságkezelés az EP asztalán 16

GONDOLATJEL

A szolgáltatásmarketing alapkönyve 17



1902

AZ MGYOSZ XI. Közgyűlése

2009. október 2-án tartotta XI. Közgyűlését a Munkaadók és Gyáriparosok Országos Szövetsége. A mandátumvizsgáló bizottság megállapította, hogy a közgyűlés határozatképes. Ezután az írásban kiküldött, „Beszámoló az MGYOSZ X. Közgyűlése óta végzett tevékenységről” című anyagot fogadták el a résztvevők. A dokumentum részletesen foglalkozik az érdekegyeztetés, érdekképviselet területén végzett munkával, az MGYOSZ nemzetközi tevékenységével, a vállalatok társadalmi felelősségvállalásának erősítése terén kifejtett tevékenységgel. A beszámoló bemutatja a brüsszeli MGYOSZ-képviselet munkáját, tartalmazza továbbá a szövetség etikai bizottságának munkájáról, PR- és pályázati tevékenységéről szóló beszámolókat.

Egyhangú szavazással fogadta el a közgyűlés az ellenőrző bizottság írásbeli jelentését, jóváhagyta az MGYOSZ 2008. évi pénzügyi gazdálkodásáról szóló beszámolót és mérleget, és ugyancsak elfogadta az MGYOSZ 2009. évi, írásban beterjesztett költségvetését. Az írásban megismert alapszabálymódosítás egyhangú szavazással történt elfogadása után, szóbeli előterjesztés alapján személyi kérdésekben döntött a közgyűlés, az elnökség tagjai közé választották Lakatos Pétert, a Videoton Holding Zrt. vezérigazgatóját és Nánásky Csabát, a Nemzetközi Vegyész Zrt. vezérigazgatóját.

A Magyar Gyáripar az MGYOSZ hivatalos havilapja – Kiadja a Munkaadók és Gyáriparosok Országos Szövetsége

Szerkesztőség: Budapest, Kossuth Lajos tér 6–8. **Telefon:** 269-2227, **e-mail:** mgyosz@mgyosz.hu, **internet:** www.mgyosz.hu

Szerkesztő: Lovas Gábor **Korrektúra:** Papiruszportál Kft. **Fotó:** Vámos Judit **Művészeti vezető:** Ujvári Zoltán

Hirdetésfelvétel: lovas@mgyosz.hu, **tel.:** 06-1-269-2227 **Nyomdai munkák:** DRUK-KER Nyomdaipari Szolgáltató Kft., 1033 Budapest, Mozaik u. 10.

Felelős vezető: Markó Péter ügyvezető igazgató

ISSN: 2060-0925

Megjelenik 5000 példányban a Foglalkoztatási és Szociális Hivatal (FSZH) támogatásával A LAPOT AZ OBSERVER SZEMLÉZI

MGYOSZ-CSÚCSTALÁLKOZÓ

Hogyan tovább, Magyarország?

Töretlen optimizmusra sajnos nincsen okunk, mindenkit egy kérdés izgat, hogyan tovább: mélyül tovább, hosszasan tart a válság, vagy lassan kezdünk kilábalni belőle? – mondta dr. Futó Péter, az MGYOSZ elnöke a szövetség Csúcstalálkozó sorozatának legutóbbi összejövetelének bevezetőjében. A rendezvény vendége Varga Mihály volt pénzügyminiszter, a Fidesz alelnöke volt.



■ Oda kell figyelni a legfontosabb problémákra, elsősorban a munkahelyekre. Ez mind hazai, mind európai uniós szempontból alapvető. Nagyon fontos, hogy a vállalatok megfelelő pénzügyi forrásokhoz jussanak. Tudomásul kell vennünk, hogy az egész Európai Unióban, sőt talán a világnak a nem ázsiai részén a fogyasztás visszaesett, remélhetőleg az elkövetkező időben már csak stagnál. És nem feledkezhetünk meg arról, hogy nagy a veszélye annak, hogy ha a zuhanásnak gátat is szabunk, nem látjuk azt, hogy miként

fogjuk ledolgozni ezt az államadóságot. Nem látjuk a jövőt. Most dől el egyértelműen, hazai és európai uniós szinten is, hogy hosszú-hosszú stagnálásra számíthatunk, esetleg szép lassan vagy – remélhetőleg – gyorsan kilábalunk ebből a válságból.

MEG KELL TEREMTENI A NÖVEKEDÉS FELTÉTELEIT

A Businessseurope és az MGYOSZ közös közleményben foglalt állást arról – tette hozzá az MGYOSZ elnöke –, hogy me-

lyek lennének a kibontakozás legfontosabb feltételei. Az első és legfontosabb a pénzügyi rendszer stabilizálása és a hiteláramlások helyreállítása. Nagyon fontos a beruházás- és innovációserkentő reformok bevezetése. Kell egy életképes stratégia arra, hogy hogyan kezeljék a túlzott államadóságot. Szükséges a képességek és a munkaerő fejlesztése a gazdaság talpra állításához. A Businessseurope különösen hangsúlyozta, hogy segítsük elő változatlanul a szabad kereskedelmet, harcoljunk a protekcionizmus ellen, hogy változatlanul érvényes a globális elkötelezettség az éghajlatváltozás elleni küzdelemben, de nem szabad megfeledkeznünk az elérhető árú energiaellátásról sem.

A Businessseurope szerint ezek a legfontosabb feltételei annak, hogy a növekedés meginduljon Európában. Ehhez mi Magyarországon hozzá kell tennünk néhány nagyon fontosat. Nálunk strukturális reformokra van szükség, az adóék csökkentésére, átlátható adózásra, a jogi vállalkozási környezet stabilitására, az oktatás, az egészségügyi és a nyugdíjrendszer teljes megreformálása.

Az MGYOSZ örömmel látta, hogy ezek a törekvések, amelyek nálunk megfogalmazódtak, nagyon sok ponton egyeznek a Fidesz törekvéseivel, hogy sok olyan pont van a Fidesz-programban, amik megegyeznek azokkal az elvárásokkal, amelyeket az MGYOSZ is megfogalmazott. Különösen fontos, hogy az MGYOSZ egyetért a Fidesz azon terével, hogy az elkövetkező 10 évben 1 millió új munkahelyet kell teremteni, és a munkaadói oldalon az MGYOSZ kész minden szakmai támogatást megadni ennek a programnak a pontos elkészítéséhez és a megvalósításához is.

HITELHIÁNY A GAZDASÁGBAN

A legfontosabb feladat ma: a pénzügyi rendszer stabilizálása és a hiteláramlások helyreállítása. A magyar vállalkozások helyzetét sajnos sokban nehezítette a bankok hitelezési gyakorlata is az

elmúlt időben, hetente sokszor fordultak az MGYOSZ-hoz olyan magyar vállalatok, amelyeknek nem vagy csak rendkívül rossz feltételek mellett hosszabbították meg a lejáró éves forgóeszközhitelét. Mint minden téren, a banki szolgáltatások terén is teljesen átlátható, kiszámítható feltételekre van szükség. Jelenleg már létezik egy banki etikai kódex, amely csak a lakosságra érvényes, és ez a banki etikai kódex nem lehet teljes a vállalkozásokra vonatkozó fejezetek nélkül. Az MGYOSZ kezdeményezi a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél és a Bankszövetségnél, valamint a Magyar Nemzeti Banknál a már aláírt banki etikai kódex kiegészítését a vállalkozások finanszírozására vonatkozó fejezetekkel.

MEG KELL TALÁLNI A KITÖRÉSI PONTOKAT

Varga Mihály, a Fidesz alelnöke, volt pénzügyminiszter előadásában elsősorban azt hangsúlyozta, hogy meg kell találni azokat a kitörési pontokat, amelyek mentén kilábalhatunk a válságból. A prioritások sorát az ország hitelessége helyreállításának kell vezetni Varga Mihály szerint. Ebben nagy szerepet játszhat az állami kiadások ellenőrzését biztosító törvények megalkotása és bevezetése. A minisztériumi költségeket a kincstári biztosok szigorúan ellenőriznék, így a kiadási plafon bevezetése az állami szervezetek sokkal hatékonyabb működését eredményezhetné. A következő fontos kérdés a hatékony gazdaságfejlesztési politika. A 2006 óta csökkenő tendenciát mutató beruházásokat egy gazdaságfejlesztési program segítségével újra támogatná a Fidesz-kormány, amelynek tengelyében az a szemléletváltás kapna helyet, hogy az állam nem vonulhat ki a fejlesztésekből, sőt nagyobb feladatvállalással serkentethető a fejlődést. Ennek kapcsán az uniós források felhasználásával munkahelyteremtő programokat kellene finanszírozni. A jelenlegi forráselosztási rendszert gyengének, elégtelennek és átgondolatlanak tartja a volt pénzügyminiszter.

KISZÁMÍTHATÓ ADÓRENDSZER

A kiszámítható, jelentősen csökkenő tendenciát követő adórendszert is a prioritások közé sorolta Varga Mihály,



amikor az adórendszer szükséges átalakításáról szólva a kiszámíthatóságot, egyszerűséget és körültekintést tartotta a legfontosabbnak. Véleménye szerint csak úgy lehet igazságosabb a közteherviselés, ha az adóterhek megállapításánál figyelembe veszik a versenyképességet és a családok létszámát is. Összegezve: úgy kell átgondolni a munka- és családtámogatási rendszert is, hogy azok együttesen mindenképpen a munkára ösztönözzenek. Tehát a munka világra felé orientáló ösztönző rendszerre van szükség. A jelenlegi kormány „Út a munkához” programja alapján véve helyes, de eredményes megvalósításához koncentrálni kellene az erőket és a forrásokat, mert a több mint három ezer önkormányzatban, szétforgácsolva nem elég hatékonyan működik.

CÉL AZ EURÓ

Az euró bevezetésének hiteles céldátumát minél hamarabb meg kell jelölni – mondta Varga Mihály –, mert eléggé kétségessé tettük prognózisainkat, mikor a 2003-ban kitűzött 2008-as célt nem teljesítettük. A 4 százalékos infláció mellett a mai magas jegybanki kamat nem optimális az ország számára, de tudomásul kell venni, hogy a hitellességnek ára van.

