

A hazánkban végbement rendszerváltás óriási társadalmi és gazdasági változásokat eredményezett. E változások hol pozitívak, hol negatívak. Jelen publikációval nem célom, hogy érzelmi alapon ítéljem meg a változásokat, hanem a gazdasági ténszerűségekre alapozva kívánok kiemelten foglalkozni az üzleti élet egy speciális területével, a **személyes eladással**.

Jelen kiadványban, a szakirodalmakban alkalmazott megközelítésen túl újszerű módon is bemutatom a személyes eladás (ügynöki, brókeri munka, vásárlói magatartás) és a kommunikáció különböző szintjei közötti kapcsolatot. Mindennek a hipotézisét kutatással is megvizsgáltam, valamint részletesen tárgyalom az értékesítés (nem a hagyományos eladás) pszichológiáját, a közvetlen emberi kommunikáció szerepét valamint a személyes meggyőzés legfontosabb gyakorlati kérdését, a tárgyalástechnikát.

A makrogazdasági adatok változásának a bemutatására tekintsünk vissza az 1993. évre. A gazdaság belső, feszítő tendenciáját növeli a költségvetés magas, több mint kettőszáz milliárd forintos hiánya. Ezt az értéket összehasonlítva néhány OECD ország hasonló mutatójával a következő táblázatot kapjuk.

A becsült 1993. évi költségvetési hiány a GDP százalékában	
ország	százalék
Egyesült Királyság	-8.3
Franciaország	-5.7
Japán	10.1
Kanada	-5.8
Németország	-4.1
Olaszország	-9.5
USA	-3.8
Magyarország	-6.5

1. táblázat

Ha a fenti táblázat számítási metodikája minden hiány jellegű összeget tartalmazna, (pl. kötvénykibocsájtás, árfolyamveszteség) az ország helyzete egy dekonjunkturális stabilitásra utalt. Gazdasági helyzetünket viszont - a számítási torzításokon túl - rendkívül negatívan érintette az 1989-1994 közötti mintegy 20 százalékos GDP csökkenés. A fenti gazdasági problémák ellenére egy 1993 első negyedében megjelent, az emberi erőforrásokat értékelő ENSZ tanulmány szerint Magyarország a rangsor 28. helyén áll. A volt szocialista országok közül egyedül - az azóta megszűnt - Csehszlovákia előz meg bennünket két hellyel. (43)

Ez relatív előnyt adott, egy reális alapot számunkra, hogy kijelentsük: országunk fejlődőképességének legfontosabb eleme a szellemi tőke. Különösen felértékeli ezt a megállapítást az 1993 évben tapasztalt "felsőoktatási csúcsev". A statisztikai adatok szerint mintegy 75 ezren jelentkeztek főiskolára, egyetemre. Ezek a tények különösen nagy feladatot róttak ránk, **gazdasági szereplőkre** még akkor is, ha GDP, 1985 évre prognosztizált értéke 5240 milliárd forint, a nettó adóság állomány pedig 18 milliárd dollár.

A magyar gazdaság 2006. évi főbb makrogazdasági mutatóit azért érdemes megemlíteni, hogy jobban megítélhetők legyenek az elmúlt évek változásai, másrészt, hogy bemutassuk az EURO zónához való csatlakozási szándékunk, a maastrichti konvergencia kritériumok előírásaihoz viszonyított helyzetünket.

a) A **konvergencia kritériumokat** az 1992. február 7-én aláírt és 1993. november 1-én életbe lépő Maastrichti Szerződés határozza meg a következők szerint:

1. **árstabilitás:** a fogyasztói árszint (infláció) emelkedése a vizsgált évben 1,5 %-nál jobban nem haladhatja meg a három legalacsonyabb inflációs rátájú tagállam átlagindexét,

A **fogyasztói árak növekedése** a 2004. évi 6,8 % és a 2005. évi 3,6 %-al szemben - ami az utóbbi 30 év legalacsonyabb inflációs rátája volt –

2006-ban 3,9 % volt. Az áremelkedés mértékében 2007-ben jelentős emelkedés várható. Az előrejelzések szerint ez elérheti az évi 7,4 %-ot. Ezt látszik alátámasztani, hogy a 2007. I. negyedévére az infláció elérte 9 %-ot. Ezzel az Uniós országok közül Magyarországot csak Lengyelország előzi meg. Bár az előrejelzések 2008-ra az inflációs rátát 3,6 %-ra prognosztizálják, ez még mindig elmarad a csatlakozáshoz szükséges 2,5 % körüli értéktől.

