



## **Palveluasiantuntijan arki finanssialalla**

Belinda Zanon

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2022

## Tiivistelmä

<b>Tekijä(t)</b> Belinda Zanon
<b>Tutkinto</b> Tradenomi
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Palveluasiantuntijan arki finanssialalla
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 44+0
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli seurata vakituisen työntekijän arkea finanssialalla päivittäispalveluasiantuntijan roolissa. Vakituinen työsuhte yrityksessä oli kestänyt opinnäytetyöprosessin alkaessa puoli vuotta.</p> <p>Päiväkirjamerkintöjä kirjoitettiin kymmenen viikon ajalta arkipäivisin. Päiväkirjamerkinnät olivat ajalta 21.3.-27.5.2022. Jokaiselle viikolle oli oma teema, jota käsiteltiin teoriapohjaisesti sekä työpäivän aikana konkreettisesti. Päiväkirjassa seurattiin työn kehittymistä ammattimaisemmaksi asetettuihin tavoitteisiin nähden.</p> <p>Tavoitteena päiväkirjamuotoiselle opinnäytetyölle oli kehittää työntekijän ammatillista osaamista jo opittuihin työtehtäviin liittyen. Keskeiset teemat, joista opinnäytetyö koostui, olivat asiakaspalvelu ja asiakaskokemuksen parantaminen, tiimityön tärkeys ja kehittäminen sekä stressinhallinta ja stressin vähentäminen.</p> <p>Opinnäytetyöprosessin tavoitteet ammatillisessa kehittymisessä toteutuivat ja osaaminen kasvoi kymmenen viikon aikana asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Prosessin aikana hyödynnettiin eri tekniikoita liittyen stressinhallintaan ja vertailtiin tiiminjäsenten rooleja. Haasteita prosessin aikana oli riittävän teoreettisen pohjan löytämisessä ja sen yhdistämisessä työarkeen. Lopputuloksena oli yhtenäinen raportti arjesta ja sen kehityskohdista palveluasiantuntijana finanssialalla.</p>
<b>Asiasanat</b> Asiakaspalvelu, stressi, tiimityö, palveluasiantuntija, finanssiala

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Lähtötilanteen kuvaus .....	3
2.1	Oman nykyisen työ analysointi.....	3
2.2	Sidosryhmien esittely .....	4
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet.....	5
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyyseineen .....	7
3.1	Seurantaviikko 1 - Stressinhallinta .....	7
3.2	Seurantaviikko 2 – Hyvä asiakaskokemus .....	11
3.3	Seurantaviikko 3 – Epävarmuuden sietäminen.....	14
3.4	Seurantaviikko 4 – Hyvä tiimityö .....	17
3.5	Seurantaviikko 5 – Stressinsietokyky .....	20
3.6	Seurantaviikko 6 – Hyvä asiakaskohtaaminen.....	23
3.7	Seurantaviikko 7 – Epävarmuus ja paineensietokyky finanssialalla .....	27
3.8	Seurantaviikko 8 – Tiimityö ja miten vaikutan tiimissä .....	30
3.9	Seurantaviikko 9 – Eri roolit tiimissä .....	33
3.10	Seurantaviikko 10 – Stressinhallinta ja paineensietokyvyn kehittäminen .....	36
4	Pohdinta .....	39
	Lähteet.....	43

# 1 Johdanto

Kirjoitan opinnäytetyötäni 10 viikon ajan keväällä 2022. Tätä päiväkirjaopinnäytetyötä varten keskityn kolmeen teemaan, joissa toivon näkyvän eniten muutoksia seuraavan kymmenen viikon aikana. Viikkoanalyysissä pohjaudun teoretietoon liittyen viikon teemaan. Tarkastelen seuraavien raportointiviikkojen aikana kehitystä stressinhallinnassa, tiimityössä sekä asiakkaiden kohtaamisessa. Nämä aihealueet ovat läsnä päivittäisessä työssä ja niissä haluan kehittää itseäni. Päiväkirjan tarkoituksena on kehittää niin ammatillista osaamista työympäristössä, kuin myös henkistä puolta työhön liittyen. En paneudu yksityiskohtaisesti työtehtäviini vaan ennemmin perehdyn työn aiheuttamiin tuntemuksiin ja keinoihin, joiden avulla voi päästä pois stressaavista tilanteista. Päiväkirjamerkinnät sijoittuvat aikavälille 21.3.2022-27.5.2022.

Tavoitteena tämän kymmenen viikon aikana on oppia enemmän itsestäni työntekijänä, miten suhtaudun vaikeisiin asiakastilanteisiin ja mitä kaikkea uutta näin lyhyessä ajassa voi oppia. Haluan päästä eroon turhasta työstressistä. Haluan oppia hallitsemaan ja johtamaan asiakaspalvelutilanteita ammattimaisemmin ja kehittyä tiiminjäsenenä. Tarkoituksena on laajentaa työtehtäviäni aina oman osaamisen ja kiinnostusten mukaan, joten tavoitteena on oppia uudet työtehtävät asianmukaisesti.

Työskentelen finanssialan yrityksessä vakituisena työntekijänä päivittäispalveluasiantuntijan roolissa. Olen työllistynyt yritykselle päiväkirjamerkintöjen alkaessa tasan puoli vuotta. Yritys palvelee sekä henkilö- että yritysasiakkaita ympäri Suomen ja pohjoismaiden. Konttoreita löytyy Suomesta yli 20 kappaletta. Tavoitteemme on tukea asiakkaitamme taloudellisen mielenrauhan löytämiseksi. Työskentelen henkilökohtaisesti pääsääntöisesti konttorilla. Konttorillamme työskentelee yhteensä henkilö- ja yritysasiakkaiden kanssa noin 40 henkilöä. Korona-ajan jäljiltä, moni tekee työtä etänä mahdollisuuksien mukaan.

Työtehtäväni ovat pääsääntöisesti asiakaspalvelua eri kanavissa ja aiheissa. Suurimman osan työpäivästä tapaamasi asiakkaita kasvoitusten konttorilla, mutta lisääntyvissä määrin myös puhelinneuvotteluina. Päivittäispalveluasiantuntijana vaativat kuitenkin usein konttorilla käyntiä, jonka takia työ ei sovi pelkästään etänä tehtäväksi. Tapaamisissa voidaan käsitellä kuolinpesien asioita, uusia asiakkuuksia ja tilin avauksia, digiopastuksia ja paljon muuta. Työssäni on oltava kärsivällisyyttä ja pitkäjänteisyyttä. Kalenterin- ja ajanhallinta on tärkeää, jotta pystyy suunnittelemaan ja ennakoimaan työpäiväänsä. Kymmenen viikon kalenterimerkintöjen aikana työtehtäväni laajenevat ja pääsen tekemään uusia työtehtäviä. Työ pysyy mielenkiintoisena ja tarpeeksi haastavana monipuolisten työtehtävien

ansiosta. Jokainen päivä on erilainen, vaikka sisältävät paljon samoja aiheita. Kehittyminen on kasvanut jo ensimmäisen puolen vuoden aikana, joten lisäkehitystä on tiedossa raportointiviikkojen ajalta.

Lähteinä käytän paljon alaan ja teemoihin liittyvää kirjallisuutta verkost, sekä fyysisiä kirjalähteitä.

Peittomatriisi kehityksen kohteiden tavoitteista.

Oman ammatillisen kehittymisen tavoitteet	Tietoperustan luku raportissa	Seurantaviikko	Oman ammatillisen kehittymisen tulokset
Stressinhallinta ja epävarmuudesta eroon	3.1, 3.3, 3.5, 3.7, 3.10	Viikot 1,3,5,7,10	3.1, 3.3, 3.5, 3.7, 3.10
Tiimityön paraneminen	3.4, 3.8, 3.9	Viikot 4,8,9	3.4, 3.8, 3.9
Asiakaspalvelun kehittäminen	3.2, 3.6	Viikot 2,6	3.2, 3.6

Tuloksena ja tavoitteena opinnäytetyölle on itsevarmempi työntekijä monella eri osa-alueella. Kehityskohdat ovat henkilökohtaisia, jotka ovat näkyvästi esillä päivittäisessä työssä. Valitsin teemoiksi asiakaspalvelun, tiimityön ja stressinhallinnan, koska niiden kehityksestä on minulle kaikista eniten hyötyä. Opinnäytetyön viikoittainen raportointi auttaa havainnoimaan omaa kehityskaarta.