A gazdaság jelenlegi helyzetét elemezve

elmondta, hogy távolról sem vagyunk túl a válság nehezezen, s hogy gondjaink nagy része a korábbi rossz gazdaságpolitika következménye. Magyarország már jóval a válságot megelőzően letért a növekedési pályáról. A korábbi elhibázott megszorítások szerkezete alapvetően rontott a helyzeten. A hiba abban rejlik, hogy kizárólag a bevételek növelésére, azaz adóemelésre fektették a hangsúlyt. Jellemző, hogy 2001-ben még csak a GDP 51 százaléka volt az államadósság, ma ez a mutató közel 80 százalék. Közben az állam újraelosztási aránya is növekedett.

HOGY NÖVEKEDJEN A HATÉKONYSÁG

A Fidesz alelnöke a prioritások közé emelte a hatékonyabb állam szerepének növekedését mint követendő célt. A kilábalás első lépései közé kell tartoznia a bürokrácia csökkentésének és a mára már tűrhetetlen mértékűvé vált korrupció visszaszorításának.

A volt pénzügyminiszter a feltett kérdésekre válaszolva elmondta még, hogy a forint árfolyamát a piac határozza meg, s valószínű, hogy jövő tavasszal is a mostani 260–270 forintos sávban lesz, a 236–238 forintos erős euróárfolyam távolinak tűnik. Más felvetés kapcsán Varga Mihály bírálta a bankokat, amiért azok több mint 350 milliárd forintot a jegybankban helyeztek el, ahelyett, hogy hatékony hitelekkel támogatnák a vállalkozásokat. A szemrehányás kapcsán Rolek Ferenc, a Budapest Bank vezérigazgató-helyettese, az MGYOSZ alelnöke jelezte, hogy a bankok nem fogják saját érdekeik ellen lépni, azért helyezik az MNB-be 10 százalékos kamattal a pénzüket, mert a bizonytalan gazdasági környezetben nincs elég hitelezhető projekt, olyan befektetés, amelynél az adós biztosan vissza is fizeti a hitelt.

Más kérdésre válaszolva a Fidesz alelnöke kifejtette álláspontját, miszerint el tud képzelni olyan helyzetet, amelyben átmenetileg vállalható egy magasabb államháztartási hiány. Szerinte egy adócsökkentési program 4–6 hónap után már érezteti hatását. Ezt bizonyítják a szlovák és román tapasztalatok. Így egyszerre vagy kevés időeltolódással adót is lehet csökkenteni és a maastrichti kritériumokat is teljesíteni.

47. Közgazdász-vándorgyűlés

Dr. Futó Péter előadása Zalakaroson

A válság és kezelése a világban és Magyarországon volt a témája Zalakaroson a Magyar Közgazdasági Társaság által megrendezett 47. Közgazdász-vándorgyűlésnek szeptember végén. A 115 éves civil szervezet legnagyobb rendezvényén több volt pénzügyminiszter is előadást tartott. A megjelölt témában nagy visszhangot keltett dr. Futó Péternek, a Munkaadók és Gyáriparosok Országos Szövetsége elnökének előadása, aki az aktualitások között hangsúlyozta, hogy tavaly október óta heti tíz-tizenkét vállalkozás jelezte, hogy a bankok nem hosszabbították meg forgóeszközhitelüket. Ez padlóra küldött cégeket, tehát a bankrendszer mélyítette a gazdasági válságot.

**MUNKAADÓK
A VÁLSÁG LEKÜZDÉSÉÉRT**

Az MGYOSZ elnöke előadásának bevezetéseként visszatekintett az elmúlt esztendőre. Elmondta, hogy Európában visszaesett a bizalom, befagyott a hitelezés, csődbe mentek vagy megintogtak a pénzügyintézetek és a vállalatok. Ennek nyomán leálltak a beruházások, a cégek inkább a túlélésre rendezkedtek be. Európa gazdaságában sosem látott mértékű beavatkozások történtek, hogy elkerüljék a gazdaság összeomlását. Eközben Magyarország kínosan közel került az államcsődhöz, és csaknem bekövetkezett a valutaválság. A gazdaság zuhanását okozta, hogy mind az exportpiacon, mind a hazai forgalomban visszaesett a kereslet. A forint gyengülése nehéz helyzetbe hozta azokat, akik devizában adósdottak el. Az állami többletforrások hiányában az IMF-megállapodás jelentette a megoldást a költségvetés finanszírozási nehézségeire.

Európában a munkaadók képviselőiben a BusinessEurope – melynek az MGYOSZ 2005 óta tagja – kidolgozta javaslatait a helyzet megoldására. Az innovatív vállalatokat adókedvezményekkel és tőkévé konvertálható hitelekkel kell támogatni. A vállalatok finanszírozásának javítása, a rövid távú likviditás biztosítása érdekében a vállalati kötvények kibocsátásához állami garanciát kellene adni, és ezeket a kötvényeket a központi bankok megvásárolnák. Gyorsítani kell az áfa- és más adó-visszaigényléseket, csökkenteni szükséges az állami fizetéseket, gyorsítani kell az amortizációt. A növekedést célzó intézkedések között a K+F-re fordított kiadások arányát a GDP 3 százalékában kell megállapítani, amely GDP-növekedést okozna, s ugyancsak javítana a helyzeten a „jogi protekcionizmus” visszaszorítása.

**AZ MGYOSZ AKTÍV SZEREPET
VÁLLALT**

A válságkezelés folyamatában a kezdetektől fogva részt vett az MGYOSZ – mondta Futó Péter –, az Országos Érdekegyeztető Tanácsban, a Reformszövetségben, a Gazdasági Egyeztető Fórumon a szövetség sürgette a kormánytól, hogy tegyen lépéseket a vállalkozások finanszírozási gondjainak csökkentésére, a bankokkal való megállapodás és az állami garanciarendszer erősítése útján. Javasolták, hogy az uniós források nagyobb arányban és gyorsabban jussanak el a gazdaság szereplőjéhez. A gazdaság versenyképességének védelmében nem támogatta a munkavállalók béremelési követeléseit. Konkrét intézkedésekre születtek javaslatok a vállalkozások általános pénzügyi és versenyképességi helyzetének javítására az építőiparban, az ingatlanfejlesztésben, a turizmusban, a vendéglátásban és más területeken. Az MGYOSZ szorgalmazta a foglalkoztatást segítő vagy munkahelymegtartó programok indítását az átmenetileg nehéz helyzetben lévő vállalkozásoknál.

**A MUNKAADÓK NAPRAKÉSZ
JAVASLATAI**

Európai léptékben a BusinessEurope az új Európai Bizottságtól a szabadpiaci elvek iránti megingathatatlan elkötelezettséget vár és azt, hogy elősegítse a további növekedéshez és munkahelyek létrehozásához szükséges reformokat Európában.

A konkrét helyzetben hat fő cselekvési prioritást javasolnak. Stabilizálni kell a pénzügyi rendszert, és helyre kell állítani a hiteláramlásokat. Beruházás- és innovációserkentő reformokat kell megvalósítani. A túlzott államadósság kezelésére életképes stratégiát kell ki-



dolgozni. Ösztönözni kell a gazdasági talpra álláshoz szükséges képességek és munkaerő fejlesztését. A protekcionizmus elleni fellépéssel támogatni kell a szabad kereskedelmet. Globális elkötelezettség szükséges az éghajlatváltozás elleni küzdelemben, szem előtt tartva a biztonságos és elérhető árú energiaszolgáltatás fontosságát is.

A Munkaadók és Gyáriparosok Országos Szövetsége is kidolgozta aktuális javaslatait a magyar gazdaságpolitika irányítói számára, amelynek alapvetése az elkötelezettség a kiegyensúlyozott költségvetési politika mellett.

Strukturális reformokra, hosszú távon fenntartható, finanszírozható rendszerre van szükség. Stabil és kiszámítható jogi vállalkozási környezetet kell létrehozni. Minden elfogadható eszközzel javítani kell a vállalatok versenyképességét. Erősíteni kell az innovációt, több forrást kell biztosítani a K+F-re. Elkerülhetetlen az egészségügyi rendszer átalakítása. Egyszerűsíteni kell az adórendszert, és emelni kell a nyugdíjkorhatárt.

Az MGYOSZ csakúgy, mint a BusinessEurope, kiáll az európai integráció és annak továbbvitele mellett. A liszaboni szerződés utáni időszakra is érvényes és használható, további megoldások kidolgozása szükséges. Ebben jelentős szerepet kívánunk vállalni a 2011-es magyar uniós soros elnökség ideje alatt, amelyre a spanyol–belga–magyar trió elnökségi keretein belül kerül sor.



Krízisről és ingatlanszakmáról

Itt van a krízis, amely úgy tűnik, az élet és a gazdaság valamennyi területén érezteti hatását. Az érintett fogyasztó azzal takarózik: „Nekem nem mondták meg, hogy a felvett hitelem, amit egyszer vissza kell fizetnem, többre fog kerülni az árfolyam-emelkedés miatt, mint amire számítottam.”

■ A fogyasztás ősi vágy az emberben. Nincs ez másképp az ingatlanszakmában sem. Az ingatlanfejlesztők érdekei egybeestek az ország lakosainak érdekeivel: minél több és jó minőségű lakás épüljön. A lakásprivatizáció során tulajdonba menekült honfitársainkat ugyanaz a szerzési vágy motiválta, amikor a kedvezményes hitelek révén új lakásokat vásároltak adósságba sodorva önmagukat és az államot is, de a legfontosabb: a mindent felülíró fogyasztás és annak kiszolgálása megtörtént.

A rendszer jól működött, mígnem az Egyesült Államokban történt túl- és többszöri hitelezés végül bedőlt. A Lehman Brothers bukásával kezdetét vette egy, az 1929–33 közöttihez hasonló méretű és kiterjedésű válság, majd az azt követő dekonjunkcióra.

Az ingatlanpiac sok nehézségen ment keresztül az elmúlt évben, különösen a közvetítői és fejlesztői vonal. Sok a csődhelyzet, és sokan nem tudják, mitévők legyenek ebben a helyzetben. Az ingatlanszakember sem lehet jövendőmondó.