2. **kamatok konvergenciája:** a hosszú lejáratú kamatláb a vizsgált évben 2 %-nál többel nem haladhatja meg a három legalacsonyabb inflációval rendelkező tagállam átlagát,

A jegybanki **alapkamat a 2006. október 25-től 8 %**, - ami jelentősen alacsonyabb ugyan a rendszerváltás utáni legmagasabb 1995. februári 28 %-nál - de messze felülmúlja az Uniós átlagot. A **hosszú lejáratú kamatok** átlaga 2004. X. – 2005. IX. hó között 6,8 % volt. 2004. vége és 2005. között, a régió többi országához hasonlóan tehát tovább mérséklődtek hosszú hozamok, de továbbra is fennmaradt a többi országhoz viszonyított hozamkülönbség. 2005. szeptemberétől viszont jelentős felfelé irányuló korrekcióra került sor, ami **2006. évvégére elérte a 8 %-ot.**

3. **árfolyamok stabilitása:** az EMS árfolyam mechanizmusán (ERM, Exchange Rate Mechanism) belül a nemzeti valutát az utóbbi két évben nem értékelik le,

Az új csatlakozó országok közül az ERM II rendszerben jelenleg hat ország vesz részt (Észtország, Lettország, Litvánia, Málta, Ciprus, Szlovénia). **A magyar valuta árfolyama hosszabb távon stabilnak mondható.** Ezt jól bizonyítja, hogy 2000. óta a piaci árfolyam soha nem került az intervenció sávon kívülre, sőt mindig a sáv alja körül, tehát az „erős” oldalon mozgott, az árfolyamok eltérési szórása 3,99 % volt. **2006. decemberére 254,08 HUF/EUR** árfolyam alakult ki. Úgy, hogy az árfolyamsáv utolsó 2003. júliusi módosítása – szélesítése (sáv alja: 240,01, sávközep: 282,36, sáv teteje 324,71) - óta szinte a legnagyobb sávközephez viszonyított eltérést mutatta: -10,02 %. Az időszak legnagyobb eltérése 2005. márciusában volt: -13,67 %. Az utóbbi években a forint árfolyamát az árfolyamsáv alsó felső határa korlátozta. Egyes elemzők szerint a forint árfolyama gyengülhet és elérheti a 260-270 HUF/EUR szintet.

4. *stabil kormányzati pénzügyi pozíciók*: a vizsgált évben a költségvetési deficit a GDP 3%-át, az államadósság pedig a GDP 60 %-át nem haladhatja meg (utóbbi esetben elvileg elfogadhatónak tekintik a 60 %-nál magasabb szintet is, ha az adósságállomány folyamatosan csökkenő tendenciát mutat).

A **költségvetési deficit** a 2003. évi 5,9 %-ról, a 2004. évi 6,5 %-on és a 2005. évi

7,4 %-on keresztül, **2006 évre elérte GDP 9,2 %-át** (2 163,8 milliárd Ft).

Az **államadósság mértéke** 2005. decemberére elérte 12,7 billió Ft-ot, 2006. januárjára pedig a 13,1 billió Ft-ot, **ami 2006 végére 15,6 billió forintra emelkedett** és ezzel a 2004. évi GDP arányos 60,5 % küszöbhatár átlépése után **meghaladta GDP 66 %-át**. A magyar gazdaság legnagyobb problémája az államadósság gyors emelkedése és, hogy a gazdasági növekedésünk jelentős része az adósság növekedéséből származik. Ezt bizonyítja, hogy az utóbbi időben már négy nagy hitelminősítő intézet (Fitch, Standard&Poor's, Moody's, Japan Credit Rating Agency) is leminősítette a forintban fennálló államadósságunk besorolását. A PM 2007. május 17-én közzétett adatai szerint az államadósság mértéke 15 139,0 milliárd forint volt. A gazdasági növekedés tízéves negatív csúcsot döntött és csak 2,9 % volt.

