

BESZÁMOLÓ SZAKBIZOTTSÁGI RENDEZVÉNYRŐL

Időpont: 2018. szeptember 19., szerda

Helyszín: EOQ MNB Képzési Központ
1026 Budapest, Nagyajtai utca 4/a

Szervező: EOQ MNB Minőségrendszerek, Közigazgatási és Fogyasztóvédelmi,
Építésügyi, valamint Oktatási és Terminológiai Szakbizottságai
„Pódiumbeszélgetések a Minőségről” sorozat

Téma:

Bizalom és minőség? Miért ne?

Előadó: **Gangel Péter**, a kérdés szakértője, a Bizalmi Kör elnöke és alapítója

Az ember nem tud élni kapcsolatok és bizalom nélkül: a kapcsolatokra vagyunk teremtve, amelyek kötőeleme a bizalom. Az elkövetkezendő évtizedek valutája minden valószínűség szerint maga a bizalom lesz, ami felgyorsítja a dolgokat. A bizalom azonban nem változatlan fogalom, hanem – a tudomány, a technika és a gazdaság változásával párhuzamosan – egyfajta fejlődésen megy keresztül. Ez azt jelenti, hogy ma már nem ugyanúgy bízunk, mint évtizedekkel ezelőtt. Az ipari forradalomtól kezdve, mintegy két évszázadon keresztül az intézményesített bizalom paradigmája volt a jellemző, ami a közvetlen, emberek közötti bizalmon alapult (pl. egy faluközösségben mindenki ismerte egymást). Ezt a kezdeti koncepciót mára felváltotta az elosztott vagy megosztott tapasztalatokon alapuló bizalom paradigmája, ami többek között – különösen az Internet korában – megszünteti a fizikai korlátokat, vagyis nincs már szükség közvetlen ismeretségre: a vásárlói vélemények, mint megosztott tapasztalat elolvasása egyenlő esélyeket teremt a régi és az új piaci szereplők között.

A fentieket jól alátámasztják az Edelman Trust Barometer 2017. évi eredményei, miszerint ilyen megosztásban születtek válaszok a „Kiben bízunk inkább?” kérdésre:

- 55% egyének, 45% szervezetek
- 71% reformerek/újítók, 29% a *status quo* fenntartásában érdekeltek
- 64% nemhivatalos/megosztott információ, illetve 36% hivatalos, nem szivárogtatott információ.

A Bizalmi Kört az előadó 2011-ben alapította és indította útjára, a következő alapgondolat jegyében:

"Mielőtt munkához látunk, első feladatunk a bizalom kialakítása legyen!"

Ez egy üzletemberekből álló, elsősorban gyártók és kereskedők kapcsolatépítésére specializálódott üzleti közösség. Fő értékük a bizalmon alapuló hosszútávú minőségi üzleti kapcsolatok kialakítása, ahol a lehető legalacsonyabb kockázat mellett jöhetnek létre az üzleti együttműködések.

A Bizalmi Kör tehát egy profi platform, ami a leendő vásárlók gondolatébresztését szolgálja a valódi ügyfél- és megrendelői vélemények alapján (itt köszön vissza a bizalomszerzés új paradigmája). Ennek milyenségét jellemzi az ún. bizalmi index (BIX).

A rendkívül érdekes és újszerű téma számos gondolatot és hozzászólást generált a jelenlevők körében. Sokak fantáziáját megragadta a bizalmi index, ami az ügyfelek véleményének és a vásárlói visszajelzéseknek a megjelenítésére szolgál: egyrészt kifelé üzenetet közvetít, másrészt befelé (a vállalaton belül) tanít és motivál. A fejlesztés olyan irányban folyik tovább, hogy lehetővé váljon a számok teljes elhagyása. Nem foglalkoznak azonban a cégen belüli – a munkatársak és a vezetők közötti – bizalom kérdésével.

A bizalom garantálhatja-e a minőséget? Nem, mivel itt arról van szó, hogyan viszonyul egymáshoz a cég ígéretének betartása és a vásárlói elvárás. Az tekinthető normálisnak, ha a vevő elvárásai meghaladják az igényeket. Azok a cégek működnek jól, amelyek bátran ígérnek, és a vállalásaikat teljesítik is. A látens igények felismerése innovációban testesül meg, amely tovább építi a bizalmat és a minőséget. Nem szabad azonban túlbecsülni az online lehetőségeket, mert nagyon sok szélsőséges vélemény és megtévesztő információ is jelen van a világhálón.

Az üzleti titok és a bizalom helyes kapcsolatát az érdekelt felek bevonása alapozhatja meg, ami nem nélkülözheti az átláthatóságot (transzparencia).

Várkonyi Gábor