A vállalkozások számára csak a konjunkció jelenthet kiutat. Ez azonban még várat magára. Addig is csak az összefogás, az összekapaszkodás segíthet minket. Az Olasz Ingatlanszövetség meghívására egy világkonferencián adtam elő Velencében, ahol az összefogásnak nem csak a látszatát lehet érzékelni. Az olasz szakemberek közösen kívánnak kilépni a nehézségből, és ehhez minden segítséget megadnak egymásnak. Csak így

lehet túl- és átélni nehezebb periódusokat, és ezt kellene a hazai szakmagyakorlónak is megtanulni. Finnországban a harmadik legnagyobb ingatlancég tulajdonosa hívott meg magához, ahol átláthattam, hogyan csalogatnak működő tőkét a Saimaa tó melletti városba, Lappenraatába. Júliusban csak ide 4 millió euró működő tőke érkezett külföldről. Egy jól működő állami, önkormányzati, illetve magáncégek partnerségére épülő rendszert ismertem meg, mely kihasználja Szentpétervár közelségét. Az Ingatlantanács elnöke, Timo Multanen és finn cége, a Reims Group 12 finn város mellett Szentpéterváron, Moszkvában és Jekatyerinburgban is komoly érdeklőségeket szerzett. Timo Multanen volt a fővédnöke az orosz ingatlankiállítás és -konferenciának, a Proestate 2009-nek, melyen a magyar ingatlanpiacot és Budapestet én mutathattam be, 14 fős delegációnk kezelő szakemberekből és magánbefektetőkből állt.

Fontos az állandó egyeztetés a szakma és a szakmapolitika között, hiszen szervezeteinket ezért hívták, hívtuk életre. Itthon neuralgikus pontnak tekinthető egyrészt a vagyonadó kérdése, melyet én támogatni tudok, ha az levonható a személyi jövedelemadóból. Másik fontos pont a bérlakások kérdése. Bérbeadás céljából 140 lakóegységet adtak át az első hat hónapban a tavalyi 80-hoz képest. A legjelentősebb az angyalföldi vagyongazdálkodó által generált 30 új bérlakás átadása volt. A bérlakásépítések számának

növelésével lehet élhető és mobilizálható ingatlanpiacot csinálni, persze nem a szavak szintjén. Ebben is összefogásra van szükség. Tudomásul kell venni, hogy a lakásra terhelt ingatlanalapú jelzáloghiteltek miatt elárverezett ingatlanok tulajdonosaiból a piac csinál bérlőket. A 2002 óta napirenden lévő bérlakásprogramból a piac csinál mindennapi valóságot. A nyugati példa megvan és rengeteg tanulmány is született, de valahogy a trendekkel és tendenciákkal kevesen foglalkoznak. Sok ingatlanszaklagnak hibája, hogy nem figyel a világban történő eseményekre, így a szakma nem kap kellő információt.

A nemzetközi trendek tekintetében ki kell emelni például, hogy az Európai Unió területén működő ingatlanszövetségekben a társasház- és ingatlankezelő cégek száma nő, de a közvetítőké ezzel párhuzamosan csökken. Szintén érdemes kiemelni, hogy az uniós standardizációs folyamat nem áll le, a következő lépcső Luxemburg lesz. Az uniós és Luxemburg által finanszírozott és a CEPI által szervezett konferencia és szeminárium célja az unióban tevékenykedő társasház- és ingatlankezelők tevékenységének, minősítési rendszerének és auditjának folytatása. Magyarország ebben a kérdésben jól áll, hiszen e cikk megírása előtt kapta a megkülönböztető címet az Inszol Zrt. Győrből és a Budép Kft. a fővárosból. Válság ide vagy oda, haladnunk kell előre, és haladunk is. A régi rómaiak mondása alapján navigare necesse est, azaz hajózni muszáj, és stílszerűen ez igaz az ingatlanszakmára és a mi jövőnkre is.

Dr. Németh Miklós
MGYOSZ-elnökségi tag
Európai Ingatlantanács (CEPI) kezelői
tagozat (CEAB), főtitkár

Egy új ingatlanpiac küszöbén

Manapság nem könnyű az ingatlanpiacról beszélni úgy, hogy ne a válság kerüljön először szóba. Mehrlé Péterrel, a Magyar Ingatlanszövetség (MAISZ) elnökével erről is szót váltottunk, valamint arról, hogy milyen jövő előtt áll az általa vezetett legnagyobb hazai ingatlanszervezet.

– Ha hinni lehet a híreknek, lassan elérjük a válság mélypontját. Visszatekintve az elmúlt másfél évre, lát lényegi változást az ingatlanpiac szerkezetében, működésében?

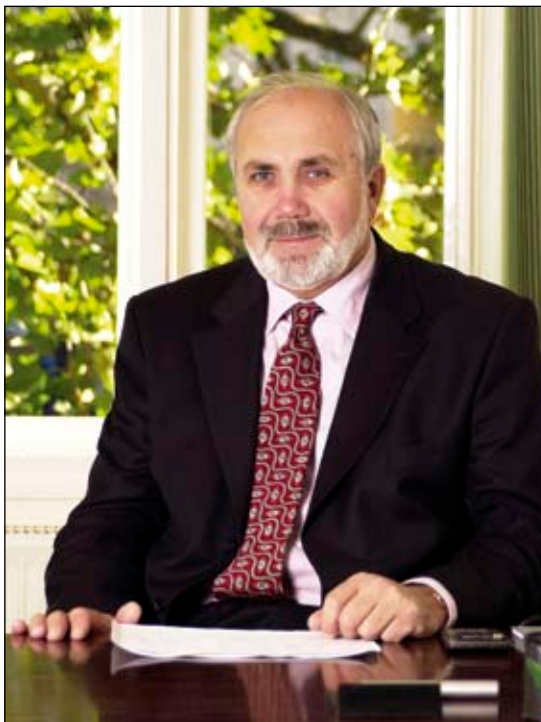
– Míg egy laikus számára csak az tűnik fel, hogy a környékén megfigyelték az ingatlanközvetítő irodák, addig a MAISZ statisztikái alapján egyértelműen látszik, hogy a teljes ágazat átrendeződött. Például más jelentést nyert a korábban kizárólag sikertörténetnek tartott franchise üzleti modell, és új szintre emelkedett az oktatás, képzés. Ráadásul nemcsak a cégek megfigyelt száma érdemel figyelmet, hanem a megmaradók összetétele is.

– Ezek szerint nem minden szakmabelit ért egyformán a hanyatlás?

– Pontosán, hiszen az ingatlanszakma számos ágazatot, szakmát tömörít. A válság hatásaival először talán azok az értékesítő kollégák szembesültek, akik napi, közvetlen kapcsolatban álltak a bankokkal. Ők már az első hetekben tapasztalták, hogy a hitelintézetek visszakoznak. Hozzájuk képest a forgalmazói piac csak hónapokkal később szembesült a kellemetlen hatásokkal – főként az új lakásokat kínáló cégek. Őket mintegy fél évvel követte a használatkés-közvetítő ágazat. Más területek (így az irodabérleti piac is) csak most vannak igazán bajban, hiszen a csőd hullám, a leépítések nyomán sorra szűnnek meg a bérleti szerződések.

– Ez nem túl egyoldalú kép, hiszen a városban szétnézve még mindig futnak a nagyobb fejlesztések?

– Csalóka a kép, hiszen ezek a munkák jóval a válság kezdete előtt elindultak. Az ő esetükben sokkal inkább előremenedésről beszélhetünk. És ha már itt tartunk: a MAISZ statisztikái azt mutatják, hogy az új lakások építése szint



te soha nem látott szintre esett vissza. A kép akkor válik igazán komorrá, ha számot vetünk az alapanyaggyártás, az építőipar, a háttérágazatok hasonló méretű hanyatlásával. Sajnos itt és most nem mondhatok mást, mint hogy ezen ágazatokban – komoly kormányzati beavatkozás nélkül – még további ezrek veszíthetik el munkahelyüket. Mondom ezt annak tudatában, hogy – szemben a lassabban alakuló éves építőipari statisztikákkal – a gyorsan változó és jól követhető ingatlanpiaci mutatók a legjobb lakmuspapírjai a gazdasági változásoknak.

– Ki, mi dönti el, hogy melyik ingatlancég marad talpon, és melyik adja fel?

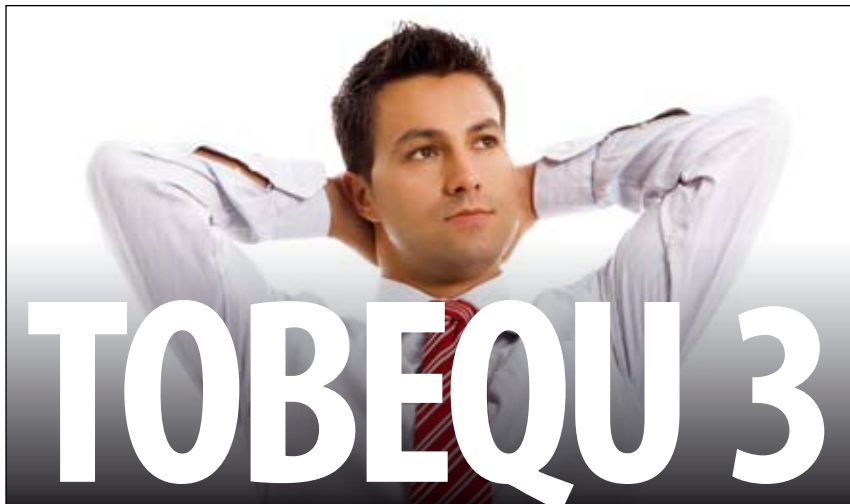
– A kinstári optimizmus azt mondaná velem, hogy a hozzáértés, a szakmai felkészültség az, ami szelektál – de a valóságban ennél jóval árnyaltabb a kép. A korábban felhalmozott tartalékoktól kezdve a kapcsolattudás, az idejében és megfelelő irányba módosított marketingstratégián át sok minden befolyásolja a történéseket. Épp ennek okán minden évközi konferenciánk,

oktatásunk a túlélési módszerekről, a válságmenedzselésről szól. Csak az elmúlt hónapban amerikai, kínai és orosz kollégák jártak nálunk, kitekintést nyújtva az ottani történésekről, tendenciákról. Ezek során kölcsönösen sokat tanultunk egymástól, kezdve ott,

hogy milyen új út rajzolódik ki a szakma számára. Mert az nem kérdés, hogy ugyanilyen módszerekkel, ugyanezen az úton járva ugyanide fogunk jutni... Aprópó változások: azt már most borítékolom, hogy a hagyományos „ön csak üljön le, és én majd megmondom önnek, hogy mit tegyen!” szakmai arculattal szakítani kell. A vásárlók – tankönyvbe illő módon – képezik magukat, napról napra követik a világgazdasági eseményeket. Ma már a korábbi kereskedelmi módszerekkel lehetetlen lakást eladni nekik. Sokkal őszintébb, tiszta képek várnak az eladótól, akár annak árán is, hogy a tervezett eladás/vásárlás esetleg meghiúsul. Már nem kereskedőt, hanem őszinte szakértő partnert akarnak maguk mellett látni.