Az **Euró bevezetésének** a fenti alapkritériumokon túl **további követelményei**:

- a)i A GMU, Gazdasági Monetáris Unió (vagy EMU - Economic and Monetary Union) III. szakaszában részt vevő, illetve az eurót bevezetni szándékozó országok kormányzatainak **fenntartható pénzügyi pozícióval kell rendelkezniük**. A kritérium szerint ez akkor valósul meg, ha az adott tagország a részt vevő országokról való európai tanácsi döntés idején nem áll úgynevezett túlzottdeficit-eljárás alatt. A túlzott hiány elkerülése nemcsak az euró bevezetéséhez szükséges, de egyben minden EU-tagállam törvényi kötelezettsége is.
- a)ii Az adott **tagország valutájának** piaci árfolyama az Európai Monetáris Rendszer árfolyam-mechanizmusában (az ERM-II-

ben, Exchange Rate Mechanism) meghatározott *normál ingadozási sávon belül kell, hogy tartózkodjon* „komoly feszültségek” nélkül úgy, hogy nem kerülhet sor az euróval szemben megállapított középárfolyam egyoldalú leértékelésére a konvergenciajelentést megelőző két évben

Az egyes jelentések szerint (ÁFSZ, SzMM, KSH, MNB, PM, GKI, EKB, stb.), a főbb makrogazdasági adatokról a következők mondhatók el:

Az gazdasági növekedés 2006-ban folytatódott, bár üteme kissé mérsékeltebb, mint az előző évben volt. **A GDP 2006-ban 3,9 %-kal**, 2005-ben 4,1 %-kal, 2004-ben 4,6 %-kal **emelkedett**. Ezzel éves szinten (piaci beszerzési áron) elérte a 23,6 billió forintot. Az **Európai Unióban** – azon belül elsősorban a régi tagállamokban – **ezzel ellentétesen alakul a gazdasági ciklus**, és így csökkent a Magyarország és az EU növekedési üteme között hazánk javára fennálló különbség. **Az EU-25 előzetes adatok szerinti éves GDP-növekedése 2,9 %**

volt, ami 2000 óta a legmagasabb érték, és jelentősen meghaladja a 2005-ös 1,7 %-ot.

A hazai gazdaság növekedési üteme a térség országai közül a legalacsonyabb volt (l a Baltikumi államok növekedés megközelítette a 12 %-ot. Magyarországon a nemzetközi összehasonlításban is magasnak tekinthető növekedési ütemet elsősorban a hatékonyság növekedése biztosította. A hazai gazdaság továbbra is exportorientáltan fejlődik, a gyors külpiaci növekedés háttérében az erőteljes európai konjunktúra áll. Az export magasabb ütemben fog bővülni, mint az import, a külkereskedelmi egyenleg javul. 2007. első két hónapjában termék kivitelünk értéke euróban számítva 22 százalékkal, a behozatalé 20 százalékkal nőtt. Az **árumérleg hiánya mintegy 100 millió euróval kevesebb**, mint az előző év azonos időszakában. Az első két hónap folyamatai alapján úgy látszik, hogy hazánk külkereskedelmi forgalma az előzetes várakozásoknál dinamikusabban nő 2007-ben.

A magyar gazdaság növekedése tavaly átlagosan 4 % volt, ez a bővülés viszont a leglassúbb volt a kelet-közép-európai térségben. A szakértők szerint a növekedés lassulása már az első gazdasági kiigazításnál elkezdődött.

További fontos gond, hogy miközben a gazdaságunk növekedése a legalacsonyabbak között volt a feltörekvő gazdaságok között, addig az egyensúlyi mutatóink messze a legrosszabbak voltak az Európai Unióban. Az államháztartás hiánya tavaly megközelítette a 10 %-ot.