## 2 Lähtötilanteen kuvaus

Olen ollut nykyisessä työtehtävässäni ja kyseisessä yrityksessä töissä tasan puoli vuotta päiväkirjamerkintöjen alkamisesta. Työstäni kiinnostavaa tekee jatkuva oppiminen. Kun on oppinut edellisen asian kunnolla, tulee vastaan jo seuraava uusi asia. Tätä toivonkin tuovani esille seuraavien 10 viikon aikana, kun reflektoin omaa oppimistani sekä jo opittuja asioita. Ammatillisesti osaamiseni on kehittynyt paljon jo puolen vuoden aikana ja nykyisin pystyn neuvomaan jopa kollegoitani. Ensimmäiset viikot ja kuukaudet tuntuivat raskailta täysin uudella alalla ja kyselin jatkuvasti, miten jokin asia hoidetaan. Edelleenkään en osaa eikä ole tarvettakaan osata aivan kaikkea. Työtehtävät muotoutuvat jatkuvasti omaan osaamiseen nähden. Vaikka osaaminen kehittyy, niin kehittyy myös vaateet. Tätä pidän kuitenkin hyvänä ja positiivisena asiana. Luokittelisin itseni taitavaksi suoriutujaksi, joka uskaltaa kysyä neuvoa tarpeen mukaan.

Olen tunneherkkä ihminen, joten ylianalysoin tilanteita paljon. Tunteet liikkuvat paljon moneen eri suuntaan ja töissä olen huomannut ajoittain stressaavani paljon. Haluaisin reflektoinnin myötä opetella eroon turhasta stressistä ja oppia keinoja, jolla sitä välttää. Työ saa herättää tunteita, mutta en haluaisi sen liittyvän yksityiselämäni liikaa. Toivon oppivani paljon uutta itsestäni, mutta samalla kehittäväni itseäni.

### 2.1 Oman nykyisen työ analysointi

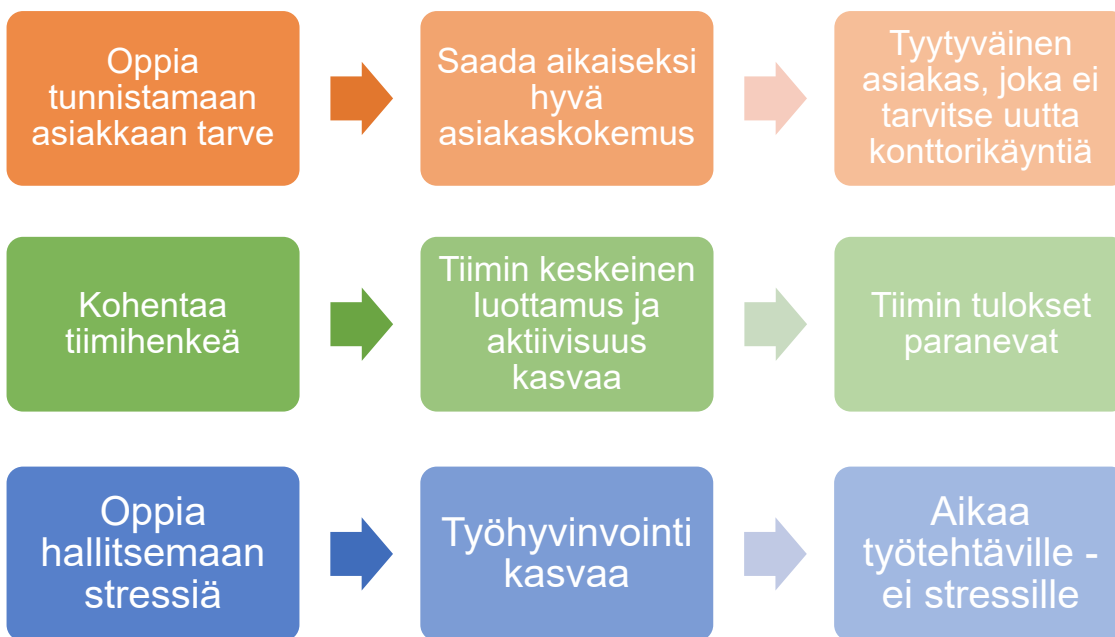
Omassa työssäni päivittäispalveluiden asiantuntijana, tulee minulla olla kattava osaaminen, jotta pystyn mahdollisimman itsenäiseen työskentelyyn. Työtehtäväni ovat todella vaihtelevia, mutta kaikista eniten asiakaspalvelua. Työssäni autan asiakkaita heidän ongelmissaan parhaani mukaan ja siinä selviytyäkseni tulee minun tietää mahdollisimman laajalti työssäni tarvittavia taitoja.

Työtehtäviäni ovat mm. asiakkuuksien perustaminen, verkkopankkitunnusten tekeminen, tilien lopetus, yleisopastusta pankkiasiointiin liittyen, digiopastusta, kuolinpesiin liittyviä asioita sekä edunvalvontaa. Uusimpana työtehtävänä teen puhelinneuvotteluja asiakkaiden kanssa liittyen heidän päivittäisasiointiinsa. Työtehtäviä saattaa tulla uusia palveluiden kehityksen myötä. Jokaista työtehtävääni varten, tarvitsee minulla olla yleiskäsitys kyseisestä asiasta, mitä se on ja mitä täytyy tehdä missäkin tilanteessa. Asiakkaat voivat kysyä mitä vaan ja haluavat vastauksia kysymyksiinsä heti.

Nykytilanteeseen olen päässyt seurailemalla kollegoitani, käymällä läpi perehdytysmateriaalia, tutkimalla itse järjestelmiä sekä lukemalla oppaita. Puolen vuoden aikana olen oppinut runsaasti, enkä usko, että olen koskaan aikaisemmin oppinut näin paljon näin lyhyessä ajassa. Parhaiten asioita oppii tekemällä ja seuraamalla kollegoita. Suoriudun kuitenkin tällä hetkellä nykyisistä työtehtä-

vistäni lähes täysin itsenäisesti. Toivon, että työtehtävät laajenevat ja pääsen oppimaan uusia asioita. Mahdollisuuksia etenemiseen uralla on, jos vain kiinnostavia työpaikkoja aukeaa. Minun tulee edelleen oppia olemaan varmempi tekemisessäni ja olla jättämättä asioita viime tinkaankin. Voin myös oppia paljon uusia asioita, jotka eivät varsinaisesti edes liittyisi omaan työntekoon, mutta josta olisi hyötyä tulevaisuudessa. Koen olevani taitava suoriutuja, koska suoriutumiseni työssä on kiitettävällä tasolla. En vielä hallitse aivan kaikkea, joten kokeneen asiantuntijan rooli on vasta edessä.

Tavoitteet opinnäytetyöprosessille ja päiväkirjamerkinnöille ovat seuraavat:



Kuva 1. Tavoitteet opinnäytetyölle.