– Tüllépve a mostani állapotokon, a jövőben milyen irányt vesz az ön által irányított MAISZ?

– Egyrészt a tagság érdekét szem előtt tartva még inkább a belső, tagi szolgáltatásokra helyezük a hangsúlyt. Hogy ezt eddig is eredményesen tettük, arra jó bizonyíték, hogy a MAISZ-tagok lemorzsolódásának aránya csak töredéke pl. az orosz vagy amerikai testvérszervezetekben bekövetkezett leépülésnek. Szerénytelenség nélkül állíthatom, hogy a MAISZ szakmai szolgáltatásainak színvonala sok esetben nemcsak megközelíti, hanem meg is haladja más európai szervezetekét. Másrészt fokozni akarom a kormányzati lobbimunkánkat. Igaz, szinte nincs olyan ágazati jogszabályalkotás, ahol ne ülnénk ott, és ne képviselnénk az érdekeinket, ám e munkánk eredményességét javítani akarom. Még több szakértő, több pontos, a valóságot – és nem a vágyálmokat! – tükröző statisztika kell, hogy rendelkezésünkre álljon. Mindezt persze az MGYOSZ-tagok érdekében is, hiszen szervezetünk immár évek óta tag, és fordítva is igaz ez, ráadásul az MGYOSZ-tagság jelentős részének vannak ingatlanvonatkozású üzletei.



EU-s projekt a munkavállalói pénzügyi részvétel témában

A válság hatására ma már senki számára nem kérdéses, hogy számos vállalkozásnak szembe kell néznie a kihívásokkal teli gazdasági környezettel, úgymint a folyamatosan csökkenő bevételekkel, szűkülő piacokkal. De abban is egyetérthetünk, hogy a változó gazdasági környezet lehetőségeket is teremthet: azok, akik megfelelő stratégiával fel tudnak készülni a jövőre, jelentős versenyelőnyre tehetnek szert. E versenyelőnyök egy része azoktól a munkavállalóktól függhet, akik fizetésének, jutalmainak visszaszorításával próbálnak a cégek munkahelyeket megtartani, költségeket megtakarítani.

■ Kevesen gondolnak arra, hogy a kulcspozícióban foglalkoztatott munkavállalók megtartása elemi érdek a kedvezőtlen körülmények idején is, hiszen ők azok, akik rendkívül fontos szerepet játszanak a talpon maradásban és a fellendülésben, az üzlet újjáépítésében az újra bővülő, megújult piacokon. Sőt, a munkavállalók nagy része tekintettel van az éppen aktuális üzleti környezetre, a munkáltató iránti lojalitás ugyanis nem feltétlenül pénzkérdés; jelen helyzetben a többség elfogadja, hogy a lehetőségek korlátozottak, főként, ha a munkáltató továbbra is megfelelő perspektívát kínál hosszú távon is. Egy változó gazdasági helyzethez igazított juttatási program méltán tarthat igényt a vállalatvezetés figyelmére, ugyanis érdekeltté teheti a munkavállalókat is a cég talpon maradásában és hosszabb távú sikerességének elérésében. Mivel a programok célja a munkavállalók hosszú távú elkötelezettségének, lojalitásának biztosítása, egy 2-3 éves, megfelelően kialakított program az anyagi előnyök mellett a vállalatok megújulásához nélkülözhetetlen, a változó környezethez történő optimális alkalmazkodást elősegítő munkaerőt is biztosíthatja. Mindezek tekintetében európai munkaadói szövetségek (osztrák, szlovén,

litván, bolgár, román, francia, ír) partnerségében az MGYOSZ főpályázóként nyújtott be pályázatot először 2008 szeptemberében, majd 2009 májusában Brüsszelbe. A második pályázatot az Európai Bizottság elfogadta, így 2009 októberében elindulhat a „TOBEQU 3 – Towards a Better Quality of Financial Participation of Workers in CEE (A munkavállalói pénzügyi részvétel előmozdításáért Kelet-Európában)” című projekt, amely a korábbi, szlovén partnerünk által koordinált TOBEQU I és II folytatása, továbbfejlesztése lesz. Az MGYOSZ a projekt előkészítésébe bevont két, a pénzügyi részvétel témában vezető szakértő nemzetközi tanácsadó vállalatot. A projekt során a partner munkaadói és munkavállalói szervezetek számíthatnak a Nemzetközi Munkaügyi Szervezet Közép-európai Központja, a BusinessEurope és az ETUC, illetve ír, osztrák, német és francia szakmai szövetségek támogatására. A 2009 októberében induló projekt első felében először a munkáltatói és munkavállalói hozzáállást kívánjuk megvizsgálni. A második részben szemináriumok, konferencia és kiadvány segítségével igyekszünk megismertetni mindkét érintett oldalt a munkavállalói pénzügyi részvétel nyújtotta lehetőségekről.

Clustermanagers.eu EU-s projekt az innováció témában

Magyarország számára komoly kitörési lehetőség az innovációvezérelt, tudásalapú gazdaság kialakítása. Bár az ehhez szükséges hazai innovációs rendszer az elmúlt években gyökeresen átalakult, a világ fejlett országaihoz képest még jelentős hátrányt kell ledolgoznunk a kutatás-fejlesztés, a kutatási eredmények üzleti hasznosulása, s különösen a vállalati innováció területén. Ennek folyamatnak lehet az egyik meghatározó eszköze a klaszterek létrehozása, amelyek képessé tehetik a magyar gazdaságot a válság túlélésére, mivel a klaszterek alkalmasak arra, hogy magas innovációs képességükkel új szemléletet alakítsanak ki a gazdaságban. Ezt felismerve vált a Munkaadók és Gyáripárosok Országos Szövetsége a Magyar Klaszterek és Hálózatok Szövetségének alapító tagjává, és a folyamat kiteljesítése érdekében csatlakozott ahhoz a 13 tagú, európai uniós államok vezető innovációs, gazdaság-, illetve klaszterfejlesztési intézményeiből álló konzorciumhoz, amely sikerrel pályázott az ACTION PROINNOEurope-ENT-CIP-09-C-N02S00 – PRO INNO Europe®: Fostering trans-national cooperation on support for innovation című programjában. A hároméves projekt célja többek között egy Klaszter Menedzser Klub, egyfajta kiválósági központ létrehozása, amely a klasztermenedzserek minősített képzésének jelentős szereplőjévé válhat, illetve a projekt keretében – az Európai Bizottság akaratával találkozóan – kialakítandó „az év európai klasztermenedzsere díj” odaítélésében is döntő szava lesz.



A Pannon építette az ország egyik legnagyobb hőszivattyúját

■ A legnagyobb hazai norvég környezetvédelmi beruházást Norvégia koronahercege adta át. Az új épület működése évente 500 magyar háztartás szén-dioxid-kibocsátását spórolja meg. Ünnepléses keretek között került sor a Pannon új, törökbálinti irodaházának hivatalos megnyitására. A jelenleg legnagyobb hazai norvég környezetvédelmi beruházást Haakon, Norvégia koronahercege és Mette-Marit, Norvégia koronahercegnője nyitották meg Jon Fredrik Baksaas, a Telenor Csoport elnök-vezérigazgatójának jelenlétében. A környezettudatosság jegyében épült irodaház joggal emelkedett Magyarország legzöldebb irodaházai közé: itt működik az ország egyik legnagyobb

teljesítményű hőszivattyúja, a melegvíz-ellátásról napkollektorok gondoskodnak, és az épület kialakítása során is ügyeltek arra, hogy beruházás a lehető legkisebb környezetterheléssel valósuljon meg. Az automatizált épületirányítási rendszer, a papírkímélő elektronikus dokumentumkezelés és a hétfajta hulladékot külön kezelő szelektív hulladékgyűjtés együttesen eredményezi az éves szinten 500 átlagos magyar háztartás éves kibocsátásával egyenértékű szén-dioxid-kibocsátás megspórolását. Az épület szerkezetében, tervezésében az első interaktív iroda Magyarországon. Jellemző, hogy belső kialakítása az eredményes és kiterjedt kommunikációt

és csapatmunkát támogatja, így a versenyképességet szolgálja. A Zoboki Gábor által megálmodott kilencszárnyú irodaépületre az átlagosnál nagyobb közösségi terek és az üvegfalak által teremtett transzparencia jellemző. A magas esztétikai minőség a racionális épületüzemeltetési megoldásokkal összességében pozitívan hat a vállalat eredményességére. Szintén egyedülálló még hazánkban, hogy a kortárs hazai képző- és iparművészeti alkotások a dolgozók szellemi inspirálását szolgálják, és az épülettel együtt tervezték és építették be azokat. Az épület akadálymentesített, és egy minden vásárlói igényt kielégítő Pannon értékesítési pont is működik benne.