A lassulás okai között szerepel

- ✓ Óriási gondot okoz a hazai foglalkoztatás alacsony szintje és az egyre nagyobb munkahely hiány. A foglalkoztatottak száma alig 3 millió és ez alacsony adóbevétellel jár.
- ✓ További probléma az alacsony várható élettartam és a munkavállalók rossz egészségi állapota. Közben csökkent a népesség és nőtt az egy munkavállalóra jutó eltartottak száma.
- ✓ Nagy volt a lemaradásunk az innováció és a kutatás-fejlesztés terén.
- ✓ Hátrányban voltunk az információs és a kommunikációs technológia, illetve az e-gazdaság terén is, a világháló alkalmazása terén Romániával voltunk azonos szinten.
- ✓ Új jelenség a körbetartozások problémája egyre kevésbé ágazatspecifikus: az építőipar mellett a kereskedelemben és bizonyos feldolgozóipari alágazatokban is problémát okoz a kereskedelmi hitelek késedelmes visszafizetése.
- ✓ Az erős forint csökkent a – az export orientált gazdaságunkban - a kivitel mértékét.
- ✓ Jelentősen visszaesett a vállalkozások beruházási kedve. A lakossági fogyasztás viszont nem csökkent, tehát nem növekedtek a megtakarítások, hanem sokkal inkább az eladósodás.
- ✓ Jelentősen felgyorsult csódhullám, tehát csökken a működő gazdálkodások száma, és ezzel együtt csökken a vállalkozásoktól származó adóbevétel.
- ✓ Ugrásszerűen emelkedik a lakosság eladósodása, az MNB legfrissebb adatai szerint az lakossági hitelállomány 2007. márciusára elérte a 3 560.0 milliárd forintot, ami egy év alatt több, mint 25 %-os emelkedést jelent.

A világgazdaság jelenlegi konjunktúra-ciklusa 2006-ban érte el tetőpontját, a múlt évben a növekedés üteme meghaladta az 5 százalékot. A

nemzetközi gazdaság dinamizmusa az időleges egyensúlytalanságok ellenére fél évtizede töretlen. A növekedést a fejlődő országok, főként az ázsiai régió felzárkózása, és az Egyesült Államok belső fogyasztásából és tőke-behozatalából fakadó importigény tartja fent.

A **belső kereslet gyenge lesz ebben az évben**, a korrekciós intézkedések következtében visszaesik a lakossági fogyasztás és a beruházások is mérséklődnek. E hatásokat tompíthatja az európai országok gyorsuló növekedése, exportkeresletük dinamikus bővülése. Az elmúlt években a nettó export egyre nagyobb arányban járult hozzá a bruttó hazai termék növekedéséhez. 2006-ban a 3,9 százalékos éves növekedésből 3,4 százalékpontnyi a külkereskedelmi forgalmunkból származott.

A gazdaság teljesítménye ebben az évben várhatóan csupán 2,4 százalékkal haladja meg a tavalyit. A múlt évihez hasonlóan magas ütemben fejlődik az ipar, a termelés az év első két hónapjában 10,8 százalékkal volt magasabb, mint egy évvel korábban.

Szlovénia már 2007-től tagja az eurózónának, hazánkban még a pontos dátumot sem tudják meghatározni. Ami ennél is furcsább: sokak szerint most arra van a legnagyobb esély, hogy Szlovénia után Szlovákia és Bulgária csatlakozhat az eurót használó országok csoportjához.

2006-ban öt euróövezetbeli tagállam (Németország, Görögország, Franciaország, Olaszország és Portugália), valamint hét nem euróövezetbeli tagállam (Cseh Köztársaság, Ciprus, Magyarország, Málta, Lengyelország, Szlovákia és az Egyesült Királyság) volt folyamatban levő túlzottdeficit-eljárás tárgya. A túlzott hiány Egyesült Királyságbeli meglétét az ECOFIN Tanács 2006 januárjában erősítette meg. Ezzel szemben a Ciprus és Franciaország ellen folytatott eljárás 2006 júniusában, illetve 2007 januárjában befejeződött, miután megerősítést nyert, hogy ezen országok hiteles, és fenntartható módon a GDP 3 %-ának megfelelő referenciaérték alá csökkentették hiányukat.