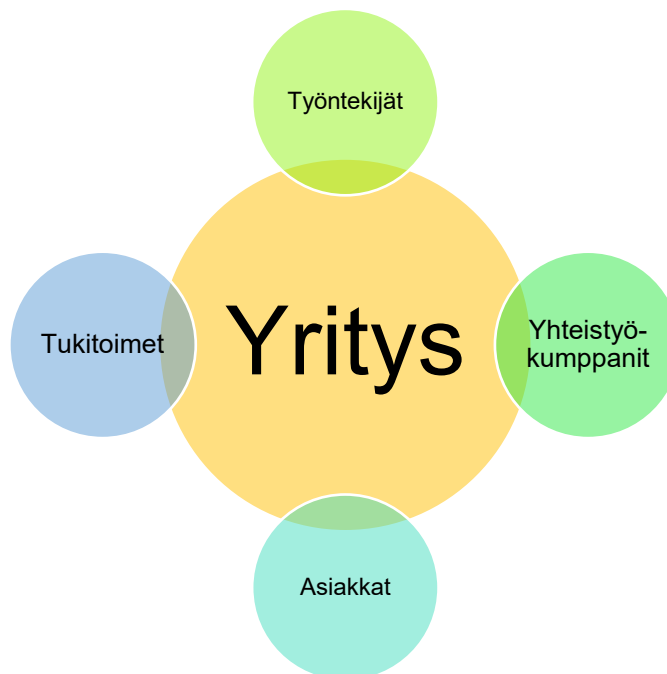
## 2.2 Sidosryhmien esittely

Suurimmat sidosryhmämme omasta näkökulmasta ovat asiakkaat sekä kollegat ympäri Suomea ja maapalloa. Organisaatio toimii pohjoismaissa ja tukitoimia löytyy Baltiasta ja Aasiasta. Sisäisesti Suomen osalta toimimme itsenäisesti lakiin pohjautuen. Toimintaperiaatteet, missio ja visio ovat samat kaikissa maissa. Nykypäivänä tekniikan myötä tukitoimet voivat sijaita muualla kuin Suomessa ja kommunikointi on nopeaa ja helppoa. Tukitoimiin ja muihin yksiköihin olen yhteydessä lähes päivittäin, joten ne ovat yhtä tärkeä osa ja sidosryhmä kuin lähimmät kollegat. Muista yksiköistä saa paljon ajankohtaista tietoa ja apua moniin ongelmiin.

Ilman lähikollegoitani, eli omaa tiimiäni, ei työnteko onnistuisi. Toimimme monella tasolla tiimin kanssa yhdessä ja päivät suunnitellaan siten, että jokaisella on oma rooli. Jokaisen panos on merkityksellinen ja työn seuraukset huomataan.

Organisaatio tekee myös yhteistyötä monen järjestön ja tapahtuman kanssa. Nämä yhteistyöt ovat tärkeitä ja tuovat yritykselle näkyvyyttä. Viimevuosien aikana mm. tasa-arvoisuus on noussut esille yhteistyökumppaneiden keskuudessa ja organisaatio haluaa tukea tasa-arvoisuutta ja yhdenvertaisuutta.

Asiakkaat ovat tärkein sidosryhmämme, sillä ilman heitä ei olisi meitä. Teemme työtämme asiakkaiden vuoksi. Mistään työtehtävästä ei olisi hyötyä ilman asiakkaita. Asiakkaat tarvitsevat palvelua ja yritys asiakkaita.



Kuva 2. Sidosryhmät.

### 2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Meillä on työporukkamme kanssa erittäin lämmin ja mukava ilmapiiri. Koko konttorimme tulee hyvin toimeen keskenään työtehtävistä tai rooleista riippumatta. Erityisesti oman tiimin kollegat ovat tärkeitä ja heiltä saa aina apua. Ongelmien kanssa tarvitse tai joudu kamppailemaan yksin ja apuja saa muiden tiimien jäseniltä. Jaamme hyvin työtehtäviämme ja olemme joustavia. Koska asiakkaiden kanssa käyty vuorovaikutustilanteet ovat välillä haasteellisia, helpottaa hyvä ilmapiirimme työpäivää ja omaa mielialaakin. Töihin on mukava mennä, kun kuulee joka aamu hyvän huomenen



-toivotuksen sekä mukavat viikonloput lähtiessään työpaikalta. Toimin siis jatkuvassa vuorovaikutuksessa kollegoiden kesken, eikä töitä tarvitse tehdä yksin.

Konttorimme on avokonttori, joka tekee ilmapiiristä rennon ja muita on helppo lähestyä. Uskoisin, jos jokainen istuisi omassa huoneessaan, olisi ilmapiiri täysin eri. Suurimmaksi osaksi avokonttori on hyvä asia, mutta oman työn keskittymisen kannalta huomaan välillä, että tarve yksin työskentelemälle on suuri. Onneksi meillä on käytössämme työhuoneita, joihin voi mennä työskentelemään itsenäisesti.

Asiakkaiden kanssa käytyjä tilanteita on vaikea ennustaa tai yleistää, mutta ne ovat yleisesti asiantuntevaa otetta kaipaavia tilanteita. Palautetta konsernitasolla yrityksen toimivuudesta saa jatkuvasti, joka vaikuttaa omaan mielialaan päivittäin. Näissä tilanteissa on kuitenkin tärkeää pysyä itse asiantuntijan roolissa, eikä lähteä mukaan asiakkaiden tunteiden purkamiseen. Asiakkaat saavat näin kokemuksen, että heitä on palveltu asianmukaisesti ja tasapuolisesti. Tämä on itselleni erittäin tärkeä tuoda esille, enkä halua kenenkään joutuvan miettimään eriarvoista kohtelua ulkonäöstä, elintavoista, alkuperästä tai iästä riippumatta. Erilaiset ihmiset tuovat mukavaa vaihtelua työpäiviin. Saan päivittäin erilaisia neuvoja tai kuulen mitä erikoisempia tarinoita enemmän elämää kokeneilta ihmisiltä, mikä piristää aina päivää. Monet asiakaskohtaamiset ovat mukavia ja hyvän palautteen jälkeen on mukava jatkaa töitä. Mukaan mahtuu ikävimpiä kohtaamisia, jolloin tapaamisesta palautuminen kestää itselläni pidempään.

Haasteita tuovat vaikeat tilanteet, joissa usein asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun tai yrityksen tapoihin hoitaa tilanteita. Asiakkaiden tunteet nousevat pintaan tapaamisissa, jolloin pyrin aina olemaan mahdollisimman asiantunteva. Kuuntelen asiakkaiden ongelmat ja etenen asian mukaan eteenpäin, toivottavasti ratkaisemalla heidän ongelmansa. On erittäin tärkeää antaa asiakkaan näkökulman tulla esille ja kuunnella asiakasta.

Päivittäisiin vuorovaikutustilanteisiin sisältyy sisäiset puhelut kollegoiden kanssa muista konttoreista tai soitot IT-tukeen. Kollegoiden kanssa soitellaan usein, jos toinen osaa auttaa hankalassa tilanteessa. Puhelut kokeneiden kollegojen kanssa tuovat usein uutta näkökulmaa asiaan ja auttavat ymmärryksessä. Tutustumme samalla toisiimme, mikä taas auttaa tiimityössä. IT-tukeen saatua joutua soittamaan teknisissä ongelmissa tai asiakkaiden ongelmissa. Nämä ovat välillä haasteellisia, koska tekninen tuki on englanniksi ja kielimuuri on välillä ongelma.

### 3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

Seuraavaksi kymmenen viikon päiväkirjamerkinnyt, joita olen kirjoittanut päivittäin. Jokaisen viikon jälkeen on yhteenvetona teoreettinen viikkoanalyysi omien mielipiteiden kanssa. Jokaiselle viikolle on teema, joka jatkuu vähintään kahden viikon ajan tai toistuu myöhemmin päiväkirjassa. Teemat liittyvät asioihin, joita haluan oppia paremmin tai mitkä liittyvät suuresti työhöni.

#### 3.1 Seurantaviikko 1 - Stressinhallinta

Ensimmäisen viikon seurantajaksolla keskityn pääasiassa stressinhallintaan ja miten stressaamisesta voisi päästä eroon. Stressaannun helposti ja haluan löytää stressinhallintaan uusia keinoja. Tällä viikolla seuran minkälaisissa tilanteissa koen olevani stressaantunut ja milloin pystyn rauhoittumaan.

Stressiä on kahdenlaista, on hyvää ja huonoa stressiä. Hyvä stressi voi jopa laukaista luovuuden, se voi innostaa uusin asioihin tai lisätä positiivisia tunteita. Huono stressi taas altistaa kyvyttömyydelle, heikentää palautumiskykyä ja altistaa jopa masennukselle kyvyttömyyden takia. Jotta stressiä voidaan lieventää, tulisi meidän päästä tasapainotilaan, jolloin fysiologiset sekä psykologiset järjestelmät toimivat optimaalisesti. (Nummelin 2020, alaluku Lukijalle.) Tällä viikolla keskityn stressin tuomiin tunnetiloihin ja pyrin ajattelemaan miten siitä pääsisi eroon.