Zöldnevelésre toboroznak

■ Első állomásához érkezett a zöldtárca új, elsősorban pedagógusoknak szóló Zöld Kréta roadshow-ja és az Öko-Pannon Nonprofit Kft. hulladékok hasznosítását bemutató interaktív kiállítása, amelyet Hajdúszoboszlón indítottak útjára. Az uniós pénzből megvalósuló Zöld Kréta roadshow 18 magyarországi helyszínre látogat el szeptember és október közepe között azzal a céllal, hogy interaktív programjával tájékoztassa a pedagógusokat a zöldóvoda- és az ökoiskola-hálózatokhoz való csatlakozás lehetőségéről és módszereiről. A roadshow közösen járja az országot az Öko-Pannon mozgó rendezvénykamionjával, amely a hulladékok hasznosítását mutatja be játékos formában. Jelenleg az országban 206 zöldóvoda és 443 ökoiskola műkö-

dik, számukat jelentős mértékben szeretnék bővíteni – mondta Kling István Hajdúszoboszlón. Fontosnak nevezte, hogy az elkövetkező években az oktatásban és a nevelésben nagyobb teret kapjanak a környezeti jelenségek, folyamatok és összefüggések megismerését szolgáló tantárgyak és tevékenységek. Oláh Lajos a klímaváltozás kapcsán arra hívta fel a figyelmet, hogy nem elég az Európai Unió, a kormány, az önkormányzatok lépéseire várni: az energiatakarékosság, a vízfelhasználás, a hulladékkezelés terén mindenkinek van tennivalója. Az államtitkár példaként említette, hogy ma Magyarországon 1,4 milliárd nejlonzacskót, 3,5 milliárd petpalackot használunk évente, amit bűn eldobni, elásni – újra kell hasznosítani.

A tehetségek találkozóhelye

■ A Kürt Akadémia várakozáson felüli létszámmal és hallgatói csapattal indította el üzleti coach és etikus hacker képzéseit októberben. A több évtizedes egyetemi múlttal rendelkező tanári gárda elégedetten nyugtázta, hogy a beiratkozott hallgatók egytől egyik kiemelkedő tehetségű, színes, változatos világszemléletű diákok, akik a gazdasági, politikai, valamint kulturális élet különböző területeiről érkeztek, ezzel is izgalmasabbá és inspirálóbbá téve az órák légkörét.

A Kürt Akadémia új pszichológiai világkép, eredeti felismerések, „aha” élmények várják a hallgatókat, amelyek révén a coach a felső vezető egyfajta erőforrásává válik, vele és mellette dolgozik.

Amikor a coach a cégvezető valódi partnerévé lesz, ugyanazokat a stratégiai problémákat máshogyan és másként látja, és képes lesz arra is, hogy megmutassa, miként lehet a cégvezető egyszerre cél- és értékorientált is. A sikeres coach nemcsak új válaszokat talál a problémára, hanem szükség esetén újrafogalmazza a kérdéseket is.

*A CSR-híreket összeállította:
Paksi Mária, az MGYOSZ
nemzetközi igazgatóhelyettese*

Messze még a válság vége

Hitelek, támogatások, biztosítások, garanciavállalások állami hozzájárulással.

Szombathely: a kereskedelmi és iparkamara helyi szervezete és a vasi munkaadók szövetségének közös szervezésében a vállalati válságkezeléshez igénybe vehető állami eszközökről hallhattak az érdeklődők. Vas megyei tudósítónk tájékoztatója.

■ Kár, hogy kevesen voltak, mert a különböző, az állami szerepvállalás miatt kedvezményes forrás-, illetve a hozzájuk kapcsolódó garancia- és biztosítási lehetőségekről így összegyűjtve csak nagy ritkán kaphatnak kézzelfogható információkat a rászoruló. Márpedig a válságban központi kérdéssé vált, hogy van-e, s ha igen, akkor mire van pénz, s persze milyen áron. (Egyik sem mindegy, hiszen, mint azt a rendezvényt megnyitó dr. Kondor János, a Vas Megyei Munkaadók és Gyáriparosok Szövetsége, az MGYOSZ tagszervezetének elnöke nyomatékosította: messze még a válság vége!)

Tehát nézzük a kínálatot! Toma Pál, a Magyar Export-Import Bank Zrt. osztályvezetőjének ismertetőjéből kiderült, a külpacokkal való üzleteket kedvezményes – egyebek mellett projektfinanszírozási, kockázatvállalási – „termékekkel” támogatja az állam. Ezek igénylése és folyósítása jelenleg a nevezett pénzügyi intézményen keresztül zajlik, hamarosan azonban a kereskedelmi bankok is (ismét) bekapcsolódhatnak a folyamatba. Orosz György, a Magyar Exporthitel Biztosító Zrt. főosztályvezetője az említett üzleti, pénzügyi megoldásokhoz kapcsolódó (az állami források miatt kedvezményes) biztosításokról szólva arra hívta fel a figyelmet, hogy az általa képviselt részvénytársaság – a vevőminősítéstől a kárfizetésig – komplex szolgáltatást kínál.

Az ITD Hungary Zrt. régiós koordinátora, Spilák Lajos a már futó GOP-programokra hívta fel a figyelmet, s elárulta, a mikro- és kisvállalkozások számára ismét megnyílik a lehetőség, hogy uniós és hazai források segítségével fejlesszék technológiai hátterüket. A Magyar Fejlesztési Bank Zrt. konstrukcióira is kitért, külön kiemelve az Új Mikrohitel Program által kínált lehetőségeket. A folytatásban szintén az ITD Hungary részéről dr. Temesváry Tibor regionális képviselővezető nyomatékosította, a szervezet újragondolta és szervezte befektetésösztönzési és kereskedelemfejlesztési stratégiáját. Az általános segítségnyújtáson túllépve a külföldi megjelenésben gondolkodó cégek számára egyénre szabott megoldásokat kínálnak, s a nálunk beruházó külföldieket is személyre szabott mentorálásban részesítik. Végül Bartucz B. Magdolna, a kis- és középvállalkozások forráshoz jutását kedvezményes készfizető kezességvállalással előmozdító Garantiqa Hitelgarancia Zrt. igazgatója beszélt arról, hogy lízing- és faktoringüzletekhez, pályázatokhoz és önkormányzatok számára is kínálnak különböző megoldásokat, majd hozzászólások következtek. Kiss Sándor, a Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara főtitkára például azt tudakolta az előadóktól, hogy intézményeiknél sikerült-e felgyorsítani az ügyintézkést, ez ugyanis nagyban segítené a vállalkozók életét. A válaszok szerint folyamatos az ez irányú igyekezet.



Budán, Orbánhegyen, a Szabadsághegy lábánál, a Déli pályaudvar közelében cca. 310 m²-es épület 1200 m²-es kertben, parkolási lehetőséggel és garázzsal, kedvező áron eladó.

Az ingatlan korrekt műszaki állapotban van.

További felvilágosítást ad: Mészáros Gézáné

Telefon: 06 (1) 474-2044

E-mail: mkatalin@mgyosz.hu

Országos felmérés a magyar bútorgyártásról

A Magyar Bútor- és Faipari Szövetség, az MGYOSZ tagszervezete országos felmérést készített a bútorgyártásról, illetve bútort vásárolni szándékozók körében igényeik, véleményeik, preferenciáik megismerése céljából. A vizsgálat célja az volt, hogy országosan képet nyerjenek a bútort vásárlók attitűdjéről, az általuk használt bútorokról, igényeikről, termékválasztási szokásaikról, a befolyásoló tényezőkről, preferált üzlet típusokról, elfogadott kommunikációs csatornákról.

A minta összesen 1300 főt tett ki, akiknek a válaszait kérdőív segítségével személyesen rögzítették. A válaszadók olyan személyek voltak, akik maguk is részt vesznek a bútorgyártási döntésben, vagy egyedül, vagy más családtaggal közösen.

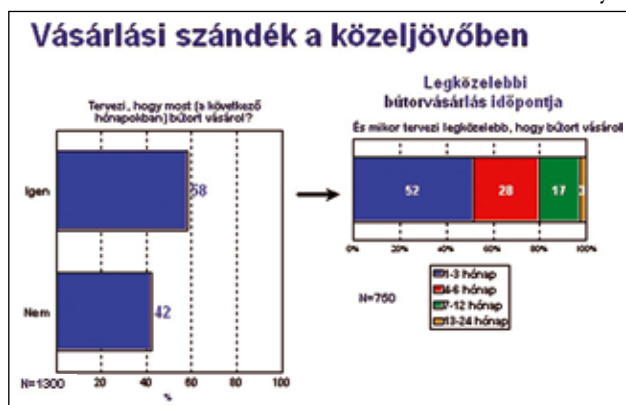
A VÁSÁRLÓI PIACKUTATÁS NÉHÁNY FONTOS MEGÁLLAPÍTÁSA

A bútorkínálat megítélése

– A magyarországi bútorok kínálatát összességében leginkább jónak vagy semlegesnek értékelik a kérdezettek.

Bútorok használata

- Fekhely, konyhabútor, ülóbútor, szekrény szinte minden háztartásban megtalálható, ülógarnitúra, étkezőbútor, fürdőszobabútor a háztartások döntő többségében előfordul.
- Gyermekbútor leginkább a 31–40 éves korosztályban, ifjúsági bútor a 41–50 éves korosztálynál találunk.
- Íróasztalt is leginkább a legfiatalabb korosztályban és ehhez kapcsolódóan a gyermekes párok (fiatal és idősebb) otthonában találunk.
- Előszobabútor Budapesten a legelterjedtebb, talán a városi lakásokra inkább jellemző, míg fürdőszobabútor



Nyugat-Magyarországon fordul elő valamivel magasabb arányban.

- A válaszadók közel fele (47 százalék) nem tartja elhasználadottnak a bútorát, elsősorban a 40 év alatti korosztályok.
- A fiatal párok gyakrabban megtehetik, hogy bútort vásárolnak, ők átlagosan 2–3 éve vásároltak legutóbb bútor.
- Az inaktív felnőttekből álló háztartás vásárolt a legrégebben (6–7 éve) bútor.
- Budapesten valamivel régebben vásároltak bútor, mint a többi ország részben, viszont Budapesten és Nyugat-Magyarországon érzékelik elhasználadottabbnak a bútoraikat.
- 11 és 20 év között van a különböző bútorok elvárt élettartama: legtöbb a szekrény (szekrény sor) esetében (20 év), legkevesebb a gyermekbútornál (11 év).