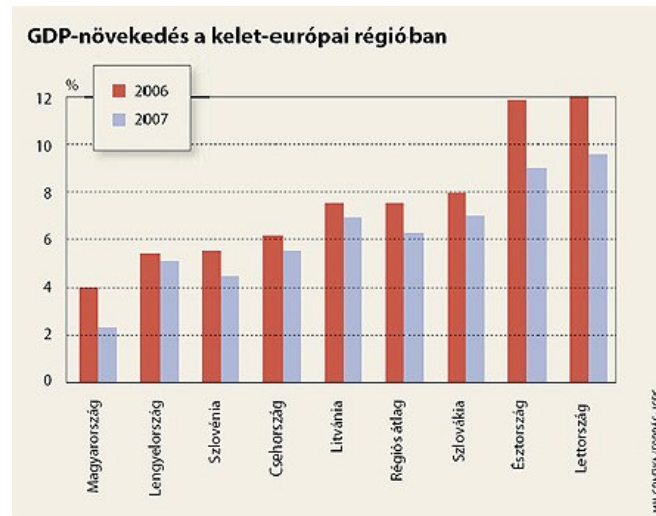
2006. december 5-én az EKB és az Európai Bizottság kiadta kétévente megjelenő rendszeres konvergencia jelentéseit, amelyek a Cseh Köztársaságot, Észtországot, Ciprust, Lettországot, Magyarországot, Máltát, Lengyelországot, Szlovákiát és Svédországot vizsgálták. E tagállamok egyike sem teljesítette az euró bevezetésének feltételeit.

Az FSzH adatai szerint 2006. évi átlagos, nyilvántartott álláskeresők száma 393,5 ezer fő volt, 2006. decemberében a nyilvántartott álláskeresők száma elérte 403 439 főt.

A **foglalkoztatottak száma** KSH MEF adatai szerint növekedett az előző évekhez képest, így 2006-ban elérte a 3,9 millió főt A **munkanélküliségi ráta 7,5 %-ra** emelkedett a 2005. évi 7,2 % és a 2004. évi 6,1 %-ról. Ez az érték még nem érte el az EU 8,2 %-os átlagát.

Mindezek ellenére a korábbi éveknél nagyobb aktivitási arány mellett az **aktivitási ráta 2006-ban 62 % volt. 2006 egészét az aktivitás növekedése jellemezte.** A foglalkoztatási ráta 0,4 százalékponttal, az aktivitási ráta 0,5 százalékponttal, a munkanélküliségi ráta 0,3 százalékponttal nőtt. A munkanélküliek számának növekedése is azt jelzi, hogy az inaktívak közül többen keresnek munkát, azaz az inaktívak helyett a munkanélküliek közé sorolja őket a KSH. Az inaktívak száma ebben az évben 42 ezerrel csökkent, a 3 millió 475 ezerre, ez 1994 óta a legalacsonyabb.

A Nemzetközi Valutaalap 2007. május 7-én közzétett jelentése szerint hazánk a legtöbb makrogazdasági mutató alapján az EU-ban az utolsó helyen van. Idén, sőt még jövőre is nálunk lesz a legnagyobb az államháztartás deficitje. A 2006 évi 9,2 %-os deficit nemcsak az EU-ban jelent csúcsot, hanem világviszonylatban is. Hazánkat csak a hadban álló Libanon tudta „legyőzni”. Az infláció terén szintén az utolsók vagyunk, az Európai Bizottság valamint a Pénzügyminisztérium 2007-re 7,5 %-os pénzromlást prognosztizál. Az államadósság tovább emelkedik 2007-re a GDP 67,1 %-a. 2008-ra 68,1 %-a. (1989-ban mikor Németh Miklós bejelentette az államadósság mértékét 20 Milliárd dollár volt – a GDP kb. 90 %-a, - ma 80 milliárd dollár).



Ashoka Mody, IMF igazgató helyettese szerint az államadóság elszámolása továbbra sem foglalja magában az állami kézben lévő vállalatok és a PPP programok adóságait. E miatt az Európai Parlament már határozatot fogadott el, a nem hiteles adatokat szolgáltató országok szankcionálására.