Kielteisen eli huonon stressin oireita ovat nimenomaan kielteiset tunteet, keskittymisvaikeudet ja ärtyneisyys. Stressiä on myös hyvänlaista eli myönteistä stressiä, jonka oireita ovat hyödylliset tunteet, keskittyneisyys, hyvä vireystila sekä vahvuuden tunne. (Nykänen 2007, 42.)

Stressin yksi aiheuttajista voi olla liian korkealle osoitetut tavoitteet. Elämme usein enemmän tulevaisuudessa kuin nykyhetkessä ja petyimme odotuksistamme. Tämä voi aiheuttaa stressiä ja hermostuneisuutta. Meidän tulisi keskittyä yhä enemmän nykyhetkeen, jotta voimme nauttia siitä ilman ylimääräistä stressiä tai hermostuneisuutta. Näin odotukset tulevaisuudesta ei nouse, eikä pettymys ole liian suurta jatkossa. (Billmark 2016, 89.) Huomaan itse usein odottavani tulevaisuuden tapahtumia jo silloin, kun nykyhetkessä tapahtuu jotain erikoista tai normaalista poikkeavaa. Haluan aina odottaa tulevaa, vaikka huomaankin pettyväni usein. Aion miettiä tätä faktaa tulevaisuutta ajatellen ja yrittää nauttia nykyhetkistä enemmän kuin tulevaisuudesta. Tulevaisuuskin on jossain vaiheessa menneisyyttä ja sitä hetkeä voi vain muistella.

Maanantai 21.3.2022

Viikko alkoi normaaliin tapaan tiimin aamupalaverilla, jossa käydään läpi edellisen viikon tapahtumia sekä tulevan viikon kalenterit. Uudelta viikolta odotukset ovat aina korkealla. Asetin itselleni tavoitteeksi suoritua tapaamisistani stressaamatta tai luomatta itselleni liian kovia paineita ajallisesti töideni suhteen. Tavoitteena on oppia sanomaan ei. Kaikista stressaavimmat tilanteet johtuvat usein siitä, että en ole pystynyt sanomaan asiakkaalle ei.

Päivältä peruuntui kaksi tapaamista, joka tarkoittaa sitä, että aikaa muille töille jää enemmän. Välillä on helpottava tunne, kun päivältä peruuntuu tapaaminen ja saa aikaa levähtää. Rauhoittuminen on työpäivän aikana vähentää stressiä ja saan tehdä keskeneräisiä töitä rauhassa ilman aikapaineita. Päivän aikana huomasin turhautuvani asioihin, joihin en itse voinut vaikuttaa. Se tuntuu olevan stressitekijä useasti ja siitä tulisi päästä eroon.

Tiistai 22.3.2022

Aamu alkoi kalenterin tarkastuksella ja kertaamalla päivän tapaamiset. Haluan aina aloittaa aamuni siten, että tiedän mistä päivä koostuu ja mitä päivän aikana tapahtuu. Näin pystyn myös ennakoimaan, jos tulen tarvitsemaan apua jossain päivän työtehtävässä. Pystyn olemaan kollegoihini yhteydessä etukäteen ja sopimaan lyhyen palaverin päivälle. Hoidin myös aamupäivästä koko loppuvuoden kalenterimerkinnot kuntoon siltä osin, kun pystyi.

Minulle lisätään yksi työtehtävä 1.4.2022 alkaen. Kävimme iltapäivästä läpi tätä uutta tehtävää esihenkilön ja kollegoiden kanssa. Olen ollut tietoinen uudesta työtehtävästä kuukausia. Uusien asioiden oppiminen ja tekeminen nostaa aina stressiä ja paineita. Tulevassa työtehtävässä etätyöskentely on mahdollista, joka mahdollistaa useimpien etäpäivien pitämisen verrattuna tähän hetkeen. Etätyöskentelyn mahdollisuus helpottaa stressiä ja muuttaa normaalia päivärytmiä.

Keskiviikko 23.3.2022

Jokainen päivä on aina hieman erilainen. Tänään mitään erikoisempaa ei tapahtunut. Pidimme tiimipalaverin eri yksikön kanssa konttoriltamme, joka piristi päivää. Työyhteisömme sekä konttoriltamme että oman tiimin kesken on todella hyvä, mikä tekee työnteosta mukavaa. On mukavaa päästä keskustelemaan tiimien välillä ja saada uusia näkökulmia ja ideoita omaan työhön. Keskusteleminen muiden kuin lähimpien kollegoiden kanssa auttaa myös omalta osalta stressin lieventämisessä. Uusia näkökulmia työtehtäviin ja saa jakaa omia murheita myös muiden kanssa.

Torstai 24.3.2022

Kuulimme uudesta toimintavasta, joka piti ottaa käyttöön työssä heti. Huomasin itse alkavani stressaamaan huonolla tavalla. Jos en opikaan tai osaa tehdä asiaa oikein, kun asia ilmoitettiin näin

myöhään? Onneksi pidimme esihenkilön kanssa pienen palaverin asiaan liittyen. Hän tuki meitä ja kertoi, ettei turhaa stressiä kannata asiasta ottaa. Käymme myöhemmin tiimin kesken asian läpi rauhassa, joten uutta toimintatapaa ei tarvitse käyttää vielä. Stressireaktiota helpotti se, että asiasta pääsi keskustelemaan heti esihenkilön kanssa. Hän halusi selkeästi rauhoitella tilannetta, jotta emme ottaisi kollegoiden kanssa asiasta liikaa painetta heti alkuun.

Perjantai 25.3.2022

Viikon viimeinen päivä tuntuu aina helpottavalta. Usein tuntuu siltä, että ahdistuneisuus ja stressi katoaa. Toisinaan taas perjantait tuntevat raskailta, jos menneen viikon töitä ei ole saanut hoidettua ennen viikonloppua.

Päivä lähti hyvin käyntiin ja meni mukavasti. Olin suunnitellut käyttäväni kerryttämäni liukumassaltoa, joten lähdin töistä heti lounaan jälkeen. Päivän tehtävät oli tehty ja pystyin rauhallisin mielin lähteä. Tämä ei kuitenkaan aina ole tavanomaista. Lähdin työpaikalta niin nopeasti, että en kerennyt miettiä keskeneräisiä asioita. En halua miettiä vapaa-ajalla työasioita. Tämä päivä oli ainut stressitön päivä tällä viikolla ja lähdin töistä ilman stressiä.

Viikkoanalyysi

Filosofian tohtori Sampo Sammalisto on kirjoittanut kirjan stressistä ja tavoista lieventää stressiä. Sammaliston (2014, 9–12) mukaan stressin lievityskeinot on jaettu kolmeen ryhmään liittyen työn parantamiseen, henkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin sekä uusien tapojen tai taitojen oppimiseen. Seuraavien viikkojen aikana haluan kiinnittää huomiota ensisijaisesti henkiseen hyvinvointiin ja parantaa sen laatua. Uudessa työssä stressitasot ovat ajoittain korkealla kaiken uuden tiedon oppimisen ja sisäistämisen takia. Haluan oppia jättämään työasiat työpaikalle ja pystyä keskittymään muuhun elämiseen stressittömämmin.

Stressin oireita voi olla päänsärky, vatsaongelmat, väsymys, lihaskipu. Pitkäkestoisen stressin kuormitus elimistölle tuo esiin myös muita stressin oireita, riippuen elimistön heikoimmasta kohdasta. Jos elimistön heikoin kohta on aivot, tulee krooninen stressi luultavimmin esille masennus- tai ahdistusoireina. Fyysisiä oireita ovat esimerkiksi kohonnut verenpaine, ruuansulatusongelmat, rintakipu, väsymys ja palan tunne kurkussa. Kun stressi on jatkunut pitkään, voi siitä syntyä jopa syyllisyyden tunnetta ja häpeää. Stressin lievitykseen ihmiset käyttävät eri keinoja, jopa päihteiden tai uhkapelien merkeissä, jotta ei tarvitsisi kohdata omia stressin aiheuttamia tunteita. (Nummelin 2019, alaluku Stressin merkkejä). Olen huomannut itsessäni stressin oireita väsymyksenä, päänsärkynä ja lihaskipuna.