Döntési szempontok, terméktulajdonságok fontossága

- Az ár minden esetben minden bútorfajtánál a két legfontosabb vásárlási szempont között szerepel.
- A fekhely, az ülóbútorok és ülógarnitúrák választásakor a kényelem kiemelkedően fontos szempont, amit az ár követ.
- Az étkező, a fürdőszobabútor és a dohányzóasztal esetében az ár a legfontosabb tényező.

– Étkezőnél, elsősorban ülóbútor részei miatt, a kényelem a második legfontosabb tényező, amit a praktikum követ.

– Dohányzóasztal-választáskor viszont az ár és a praktikum mellett az esztétikum (dekoratív/tetszetős) is fontos befolyásoló tulajdonság.

– A konyhabútor, előszobabútor, szekrény, íróasztal és gyermekbútor esetén a praktikum a legfontosabb tulajdonság, megelőzi az ár fontosságát is.

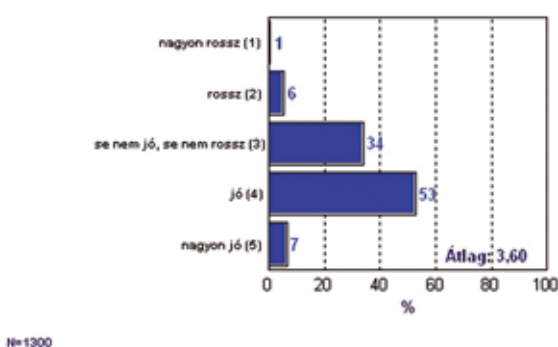
Magyar bútor vásárlása

- A hazai bútort a vásárlók több mint fele előnyben részesítené (59 százalék).
 - A fiatal egyedülálló jóval alacsonyabb arányban (41 százalék) vásárolnák a magyar bútorokat, mint a többi csoport.
 - Jó minőség és ár mellett leginkább a kiegészítő szolgáltatásokkal, mint a garancia és javítási szolgáltatások/szerviz, lehet meggyőzni a vásárlót.
- A teljes tanulmányról további információkat ad a Magyar Bútor- és Faipari Szövetség.

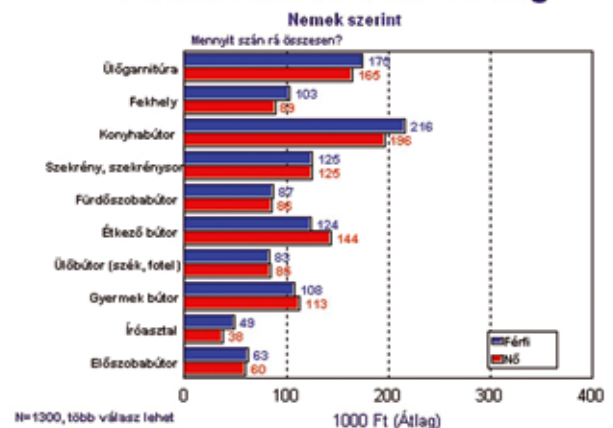
Tóth Eszter – info@butorszovetseg.hu

A magyarországi bútorkínálat megítélése

Milyennek itéli Ön mindent egybevetve a magyarországi bútor kínálatot?



A bútordarabra szánt összeg



Munkaadói felkészülés az elnökségre

Az MGYOSZ kiemelten kezeli a magyar elnökségre való felkészülést és komolyan veszi a lisszaboni szerződés „elnökségi trió koncepcióját”, ami az európai menetrend hatékonyabb és folyamatos megvalósítása érdekében szorosabb együttműködést vezet be az egymást követő 18 hónapra. Ezért a spanyol–belga–magyar elnökségi trió prioritásainak előkészítő szakaszában a spanyol, belga és magyar gyáriparos-szövetségek szorosabb együttműködést indítottak el. Ennek első fontos állomása egy olyan közös stratégiai dokumentum megfogalmazása, amelynek célja az elnökségi program fókuszának a vállalkozásokra való irányítása. A munkaadói prioritásokat kiemelő dokumentumot munkaebéd keretében először a három ország brüsszeli nagykövetei előtt ismertették a spanyol, a belga és a magyar gyáriparos-szövetségek vezetői október közepén.

■ Az Európai Unió elnökségi feladatait 2010. január és 2011. június között egymást váltva három ország látja majd el. 2010 első felében Spanyolország, a második fél évben Belgium kerül sorra, majd 2011. január és június között Magyarországra hárul e funkció. Az elnökségi funkció betöltése kiváló alkalmat teremt a politikai menetrend befolyásolására és bizonyos európai kezdeményezések aktív felvállalására. Magyarország 2011 januárjában veszi át az EU soros elnökségi posztját 6 hónapos időszakra. Ez idő alatt a magyar diplomácia képviselői vezetik az Európai Tanács politikai és szakmai alakzatait és belső munkacsoportjait, valamint a magyar kormány képviselői lépnek fel az unió partnerei és harmadik országok felé az unió egésze nevében. Gyakorlatilag a közigazgatás számára jelent óriási humán erőforráskihívást. A hat hónapos elnökség lehe-

tőséget ad arra, hogy az európai menetrendben a magyar részről fontosnak ítélt kérdések is középpontba kerülhessenek, és nem utolsósorban egy imázsteremtő lehetőségéről is szó van. Az elnökségi trió közös prioritásairól már hosszú hónapok óta egyeztetés zajlik. A végleges változat november végén készül el.

A gyakorlat azt mutatja, hogy az elnökség alatt felerősödik a nemzeteken belüli társadalmi együttműködés, és a szociális partnerek így a gazdasági szereplőket képviselő munkaadók, a megszokott párbeszéd mellett kiemelt partnerekké válnak az elnökség promóciójában, valamint a gazdasági jellegű üzleti találkozók szervezésében is.

A szociális partnerség az Európai Unió alapszerződésében megfogalmazást nyer, s így az Acquis communautaire szerves része. Az európai gyakorlatban a szociális partnerek minden elnökségi

periódusban szerves részei a tagállami előkészületeknek és partnerei a megvalósításnak. Az MGYOSZ mint az OÉT tagja és mint a magyar gazdaságot legmarkánsabban képviselő munkaadói szervezet kiemelt és aktív szerepet kíván vállalni az elnökség munkájának támogatásában. Mint munkaadói szervezet érdekünk elsősorban, hogy megfelelő hangsúlyt kapjon a versenyképesség és a gazdasági fejlődés elősegítése, működjön a szabad belső piac, a közös európai jog segítse az európai cégek hatékony, határokon átnyúló működését (adózás, jogbiztonság), és javítsa harmadik piacokon való megjelenésüket. A jelenlegi válság még inkább aktuálissá teszi egy új európai szociális modell meghatározását, amelyben a szociális biztonság a tartós növekedés, a rugalmasság és innováció eredménye. Ez lehet az megújult lisszaboni program alapja is (2011-től).



Közelgőben az EU–Kína üzleti csúcs

A mindenkori EU-elnökség, így a mostani svéd elnökség is rendez gazdasági csúcstalálkozókat az unió és harmadik, gazdaságilag fontos országok között. A szervezésben természetesen részt vesz a Svéd Vállalkozói Szövetség és az Európai Bizottsággal szorosan együttműködve a BusinessEurope is. A november 30-án Pekingben és Nankingban megrendezendő EU–Kína gazdasági csúcsra hívta fel a figyelmet pekingi látogatásával Catherine Ashton, az EU gazdasági megbízottja.

■ Kína világgazdasági szerepe jelentős. A BRIC (Brazília, Oroszország, India, Kína) tagjaként, mint a világ feldolgozóipari központja a demográfiai előnyökre építve komoly gazdasági szerepet vívott ki magának. 2020-ra a lakosság száma várhatóan 1,4 milliárdra fog nőni (CEU-ENS: Center for EU Enlargement Studies 2005), ami a világ lélekszámának több mint 20 százalékát teszi ki. Összehasonlításképpen Európa földrajzi területének teljes népessége jelenleg 12 százaléka a világ lakosságának, és csökkenő tendenciát mutat. Az évtizedes 10 százalékos körüli növekedés eredményeként Kína lett a világ negyedik legnagyobb gazdasága, maga mögé utasítva Franciaországot és Nagy-Britanniát, de Németország pozíciója is veszélyben van.

Hosszabb távon még inkább egyértelmű a világgazdasági súlypont-átrendeződés. 2050-ben Kína jelenlegi GDP-jének közel hússzorosát termelheti meg, és 20 százalékkal előzheti meg az USA-t, amelyet egyre szorosabban követ majd India (The Economist, Economist Intelligence Unit: Foresight 2020). Erős gazdaságtámogató hatást jelent számos egyesült államokbeli nagyvállalat befektetése, amelyek első számú gazdasági partnere Kína. Mivel Japán mellett most már Kína is jelentősen finanszírozza az Államok folyó fizetésimérleg-hiányát, megkerülhetetlen stratégiai gazdasági partnerré vált a kilencvenes évek közepétől. A gyorsan növekvő népesség és életszínvonal komoly mezőgazdasági keresletet támaszt,

melyet egyre nagyobb mértékű importból fedez. A következő ábrán is jól látható, hogy bizonyos anyagokból mekkora mennyiséget fogyaszt Kína.

A jelentős fogyasztása mellett a számottevő népességnövekedés előnyökkel is jár, például a feldolgozóiparban. A munkaerő komparatív előnye, melyet Kína ki is használ, megengedi az ilyen magas import mértékét, sőt még így is tekintélyes az ország többlete és valutatartaléka.

Kína gazdasági fontosságát az is bizonyítja, hogy az előrejelzések szerint a várható globális növekedés legnagyobb részét Kína fogja biztosítani, mely mögött az Egyesült Államok és India következik a sorban (The Economist, Economist Intelligence Unit: Foresight 2020). Azok a vállalatok, amelyek még idejekorán részt tudnak szakítani a növekedésből, várhatóan a kínai piac növekedésével célpiaci expanzióra számíthatnak. 2005 és 2020 között mintegy 471 millió új munkahely jön létre, ennek 14 százaléka Kínában, ahol a GDP 43 százalékát fordítják beruházásokra.