A rehabilitációs alaprész működése szempontjából – bevétel és felhasználás lehetőségei tekintetében - fontos tényező bérek, a vállalkozások valamint az érintettek számának alakulása számának alakulása. A bruttó nemzetgazdasági nominál jövedelem 2003-ban 137 200 Ft/fő/hó volt 2004-ben pedig (6,2 %-os emelkedés mellett) 145 700 Ft/fő/hó volt. Ez a dinamika továbbra is megmaradt, így 2006-ban a **bruttó kereset** pedig 8,1 %-os emelkedés mellett **171 239 Ft/fő/hó** volt. 2005. évben a regisztrált **vállalkozások száma** 1 208 780 db volt, **2006-ra ez 1 183 953 db**-ra, tehát csak kismértékben csökkent (-9,79%). Ezen belül legnagyobb mértékben (40 635 darabbal) az egyéni vállalkozások száma csökkent. Az igazi problémát mégsem ez mutatja, hanem, hogy ennél jelentősen kevesebb, mintegy 640 ezer jelent meg adófizetőként. 2007-ben jelentősen felgyorsult csődhullám, tehát csökken a működő gazdálkodások száma, és ezzel együtt csökkenhet a befizetett rehabilitációs járulék tömeg. A Coface Hungary Credit Management Services jelentése szerint 2007. első negyedévében csaknem 24 %-kal nőtt a fizetésképtelen cégek száma. Az Ecostat kis- és középvállalkozások likviditási mérése szerint 2007. márciusában már a vállalkozások 41 %-a tartott a fizetési nehézségtől

A korábban említett gazdasági változások - különösen a külföldi működő tőke jelenléte - miatt ugyanis egyre több ember dolgozik olyan helyen, ahol a más emberekkel folytatott kvalifikált kommunikációs képesség a legfontosabb alkalmassági követelmény. A szolgáltatási szektor világtendenciájú növekedése egyre jobban felértékeli az interperszonális kapcsolatok jelentőségét a magán és üzleti problémák megoldása terén egyaránt. Az interdiszciplináris tudománynak tekinthető marketingen túl a kommunikáció elméletét leginkább a szociálpszichológia tanulmányozza. **Joseph P. Forgas** egy **Allporttól** vett meghatározása szerint a **szociálpszichológia tanulmányozza a kölcsönös emberi viszony és ráhatás folyamatát, a társas érintkezés eredményeként létrejövő tényleges érzelmi vagy viselkedési befolyásolást.** Az emberi társas viselkedés - vagyis kommunikáció - tanulmányozása nem a huszadik század terméke. Az ókori klasszikus filozófusok, például Platón, Arisztotelész, Cicero alapozták meg a huszadik század tudományos elméleteit. A társadalmi fejlődés eredménye a mai individualizált világunk kialakulása. Az **elsődleges csoportok**, tehát az úgynevezett kis közösségek, ahol mindenki ismert mindenkit, ahol a közösségi élet egyenlő volt az egyéni étellel, fokozatosan megszűntek.

Ma már az ú.n. nagyléptékű társadalmak jelentik a társas érintkezés fő kereteit, ahol a világot egymás számára "idegen" emberek népesítik be.

Ismeretségi körünk sajátos ellentmondással vált ketté, tényleges és formális részre. A **tényleges ismerősök** - barátok, rokonok, - társadalmi és földrajzi módon szétszóródtak, velük való kapcsolatunk alkalomszerű. Ugyanakkor a **formális ismerősök** - buszvezető, boltos, portás, rendőr stb. - életünk mindennapos résztvevői a tökéletes ismeretlenség.

A kiadvány célja, hogy a korábban felvázolt társadalmi és gazdasági körülmények között mutassa be a kommunikációs kapcsolatok - egy korántsem új, de - hazánkban újra növekvő jelentőségű formáját, a személyes eladást illetve ennek speciális esetét az online értékesítést.

Elméleti szemlélettel mintegy hiánypótló jelleggel összefoglaló munkát adjon, a gazdaság – ezen belül is elsősorban a kis –és középvállalkozások - hazai résztvevőinek a témakörben tapasztalható magyarnyelvű szakirodalmi űr betöltésére.

Kutatások révén bizonyítsa, hogy a személyes eladás a hazai gyakorlati életben is szerves része a kommunikációs mixnek.

Elemzésekkel bizonyítsa, hogy a személyes eladás metodikája három kérdés köré csoportosítható (mint a PS pszichológiája, a verbális és nonverbális elemek szerepe, a tárgyalástechnikai metodikák).

Külön foglalkozzon a személyes eladás elemzésével és gyakorlatának a viszonyával.

Elméleti és gyakorlati alapon meghatározza a Direct Marketing helyét és viszonyát a marketingkommunikáció rendszerében.

Kiemelten foglalkozzon a (fogyasztói cikkeken kívül) az ipari javak személyes eladásával.

A könyvben kifejtett elméleti állításokat kutatási tényekkel támassa alá.