Työnteon tehokkuuteen liittyvä neuvo ”Internetissä ja sosiaalisessa mediassa käytetyn ajan vähentäminen” on vinkki numero 3. Päivää ei tulisi aloittaa selaamalla internetiä tai sosiaalista mediaa, koska siihen voi helposti mennä enemmän aikaa, kun olisi käytettävissä. Jos päivän aloittaisi kalenterin ja tehtävälistan avaamisella, saa heti päivän työt näkyviin. Näin kallisarvoinen työaika ei valu hukkaan sosiaaliseen mediaan. (Sammalisto 2014, 26.) Toivotaan, että tästä vinkistä olisi hyötyä ja pystyisin vähentämään sosiaalisen median käyttöä sekä työ että vapaa-ajalla.

Paras tapa lähteä opettelemaan näitä tekniikoita, on aloittamalla kokeilujakso tai niin sanottu pilotti. Lyhyt kokeilu uusista tavoista on palkitsevaa ja motivoi uusien tapojen oppimiseen. Silloin tarvitse täysin muuttaa elämäntapojaan hetkessä, vaan niitä voi tehdä ajan kanssa pikkuhiljaa. (Sammalisto 2019, 16.) Kymmenen viikon kokeilujakso olisi ideaali aika kokeilla uusia tapoja, joten otan ainakin sosiaalisen median vinkin käyttöön heti. Toivon sen auttavan aamun ensimmäisiin työtunteihin ja työpanokseen.

Selkeän syyn kertominen helpottaa asian pyytäjää suhtautumaan kieltävään päätökseen. (Sammalisto 2019, 87–88.) Kieltäytyminen ja ei-sanan sanominen on haaste minulle. Haluan kehittyä kieltäytymään paremmin ja perustelemaan vastaukseni tarpeen mukaan. Kun kieltäytymiseen oppii, jää muihin asioihin enemmän aikaa. Stressaan monesti negatiivisten tunteiden aiheuttamista asiakkaalle, sillä en halua pahoittaa kenenkään mieltä. Joudun usein kieltäytymään asiakkaiden pyynnöistä esimerkiksi lakisääteisistä syistä, joten sen ei kuuluisi aiheuttaa minulle negatiivisia tunteita. On asioita, joihin voin vaikuttaa ja omalla tekemisellä suoriutua paremmin, mutta on asioita, joihin en voi vaikuttaa. Niihin minun tulisi opetella suhtautumaan paremmin.

Huomaan usein yrittäväni kiertävää kielteisen vastauksen antamista antamalla asiakkaalle toisen tavan tehdä asia. Tämä ei ole aina asiakkaalle mieleinen ratkaisu ja siitä saa palautetta. Minun on opittava elämään myös negatiivisen palautteen kanssa ja työstämään jokainen saamani huono palaute. Uskoisin sen helpottavan päivittäiseen työhön, kun negatiivinen tilanne olisi käyty läpi saman tien, eikä jää mielen päälle pidemmäksi aikaa.

Jotta elämässä jaksaa, tulee oman itsensä kanssa olla hyvä suhde. On tärkeää ja tervettä rakastaa itseänsä, jotta osaa vetää rajat tiettyyn pisteeseen asti. On tärkeä muistaa, että on itse aina etusijalla eikä tulisi miettiä liikaa muiden mielipiteitä. Kehumalla omaa itseämme itsetunto paranee ja sosiaaliset kanssakäymiset helpottuvat. (Nykänen 2007, 75; Billmark 2016, 30–31.) Huomaan itse poikkeavani suosituksista olla sujut oman itsensä kanssa. Uskon, kun saan kehitettyä tulevien viikkojen aikana omaa stressinhallintaa ja jaksamista, näkyy se työpanoksessa.

### 3.2 Seurantaviikko 2 – Hyvä asiakaskokemus

Toisella seurantaviikolla keskityn asiakaspalvelukokemukseen ja sen tuomiin haasteisiin ja kehityskohtiin. Palvelun asiakkaita monta tuntia päivässä ja palvelun on oltava positiivista ja hyvää riippumatta siitä, minkälainen päivä itsellään on. Asiakaspalvelutyössä kohtaa paljon haasteita ja ongelmanratkaisutaitoja saa käyttää päivittäin. Asiakaspalvelijana haluan itse aina luoda asiakkaalle mahdollisimman mukavan tilanteen ja kuunnella asiakkaan ongelmia. Työssäni finanssialalla moni asiakas saattaa kokea avun pyytämisen noloksi tai vaivaannuttavaksi. Kohtaan asiakkaita useimmiten ilman ennakkotietoja, joten varautuminen tapaamiseen on haastavaa. Asiakas voi olla jonottamisen jälkeen tuhtuneessa tilassa, jolloin pitäisi rauhoitella asiakasta. Haluan oppia olemaan parempi asiakaspalvelija ja tuomaan itsestäni esiin parhaat puoleni asiakaspalvelutilanteissa. Tiedän olevani todella kärsivällinen, josta on paljon hyötyä.

Asiakaskokemuksen voi jakaa eri osa-alueisiin; kognitiiviseen, emotionaaliseen, sosiaaliseen ja sensoriseen asiakaskokemukseen. Yksikin tapaaminen voi olla moniulotteinen ja sisältää monia osa-alueita. Tapaaminen ei ole yksittäin sitä, että asiakas saa mitä haluaa, vaan siihen liittyvät psyykkiset sekä fyysiset tunteet ja vuorovaikutukset. Kognitiivisella asiakaskokemuksella tarkoitetaan, kun asiakkaan ongelma tai asioinnin tarkoitus ratkaistaan. Asiakas kokee, että hän on saanut tarvittavat tiedot ja pääsee jatkamaan eteenpäin. Emotionaalinen asiakaskokemus liittyy vuorovaikutukseen palvelutilanteessa. Tunteet voivat liittyä siihen, jos kognitiivisessa ulottuvuudessa on epäonnistuttu, eikä asiakkaan toivetta tai ongelmaa ole pystytty ratkaisemaan. Negatiiviset tunteet voivat ottaa vallan ja voivat olla voimakkaita tunnereaktioita. Sosiaalinen kokemus liittyy itse tilanteeseen ja kokemukseen. Miten asiakas koki tilanteen tai miten itse työntekijä arvioi tilanteen. Sensorinen kokemus liittyy aisteihin ja usein ostopäätökseen. Miltä palvelu tuntuu tai miltä se vaikuttaa. Tähän voi vaikuttaa sisustus, äänet, valaistus tai tuotteessa esimerkiksi tuotteen muotoilu. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 78–85.) Pystyn samaistumaan kaikkiin asiakaskohtaamistyyppeihin omassa työssäni. Pääasiassa tapaamiset ovat kognitiivisia tapaamisia, jossa asiakkaan ongelma ratkaistaan. Usein siihen liittyy emotionaalisia tunteita, kuten helpotus tai pettymys. Pyrin luomaan asiakkaille helposti lähestyttävän ympäristön, joka on osa sosiaalista asiakaskokemusta. Vaikka emme myy fyysisiä tuotteita, on sensorisia ulottuvuuksia löydettävissä esimerkiksi sisustuksessa käytetyissä väreissä tai rauhallisessa taustamusiikissa odotustilassa.

Maanantai 28.3.2022

Tänään en kohdannut hankalia tilanteita asioiden tai asiakkaiden suhteen. Pyrin aina selviämään tapaamisesta yhdellä kerralla ja hoitamaan asiat kuntoon. Sain monta asiaa tehtyä kerralla asiak-

kaan kanssa ja olen siihen tyytyväinen. Viikoittain tulee eteen tilanteita, jossa ei voi heti tehdä tarvittavia toimenpiteitä. Näistä jää itselleni usein jälkitöitä joko iltapäivälle tai loppuviikolle. Pysin välttämään jälkitöitä mahdollisimman paljon, sillä usein se tarkoittaa pidempää työpäivää. Aina ei kuitenkaan voi kieltäytyä tai olla tekemättä asioita. Välillä jälkitöiden määrä olisi ollut ennakoitavissa. Olen kuitenkin todella ihmisläheinen henkilö ja toimin työssäni empaattisesti. Se tuottaa hankaluuksia ja välillä enemmän töitä, mutta pääasia on tyytyväinen ja helpottunut asiakas.