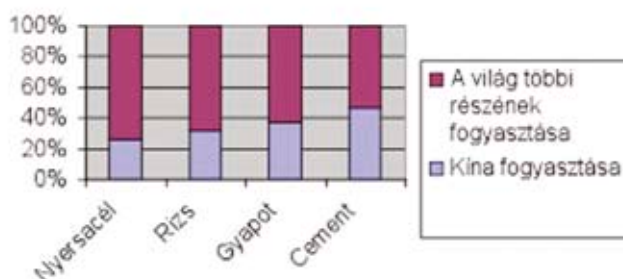
A The Economist The New Titans cikkében foglaltak szerint ha fennmarad Kína viszonylag gyors fejlődése, akkor GDP-je 2025-re az USA akkori összerkémekének ötödét, vásárlóerő-paritáson a négyötödét fogja kitenni.

Az itt felvonultatott információkból merítve kézenfekvő Kína gazdasági fontossága, ezért nem meglepő Catherine Ashton, az EU gazdasági megbízottjának szeptemberi látogatása Pekingben. Ashton legfőképp a kölcsönös

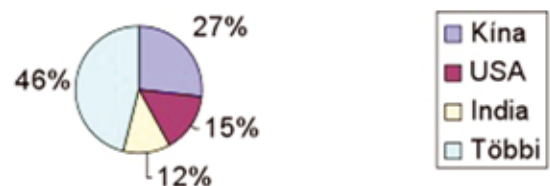
gazdasági bizalom és egy mélyreható, hosszú távú gazdasági kapcsolat kiépítését tűzte ki célul, különös tekintettel a vegyipari gazdasági kapcsolatok megerősítésére. Pekingi tartózkodása során beszédet mondott a UIBE (Nemzetközi Üzleti és Közgazdaság-tudományi Egyetem) épületében, ahol mindkét felet felhívta az előremutató problémák kezelésére és a bilaterális kapcsolatok erősítésére, ami már most is 300 milliárd eurós nagyságrendű. Külön figyelmet szentelt az európai vegyipari közös munkaterv előrevitelére, a vilákereskedelmi tárgyalások dohai fordulójának lezárásához.

Ashton többek között a személyes kereskedelmi kapcsolatok fontosságáról beszélt (Confederation of Swedish Enterprise: Swedish presidency update, Issue 3, 6 October 2009). A kereskedelmi konfliktusok mostanság általában nem a vámügyi problémáknak voltak köszönhetőek, hanem sokkal inkább a nem vámjellegű kereskedelmi korlátoknak (NTB). Ilyen korlátok lehetnek a különböző jogi előírások vagy hivatkozásszellemi tulajdon védelmének (IPR) megsértésére stb. Ashton szerint a jövő sikeres nemzetközi kereskedelme sokkal inkább a személyes kapcsolatokon, mint a matematikai egyenleteken múlik. A legfontosabb a komoly, őszinte és nyílt véleménycsere, mely átsegít a kapcsolatok mélypontjain. Mélypontokra már volt és előfordulhat, hogy lesz is példa Európa és Kína közös kereskedelmi kapcsolataiban. Ashton szerint

A fogyasztás megoszlása 2005-ben



Várható globális növekedés generálása



a kereskedelmi konfliktusok nem akadályozhatják ezeket a kapcsolatokat, a félreértéseket fel kell számolni.

Az EU–Kína gazdasági csúcsra november 30-án, Nankingban kerül sor. Minden jelentkezőnek módjában áll a kerekasztal-beszélgetésen megjelenni, ahol magas szintű gazdasági vezetők vesznek részt Európából és Kínából. Ebben az évben a fórum vezérfonala a közös kihívások osztott felelősségvállalása. Főbb témakörök:

1. klímaváltozás, energiagazdálkodás és technológiai fejlesztési lehetőségek;
2. a piacok fenntartása céljából végzett korlátozások;
3. szellemi tulajdonjog védelme
4. nyersanyagokhoz való hozzáférés korlátozása;
5. a WTO dohai fordulójának konklúziója;
6. hozzáférés a nemzeti közbeszerzési piacokhoz (Confederation of Swedish Enterprise: Swedish presidency update, Issue 3, 6 October 2009).

A kerekasztal-beszélgetés után lehetőség nyílik a személyes kapcsolatteremtésre és üzleti megbeszélésre. Az üzleti csúcsról további információ és jelentkezés:

MGYOSZ Brüsszeli Iroda:
(mgyoszbrussels@mgyosz.be)

*Szendrődi Márk szakmai gyakornok
Budapesti Corvinus Egyetem,
nemzetközi gazdálkodás szakos hallgató*



BUSINESSEUROPE

Brüsszeli nyílt napok – Open Days 2009

Az Európai Bizottság és a Régiók Bizottsága idén már hetedik alkalommal rendezte meg a Régiók és Városok Európai Nyílt Hetét, amely Brüsszel egyik legnagyobb és legfontosabb rendezvénye. A Globális kihívások és válaszok címet viselő, már tradícióknak számító esemény idén is rekordszámban vonzotta az érdeklődőket, több mint 7000 európai, nemzeti és regionális döntéshozó szakember, valamint az üzleti élet képviselői vettek részt nem kevesebb mint 33 európai országból. A 2009-es rendezvényre 213 régió és város regisztráltatta magát partnereként, és dolgozott munkacsoportokban olyan fontos témákon, mint az innováció vagy a klímaváltozás.

Az idei nyílt napok szemináriumai négy fő kérdés, téma köré szerveződtek.

- A növekedés helyreállítása: innováció Európa városaiban és régióiban
- Régiók és éghajlatváltozás: európai

megoldások a fenntartható regionális fejlődésért

- Területi együttműködés: határokon átívelő összefogás
- Eredmények, előretételek: az EU kohéziós politikájának értékelése és jövőbeli kilátásai

Magyar oldalról a Munkaadók és Gyár- és Iparosok Országos Szövetségének képviselői idén sem hiányoztak. Ebben az évben azonban újak számítottak, hogy a Magyar Klaszterek és Hálózatok Szövetsége is részt vett egy kisebb delegációval. A szövetség idén teljes erővel megkezdte a kapcsolatok építését Brüsszelben, és szeptember elejétől állandó érdekképvisellel próbálja segíteni a magyar klaszterek uniós képviselését. A BusinessEurope saját workshop keretében foglalkozott a klaszterekkel. A Magyar Klaszterek és Hálózatok Szövetségének vezetése fontosnak tartja az ilyen és ehhez hasonló rendezvényeken való részvételt, ahol lehetőség nyílik eszmecserére a témában jártas uniós szak-

emberekkel és döntéshozókkal. Fontos, hogy képviseljük magunkat az Európai Unióban és első kézből informálódjunk azért is, mert az Európai Unió kohéziós politikájában 2007–2013 közötti időszakra nem kevesebb mint 347 milliárd euró költségvetési összeg áll rendelkezésre, és ebből több mint 455 fejlesztési program támogatását tervezik. Az ilyen rendezvények, mint az Open Days, segíthetnek a döntéshozók és az üzleti világ együttműködési hatékonyságának növelésében, és jó alapot adnak partnerségek és projektek kialakítására is.

Szentpéteri Orsolya (MKHSZ)

A Brüsszeli Híradó összeállítását szerkeszti:
Lótos Adrienn állandó képviselő

MGYOSZ Brüsszeli Iroda
La Valette
289, Avenue d'Auderghem
B-1040 Brussels
Tel./fax: (+32) 2 648 09 38
E-mail: info@mgyosz.be



Költségvetési prioritások és válságkezelés az EP asztalán

Hogyan, mire költik az európai adófizetők pénzét? Leginkább erről értekeznek majd az elkövetkezendő hónapokban a szakterülettel foglalkozó EP-képviselők és miniszterek. Az Európai Parlamentben a költségvetési, illetve a költségvetési ellenőrzési szakbizottságok felülvizsgálják az uniós költségvetés megfelelő felhasználását.

A 2010-ES EU-KÖLTSÉGVETÉS

■ Az EP szeptemberi strasbourgji plenáris ülésén a Tanács bemutatta a képviselőknek a jövő évi költségvetés tervezetét. Surján László (néppárti) készítette azt a jelentést, amelyben az Európai Parlament a 2010-es uniós költségvetésnek az Európai Bizottsággal foglalkozó fejezetének elkészítéséhez ad iránymutatást. A szakbizottsági képviselők szeptember végén szavazhatnak első olvasatban a módosításokról. Az EP októberi plenáris ülése szavaz első olvasatban az uniós költségvetés tervezetéről. A jövő évi költségvetés fő célkitűzése az európai polgárok biztonságának növelése. Ehhez a jelentés szerint különös figyelmet kell fordítani a jelenlegi pénzügyi és gazdasági válságra és annak a növekedésre, a versenyképességre, a munkahelyekre, a kohézióra gyakorolt hatására, valamint a strukturális alapok jobb és egyszerűbb végrehajtására. A jelentés kiemelten foglalkozik az energiaforrások diverzifikálásával, a zöldtechnológiák támogatásával. A képviselők növelnék az uniós költségek hatékonyságát. Surján László szerint „A 2010-es uniós költségvetésnek hozzá kell járulnia az európai gazdaság újraélesztéséhez, választ kell adnia a tejjáogat gondjaira, és hatékonyabb szereplővé kell tennie az uniót, hozzájárulva a világ különböző problémáinak megoldásához. Gyakorlatilag ez azt jelenti, hogy a Tanács által javasolt 120 milliárd euró nem elegendő az EU céljainak eléréséhez. Az Európai Parlament tervezi, hogy a mikrohitelrendszeren keresztül segítséget nyújtson a mikrovállalkozásoknak, mivel ez az európai családok tömegének túlélését biztosítja.”