Huomasin myös kehittyneeni viime viikkoon verrattuna, sillä pystyin tänään kieltäytymään ja perustelevaan päätökseni kieltäytymiseen. Vaikka olisin halunnut auttaa asiakasta hankalassa tilanteessa, uskalsin ja osasin sanoa ei.

Tiistai 29.3.2022

Koemme perjantaina organisaatiomuutoksen, josta on tiedotettu tiimillemme ja sen tiimoilta on käyty paljon keskusteluja viimepäivinä. Uusi tilanne on jännittävää meille kaikille, mutta odotamme innolla muutoksia. Muutos on sisäinen, joten se ei tule näkymään asiakkaille. Toivottavasti se ei myöskään näy omassa työssäni jännityksen muodossa.

Huomaan tällä viikolla olleeni positiivisempi kuin aikaisemmin, koska yritän kiinnittää huomioita positiiviseen palveluasenteeseen sekä asiakaskokemukseen. Haluan, että jokaiselle asiakkaalle jää hyvä mieli oman tapaamisen jälkeen.

Keskiviikko 30.3.2022

Kohtasin todella hermostuneen ja turhautuneen asiakkaan. Ongelma ei loppujen lopuksi ollut vaikea, mutta asiakaspalvelun heikko saatavuus oli aiheuttanut asiakkaalle turhautuneisuutta. Pysin itse pysymään tilanteessa rauhallisena, menemättä syvemmälle asiakkaan tunnetiloihin. Onnistuin siinä ja onnistuin myös opastamaan ja ratkomaan ongelmat, jonka lopputuloksena oli tyytyväinen asiakas. Haluan itse aina, oli tilanne mikä tahansa, palvella asiakkaita positiivisin mielin, sillä ajattelen aina tartuttavani positiivisuuden myös asiakkaisiin. Aamupäivä meni siis turhautuneiden ja odottavien asiakkaiden kanssa ja iltapäivällä huomasin itse kokevani turhautuneisuutta. Huomaan turhautuvani, jos on paljon asioita mihin itse ei voi suoraan vaikuttaa eikä tilanteeseen ole saatu korjausta lyhyessä ajassa.

Torstai 31.3.2022

Tämä päivä jatkui asiakaskohtaamisilla. Kohtaan päivittäin asiakkaita, jotka ovat tyytymättömiä palveluun tai sen laatuun ja sitä joutuu monesti pahoittelemaan. Välillä työssä tuntuu hokevan sanon-

taa ”asiakas on aina oikeassa” vaikka se ei aina mene niin. Turhautuminen samojen asioiden toistoon näkyy ajoittain itsessäni. Pyrin olemaan asiakaskohtaamisissa aina reilu asiakkaalle, vaikka palaute olisi aiheetonta. Palautteet otetaan aina vastaan ja viedään myös tarpeen mukaan eteenpäin esihenkilölle. Usein haluan mieluummin koota palautteet yhteen ja kertoa niistä kerralla, varsinkin kun samoja asioita kuulee useaan otteeseen.

Päivämme päättyi tiimin yhteiseen palaveriin, jossa valmistauduttiin mahdollisiin ongelmatilanteisiin organisaatiomuutokseen liittyen. Palaverin tarkoitus oli tiedottaa, miten toimimme ongelmatilanteeseen joutuessamme. Onneksemme esihenkilömme käy läpi näitä tärkeitä asioita kanssamme, jotta meidän ei tiiminä tarvitse stressata ennen aikoja.

Perjantai 1.4.2022

Aamu alkoi konttorin yhteisellä kuukausipalaverilla, jossa käydään läpi tiimien kuulumiset. Konttoripalaveri on mukava päivän aloitus varsinkin näin korona-aikana, kun ei ole tavannut kaikkia samassa konttorissa työskenteleviä kasvoitusten.

Tänään koimme organisaatiomuutoksen, joka oli jännittänyt koko tiimiämme. Pelkäsimme järjestelmien kaatuvan, mutta onneksemme kaikki toimi kuten piti. Lähdin palvelemaan asiakkaita helpottunein mielin, kun teknisiltä ongelmilta vältyttiin. Asiakasmäärä pysyi kohtuullisena, joten pystyin palvelemaan asiakkaita rauhassa ilman kiireen tuntua. Viikko on ollut asiakasmääriltään suhteellisen rauhallinen, joka on tarkoittanut sitä, että jokaisen asiakkaan kanssa on saanut käydä kaiken tarvittavan läpi rauhallisesti. Koska asiakkaat ovat suurimmaksi osaksi ikäihmisiä, on minulle itselle tärkeää se, että he saavat kaikki tarvittavat tiedot kerralla. Digitaalisuus on aiheuttanut paljon kysymyksiä ja paljon uutta opeteltavaa varsinkin vanhemmalle sukupolvelle.

Viikkoanalyysi

Fyysinen asiakaskohtaaminen on kaikista asiakaskohtaamispisteistä se tärkein. Tänä päivänä verkossa tapahtuva kanssakäyminen ei korvaa täysin kasvoitusten tapahtuvaa kanssakäymistä. Verkossa asioinnin kuuluu tukea kasvoitusten tapahtuvaa kokemusta. Asiakas on jo usein tietoinen tarpeistaan ja palvelusta, joka tekee kasvoitusten tapahtuvasta kokemuksesta entistä tärkeämmän asiakaspalvelijan kannalta. (Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017, 56–57.)

Tapaamisessa tärkeintä on tunnistaa asiakkaan tarpeet ja luoda asiakaskokemus sen perusteella. On myös tärkeä noudattaa asiakkaan mukaisia tunnetiloja ja sopeutua siihen. Asiakkaita tulisi aina



palvelu yksilöllisesti. Tavoite jokaiselle asiakastapaamiselle tulisi olla tyytyväisempi asiakas tapaamisen päätyttyä, kuin tapaamisen alkaessa. Asiakaspalvelun ammattilaisena henkilökohtaiset murheet elämässä tulee pitää taka-alalla. (Ahvenainen ym. 2017, 56–57.)

Ahvenaisen ym. (2017, 59–62) mukaan asiakaskohtaamisia varten on luotu minimistandardimalli ”Kohteliaan kohtaamisen kasitaulu”. Mallia voi mukauttaa jokaista kohtaamista varten erilaisten asiakkaiden mukaan. Mallia pystyy muokata, lisäällä tai poistaa omaa mallia varten. Kohteliaan kohtaamisen kasitaulu lyhykäisyydessään koostuu seuraavasti:

1. Huomioi
2. Kohtaa
3. Kysy
4. Kuuntele
5. Ehdota
6. Varmista
7. Vahvista
8. Kiitä

Noudatin tätä mallia tällä viikolla ja pohdin sen käytettävyyttä. Mielestäni onnistuin kokeilemaan mallia omassa työssäni finanssialan palveluneuvojana. Jokainen tapaaminen alkaa asiakkaan huomioimisesta ja etenee asiakkaan ongelman kuuntelemiseen. Tämän jälkeen ehdotin ratkaisua tai kysyin lisätietoja. Ennen mitään konkreettisia päätöksiä, varmistin aina asiakkaalta, että tehdään varmasti ne ratkaisut, joita varten hän on tullut paikan päälle asioimaan. Loppujen lopuksi kiitän kohtaamisesta ja otan seuraavan asiakkaan vastaan saman kaavan mukaisesti. Tyypillinen tapaamisen kaava. Aina ennen kuin asiakas astuu ovesta ulos, toivotan hyvät päivänjatkot. Itselle tulee hyvä mieli siitä, kun pohdin, että monelle asiakkaalle tapaaminen saattoi olla päivän ainoa sosiaalinen kontakti.

Helposti lähestyttävä asiakaspalvelija mielletään hyväksi asiakaspalvelijaksi. Asiakas kokee arvostuksen tunnetta, kun hänen asioitaan kuunnellaan ja siihen keskitytään. Hyvä asiakaspalvelija katsoo silmiin ja on asiakasta kohden. Hän kuuntelee ja näyttää kehonkielellään halua olla tilanteessa. (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio 2015, 93)

### **3.3 Seurantaviikko 3 – Epävarmuuden sietäminen**

Uuden viikon ja uuden teeman myötä kiinnitän tällä viikolla asiakaskohtaamisissa enemmän huomiota epävarmisiin tilanteisiin ja kysymyksiin. Epävarma maailmantilanne näkyy jo suurina määrinä kyselyinä asiakkailta. Monet ovat halukkaita hajottamaan varallisuuttaan moneen eri pankkiin tai sijoitusyhtiöihin, monet haluavat nostaa käteistä varmuuden vuoksi.

Maanantai 4.4.2022

Aloitamme uuden viikon yhdessä tiimipalaverilla nykyisin kolme kertaa viikossa. Tämä on hyvä muutos, joka antaa jokaiselle omaan kalenteriin enemmän joustoa ja lisää työaikaa. Palaverimme pysyvät ytimekkäinä ja informatiivisina eikä turhaa keskustelua tarvitse käydä. Palaverin jälkeen kävin läpi tulevan viikon kalenteria. Tiedän jo nyt, että keskiviikkona minulla on ensimmäistä kertaa uuden työtehtävän mukainen neuvottelu ja se jännittää jo etukäteen. Olen kuitenkin valmistautunut siihen hyvin ja toivotaan, että se menee mallikkaasti.

Uudet työtehtävät jännittävät aina. Tässä tehtävässä on vielä kyse uudesta mallista, eli neuvoja ei ole paljon saatavilla. Jännitän, osaanko tuoda asiat esille oikein ja osaanko vastata asiakkaiden kysymyksiin. Toivottavasti onnistun ja pystyn jatkossa suoriutumaan siitä tehtävästä ilman jännitystä.

Tiistai 5.4.2022

Yksi kollegoistamme oli poissa tällä viikolla, joten kalenterimme laitettiin uusiksi. Joudumme usein siirtämään sovittuja tapaamisia tai pyytää asiakkaita tulemaan käymään konttorillamme ilman ajanvarausta, mikäli uusi aika ei sovi. Tilanteet ovat välillä stressaavia, mutta yleensä asiakkaat ymmärtävät.

Hoidin tänään kaksi ylimääräistä tapaamista. Molemmissa tapaamisissa oli epätietoisuutta, josta huomaan stressaantuvani. Paineensietokykyä epävarmoissa tilanteissa tulisi parantaa, jotta työnteko olisi helpompaa. Tapaamiseen liittyi tällä hetkellä finanssialalle paljon kohdistuvia verkkopankkitunnusten kaappaus. Näissä tilanteissa on vain rauhoitettava asiakasta ja käydä läpi tilanne rauhassa ja suositella rikosilmoituksen tekemistä. Epävarma maailmantilanne saa jo monen asiakkaan mielen sekaisin, jolloin harhautuksia ei huomaa samalla tavalla kuin normaalissa tilanteessa. Pelkästään tänään sain rauhoitella montaa asiakasta, jotka kyselivät neuvoja, miten maailmantilanteeseen tulisi suhtautua.

Keskiviikko 6.4.2022

Hoidin ensimmäisen uuden työtehtävän mukaisen neuvottelun asiakkaan kanssa, enkä ollut tekemiseeni tyytyväinen. Olin valmistautunut hyvin, mutta jännitys ja epävarmuus ottivat silti tilanteesta vallan. Nyt ensimmäinen tapaaminen on kuitenkin suoritettu ja luulen seuraavan menevän jo paremmin. Opin tästä sen, että mitä rauhallisemmin etenen tapaamisessa, sen paremmin pystyn kirjoittamaan omat muistiinpanot ja kuunnella asiakasta. Minulla on tapana tehdä kaikki mahdollisimman nopeasti, mutta tässä tehtävässä huolellisuus on valttia.

Torstai 7.4.2022

Aamu alkoi palaverilla ja kertosimme, miten uusi organisaatiomuutos on näkynyt meidän päivittäisessä työskentelyssämme. Saimme antaa palautetta, jonka esihenkilömme vie eteenpäin. Keskustelu koko tiimin kanssa samoihin asioihin liittyen antaa uskoa omaan työhön ja siihen, että itse tekee työn oikein. On myös helpottavaa kuulla, että samoja ongelmia on myös muilla, mutta myös ilonaiheet ovat mukava jakaa kaikkien kesken. Olemme todella hyvä tiimi, ja se on korostunut näinä erikoisina aikoina. Tuemme toinen toisiamme ja aina saa apua ongelmiin. Tiimin hyvä yhteishenki korostuu myös omassa jaksamisessa ja töihin on ilo tulla, kun näkee työkaverinsa.

Päivän asiakaskohtaamiset olivat lyhyitä ja yhtäkään hankalampaa tapaamista ei ollut. On helpottavaa nähdä, miten oman työn tekeminen on helpottunut. Alkuun joutui kysymään paljon neuvoja, mutta nyt pystyn nopeampaan ja itsenäisempään tekemiseen.

Perjantai 8.4.2022

Tämä päivä meni todella nopeasti ja lähdin hieman aikaisemmin kotiin. Viikolta oli kertynyt jo jonkin verran liukumasaldoa, jota pääsin nyt hyödyntämään. Pidän mahdollisuudesta liukumasalidon käyttöön ja aikaisempaan kotiinlähtöön edes kerran viikossa.

Päivä oli myös rauhallinen ja koostui lähinnä rutiininomaisista asioista ja kanta-asiakkaista. Sain kirjoitettua viikoittaisen reflektion omasta työstäni. Tämän viikon suurin oppi oli keskiviikkona käymäni uudenlainen neuvottelu. Seuraavaan pyrin valmistautumaan entistä paremmin ja käymään kokonaisuuden asiakkaan kanssa paremmin läpi.

Viikkoanalyysi

Venäjän hyökkäyksellä Ukrainaan on ollut valtava merkitys koko maailmassa. Suomessa finanssisektori on kuitenkin Finanssivalvonnan mukaan vakavarainen ja muuttunut epävakaa maailmantilanne kohdataan hyvistä lähtökohdista. Finanssialalla kriisi näkyy suuressa määrin pakotteita. Nämä pakotteet ovat EU:n määräämiä ja mm. venäläisiä pankkeja on suljettu ulos kansainvälisestä SWIFT-maksujärjestelmästä. (Finanssivalvonta 2022.)

Epävakaa turvallisuus maailmalla lisää myös mahdollisuutta kyberhyökkäyksiin finanssialan toimijoita ja palveluntuottajia vastaan. (Finanssivalvonta 2022.)

Venäjä toteuttaa kyberhyökkäyksiä useiden valtiollisten kybersodankäyntiin erikoistuneiden organisaatioiden kautta. Hyökkäyksiä valtiollisten organisaatioiden lisäksi toteuttaa myös yksityiset yrityk-

set ja jopa rikollishakkeriryhmät. Kyberhyökkäykset ovat usein palvelunestohyökkäyksiä ja tietojärjestelmien häirintää ja kaatamishyökkäyksiä. Lisäksi kyberhyökkäyksiä tekevät organisaatiot levittävät valheellista informaatiota uutiskanavissa ja sosiaalisissa medioissa. (Horelli, 2022.)

Monet kohtaamistani asiakkaista, jotka ovat huolissaan maailmantilanteesta pelkäävät nimenomaan kyberuhkia. Pelko omaisuuden menettämisestä näkyy ahdistuneisuutena ja moni kysyy neuvoja, miten tilanteeseen voisi varautua. Tyypillisimpiä rikostyypppejä on tietojenkalastelu ja kiristys. Pyrin kohtaamaan ahdistuneet asiakkaat rauhallisesti ja kertoa heille, miten tilanteessa voidaan edetä ja miten jatkossa suhtaudutaan vastaavanlaisiin tilanteisiin. Jos henkilö on menettänyt pankkitunnuksensa huijausyrityksen kohteena, tulee jatkossa kiinnittää entistä enemmän huomiota niiden käyttöön. Vaikka hakkerit osaavat naamioida sivuja oikeanlaisiksi, tulee aina muistaa se, että pankit eivät kysy mm. pankkitunnuksia sähköpostitse tai viestillä.