RADIKÁLIS VÁLTOZÁSOK A LISSZABONI SZERZŐDÉSSEL

A költségvetési eljárás tekintetében a lisszaboni szerződés radikális változásokat hoz, mivel az Európai Parlament és a Tanács egyenrangúvá válnak valamennyi kiadás jóváhagyása tekintetében. A lisszaboni szerződés értelmében az EP-nek és a Tanácsnak a költségvetés egészét kell elfogadnia: megszűnik a kötelező (főként mezőgazdasági) és nem kötelező kiadások (amelyeket illetően az EP-nek eddig vétőjoga volt) közötti különbségtétel. A parlament beleegyezése nélkül nem lehet ezentúl elfogadni az éves költségvetést. „A lisszaboni szerződés felruházta az Európai Parlamentet, hogy kimondja a végső szót a közösségi költségvetés szintjéről és tartalmáról, ami hozzávetőleg 130 milliárd eurót jelent.

Kiemelt célunk lesz, hogy finanszírozzuk a lisszaboni szerződés által az unióra ruházott új hatásköröket, nevezetesen az energia, a külpolitikák és a fenntartható fejlődés területén. Ez csak akkor lesz lehetséges, ha olyan új saját forrásokat találunk az unió számára, amelyek az európai politikák finanszírozásához nem a nemzeti költségvetésekből veszik el a pénzt” – nyilatkozott Alain Lamassoure (néppárti, francia), az EP költségvetési szakbizottságának elnöke.

*Forrás: az Európai Parlament sajtószolgálatától
(www.europarl.europa.eu)*

EP-KÜLÖNBIZOTTSÁG VIZSGÁLJA A VÁLSÁGOT ÉS MEGOLDÁSOKAT JAVASOL

Az EP október 8-án döntött a 45 tagból álló, egy évig működő különbizottság felállításáról. Az új testület elsősorban az EU és a tagállamok válságkezelő intézkedéseit értékeli, illetve azt is, egyes esetekben mi lett e tételek következménye. Az eseti bizottság működésének félidejében, valamint végén készít egy-egy jelentést. A testület meghallgatásokat szervez a szociális partnerek, szakértők, kormány- és parlamenti képviselők részvételével. Ezen túl joga lesz véleményezni a parlamenti szakbizottságok elé kerülő javaslatokat.

A bizottság magyar tagja Surján László néppárti képviselő

Veres Zoltán

Akadémiai Kiadó, 2009

A szolgáltatásmarketing alapkönyve

■ Veres Zoltán a szolgáltatásmarketing egyik legjobb honi szakembere. E kitűnően megírt művében mindent felvonultat – már amennyire a közel 600 oldal terjedeleme engedi –, amit a szolgáltatásmarketingről feltétlenül tudnia kell mindenkinek, akinek a munkája szolgáltatáshoz kötődik, vagy annak közvetítésével érvényesül. A kötet így sorolja fel a főbb alkalmazási területeket: ■ Vevőszolgálat ■ Kereskedelmi marketing ■ Turizmusmarketing ■ Gyorskiszolgáló üzletágak marketingje ■ Projektmarketing ■ Az üzleti tanácsadás ■ Nonbusiness marketing ■ Légitársaságok marketingje ■ Pénzügyi marketing ■ Postai és telekommunikációs marketing ■ Üzemanyag-töltő állomások marketingje.

A felhasználók a bőrükön érzik, a túladalon lévőknek pedig mindig szem előtt kell tartaniuk, hogy a szolgáltatások különleges és rendkívül érzékeny árucikként értékesülnek. Veres is kiemeli: a szolgáltatás lényege, hogy a problémamegoldást, amelyet a felhasználónak nyújt, nem valamilyen előre tapasztalható fizikai árutest hordozza. Amit a szolgáltatással kapunk, már csak az átvétel folyamatában vagy a hatásainak későbbi megmutatkozása után ismerjük meg, s jövőnk rá a valódi tartalmára és minőségére. Egyik kulcsmondata, hogy a szolgáltatásban nincs áruminta!

A marketing csak akkor lehet hatékony, ha átfogja az értékteremtés egészét. A szolgáltatások legfőbb jellemzője, hogy sikerük vagy kudaruk a megvalósulásuk folyamatában, a frontvonalban dől el, a marketing feladata pedig mindent megtenni azért, hogy a szolgáltató tevékenységei a sikert támogassák. A kötet nagy része a szolgáltatások marketingszemléletű menedzselésének gyakorlatát tárgyalja. Ennek fő témaköreiből: ■ Marketingmix a szolgáltatáspiacon ■ Minőségmenedzsment ■ A fizetés menedzsmentje ■ A franchise ■ Kapacitásmenedzsment ■ Márkamenedzsment ■ Belső marketing ■ Frontvonalmenedzsment ■ Folyamatmenedzsment ■ Panaszszituációmenedzsment. Szintügy testes fejezet tárgyalja a piackutatást a szolgáltató szektorban. A szolgáltatásmarketing mai felfogásában a szolgáltatás az azt nyújtó tudásának és készségének (azaz kompetenciáinak) az alkalmazása, ezért a minősége erősen



függ a szolgáltató – szervezet, személy – mindenkori hozzáállásától, a vevő számára pedig csak annyira jó, amilyenek érzik. Jó példa erre a pénzügyi szolgáltatások többszörösen is kritikus jelentőségű minősége. Egy jellemző példa: tapasztalataim alapján igen kevéssé kedvelem a bankcsoportot, amely anyanyelvén elsőnek nevezi magát, s az egyik legnagyobb az itteni piacon, ám el nem venném a folyószámlánkat a Vízimolnár utcai kicsi fiókjából. Ott ugyanis sokszorosan megtapasztaltam, hogy az igazán jó szolgáltatók módjára mindent megtesznek, hogy az ügyfél a lehető legjobbat kapja, s bármi dologom velük, biztos számíthatok erre. Szolgáltatás minőségében ez a csúcskategória, amíg tehát ez a csapat dolgozik a fiókban, az ügyfelek számára igazából nincs a szolgáltatásban eredménykockázat. Veres ugyanakkor rámutat egy olyan tényezőre is, amely döntő fontosságú minden érintett fél számára. Ennek lényege, hogy a szolgáltatások túlnyomó része a vevővel való interakcióban születik meg, s ezért a vevő által érzékelt minőségük, s vele az elfogadásuk erősen függ az utóbbi hozzáállásától is. Ez a szolgáltatók számára marketingszempontról is kiemelkedően fontos következményekkel jár. Tudjuk, hogy a legjobb reklám, ha elégedett vevők terjesztik a jó hírt, s a leggyilkosabb üzletrontó, ha panaszkodnak ránk. Az eredménykockázat így mind a szolgáltató, mind a potenciális vevők oldalán megjelenik. Ennek a túlzás nélkül a szolgáltatók bibliájának nevezhető szakkönyvnek a legfőbb út-

mutatása, hogy a szolgáltatásmarketing a vevők befolyásolását mindenekelőtt az észlelt eredménykockázat csökkentésével éri el. Gyakorlati megoldásai közül a legfontosabbak, amelyek a kockázatcsökkentésben hatékonyak.

Amint a kötet összegzi, a szolgáltatásközpontú marketinggondolkodás megköveteli

- az értékteremtő kompetenciák megértését és fejlesztését;
- azoknak a potenciális felhasználóknak (vevőknek) a feltárását, akik számára a szóban forgó kompetenciák hasznosak lehetnek;
- olyan kapcsolatok fejlesztését, amelyekben a felhasználók bevonhatók az értékteremtésbe;
- a pénzügyi teljesítmény javítását a felhasználóknak kínált teljesítmény fejlesztésével.

A marketing számára a szolgáltatások legfőképpen négy alapjellemben különböznek a fizikai árutestben megjelenő termékektől: Ezek a következők:

- Változékonyság. A szolgáltató mindenkori teljesítménye a kompetenciáinak és a hozzáállásának pillanatnyi működésétől függ, s ezért bizonyos határok között ingadozik. Hasonlóképpen ingadozik az is, hogy a vevő hogyan érzékeli a szolgáltatás minőségét, és hogyan képes, ill. akar együttműködni a szolgáltatóval. Minél több ilyen szubjektív tényező játszik közre – a szolgáltatás tartalmától függően –, annál erősebben érvényesülhet ez a változékonyság.
- Nincs tárgyiasult megjelenése (amint már szó volt erről), hanem a megismeréséhez a vevőnek át kell élnie a szolgáltatás igénybevételét és felhasználását. (Gondoljunk akár egy banki ügyletre, egy javításra vagy éppen a fogorvosra!)
- Nem tárolható jelleg – az el nem adott szolgáltatás lényegében azt jelenti, hogy a kapacitások és kompetenciák természetlen üresjáratban vannak.
- Elválaszthatatlanság – vagyis a szolgáltatás nyújtása és felhasználása időben is, térben is elválaszthatatlan egymástól, azaz a „termelés” és a „fogyasztás” egyazon időben és helyen megy végbe a szolgáltató frontszemélyzete és a vevő között.

A vevőt mindebből természetesen csak az érdekli, hogy ő tartósan elégedett legyen a hozzá eljutott eredménnyel. E kötet felsőfokú tankönyve annak, hogyan kell ezt elérni.

Dr. Osman Péter



Fejlessze vállalkozását az innovációs járulékból! Még csatlakozhat az Európai Lean Egyesület egyedülálló programjához!

Az Európai Lean Egyesület tavaly elindított kutatási programja lehetővé teszi a résztvevő vállalatok számára, hogy akár 7 szemszögből is átvilágítsák a működésüket és a szervezetüket. Az innovációs járulékból finanszírozható kutatás során a cégek felmérhetik a belső hatékonyságnövelési tartalékaikat és segítséget kapnak saját hatékonyságuk fejlesztéséhez. A kutatás összesen hét elemből áll, melyből a vállalat célmegvalósítási képességét mérő xQtm felmérés, valamint a "VSM" értékhozzáadási kutatás kötelező elem, míg a Lean diagnózis, a vezetési hatékonyságot feltérképező LQtm felmérés, a külső-és belső logisztika hatékonyságát mérő kérdőív, a 12 dimenziós szervezeti kutatás, és az egyéni eredményességet feltérképező "7 szokás" audit választható.

Bővebb információért kérjük keresse Andriska Pál-t, telefon: 06 30 250 0275

Európai Lean Egyesület