Suomi on kuitenkin kansainvälisten selvitysten mukaan varautunut kyberuhkiin erittäin hyvin. Tausta siihen johtuu osittain Nokian luomasta teknologiaklusterista ja periytyneestä osaamisesta suomalaisiin yrityksiin. Hyökkääjät kehittyvät huijauksissaan kuitenkin yhtä nopeasti kuin teknologia yrityksissäkin, joten samaa tahtia edetään kuten aikaisemminkin. (Horelli 2022.)

### **3.4 Seurantaviikko 4 – Hyvä tiimityö**

Hyvä tiimityö korostuu aina ongelmatilanteissa. Olemme kokeneet monta erilaista haastetta, mutta tiimi seisoo aina rinnalla. Työpäivät menevät mukavasti, kun tulee kaikkien kanssa niin hyvin toimeen ja toimistolla on mukavaa. Oman tiimimme lisäksi tulemme koko konttorimme kanssa todella hyvin toimeen ja tiimirajat ylittyvät päivittäin. Yritys, jossa työskentelen, toimii ympäri Suomea ja konttoreita on Etelä-Suomesta Pohjoiseen. Oma tiimini sijaitsee neljällä eri paikkakunnalla Länsi-Suomessa. Digiaika on siis helpottanut valtavasti tiimien välistä yhteydenpitoa sekä mahdollistanut sen, että yhdellä esihenkilöllä voi olla vastuullaan monta eri paikkakuntaa. Pidämme yhteyttä lähinnä Teamsin kautta, joka on kaikille tullut tutuksi viimeistään korona-aikana.

Maanantai 11.4.2022

Aloitimme viikon tapamme mukaan yhteisellä aamustartilla. Tänään kävimme läpi ohjeistuksia tulevia palkkakeskusteluja varten. En ole itse aikaisemmin käynyt palkkakeskustelua, joten tuli paljon uutta tietoa, johon täytyy varmasti palata vielä ennen varsinaista keskustelua. Keskustelut pidetään vasta toukokuun alussa, mutta siihen tulee minun valmistautua ajan kanssa. Laitoin tästä heti kalenterimerkinnän huhtikuun loppuun ja toivon pystyväni käyttämään sen ajan palkkakeskusteluun valmistautumiseen.

Iltapäivällä pidimme sattumalta tämän viikon teemaan sopivan tiimin kahvihetken. Olemme pitäneet näitä aamustarttien lisäksi aina silloin tällöin, jolloin käymme työn ulkopuoliset kuulumiset läpi. Nämä vapaamuotoiset keskustelut nostattavat mielestäni myös tiimihenkeä, kun aina ei tarvitse puhua vain työasioista.

Valmistauduin päivän loppuksi huomiseen etäpäivään ja tarkistin kaikki keskeneräiset asiat. Kaikkia papereita ja töitä ei voi tehdä kotoa käsin, joten etäpäiviin tulee hieman varautua.

Tiistai 12.4.2022

Pidin pitkästä aikaa etätyöpäivän. Meillä on mahdollisuus olla etänä silloin tällöin, jolloin teemme töitä, joissa ei vaadita kasvotusten tapaamista. Minulla oli pari koulutusta, jotka tulee suorittaa määräaikaan mennessä, joten olin suunnitellut tämän etäpäivän sitä varten. Päivä koostui kahdesta koulutuksesta, joissa aikaa vierähti reilu kolme tuntia. Tämän lisäksi sain hoidettua soittoja asiakkaille aikaisemmista tapaamisista. Aina välillä jää jotain selvitettävää ja tykkään itse soittaa asiakkaalle ja kertoa lopputuloksen. Etäpäivä on hyvä hyödyntää juuri sellaisiin asioihin, joita pysyy tehdä muualtakin kuin konttorilta. Loppupäivän vastailinkin asiakkaiden viesteihin, joita oli tullut minulle noin kolmekymmentä viimeisen viikon aikana.

Tiimityön merkitys korostuu omasta mielestä vielä enemmän silloin, kun tekee töitä etänä. Ei ole mahdollisuutta käydä kollegan työpisteellä kysymässä nopeasti apua, kun sitä tarvitsee. On pakko olla aktiivinen ja kysyä koko tiimiltä, jos jollakulla olisi hetki aikaa kysymyksille. Samoin tiimityön merkitys korostuu silloin, kun joku tiimistämme on etänä. Tällöin yksilön vastuu konttorilla nousee ja työtehtävät on hoidettava, vaikka yksi on poissa. Oikea kommunikaatio näinä hetkinä on tärkeää.

Keskiviikko 13.4.2022

Halusin tänään saada kaikki asiat hoidettua, jotta pääsiäisen jälkeen ei jäisi mitään keskeneräisiä asioita jäljelle. Jäin toimistolle hieman pidemmäksi aikaa, jotta sain kaiken tarvittavan tehtyä. Olin Teamsin kautta yhteyksissä iltpäivällä kollegani kanssa toiselta konttorilta, sillä uusi työtehtävä on tuonut mukanaan hieman haasteita. Saimme kuitenkin asian selvitettyä yhdessä ja sain asian hoidettua loppuun itsenäisesti. Tässäkin asiassa kuitenkin tiimiläisillä on korvaamaton apu, koska en muuten olisi päässyt lähtemään töistä siinä ajassa mitä nyt pääsin.

Tavoite keskeneräisten töiden tekemisestä loppuun päivän loppuksi onnistui. Minulla oli aamusta lista asioista mitä tulisi hoitaa päivän aikana ja sain kaiken tehtyä. Huomasin lähteväni kotiin hyvällä ja jopa rentoutuneella tuulella, kun tiesin tehneeni kaikki työt.

Torstai 14.4.2022

Kerran kuukaudessa aina torstaisin, on koko Suomen yhteinen aamustartti. Tällöin käydään läpi ajankohtaiset asiat, jotka vaikuttavat koko organisaatioon. Startti kestää yleensä noin 45 minuuttia ja sen jälkeen onkin jo aika tavata päivän asiakkaita. Kävimme läpi tänään uusia päivityksiä mobiilisovelluksiimme sekä organisaatiomuutokseen liittyviä päivämääriä.

Tänään oli hiljainen päivä, joten pääsimme ajoissa lounaalle. Yhteinen lounas on yksi prioriteettimme, jolloin pääsemme hetkeksi pois toimistolta. Käymme aina vähintään oman tiimin kesken lounaalla, mutta välillä seuraan saattaa liittyä muitakin. Teemme työmme aina loppuun yhdessä, jotta pääsemme nauttimaan lounaasta yhdessä eikä erikseen. Mikäli jollain meistä on paljon työtehtäviä, tuemme toisiamme niiden loppuun asti viemisessä. Tänään on kiirastorstai, joka tarkoittaa puolikasta päivää. Kun työt oli saatu tehtyä, kävimme yhteisellä lounaalla ja siitä suunta jatkui pääsiäisen viettoon. Yhteisellä lounaalla on myönteinen vaikutus ilmapiiriimme, kun kerkeämme puhua muista, kuin työhön liittyvistä asioista.

Perjantai 15.4.2022

Pitkäperjantai

Viikkoanalyysi

Ei ole kenellekään yllätys, että sekä hyvinvoiva työntekijä että työympäristö vaikuttavat positiivisesti tuloksiin. Yksi sijoitettu euro työntekijän hyvinvointiin vähintään kolminkertaistuu, ellei jopa kymmenkertaistu. Hyvinvoiva työyhteisö vaikuttaa niin motivaatioon kuin säästöihin sairaspöissa-oloissa. Hyvinvoiva työntekijä sen sijaan pääsee hyvässä työyhteisössä käyttämään koko osaamistaan ja halu kehittää tekemistään ja osaamistaan kasvaa. Se on kuitenkin pidettävä mielessä, että hyvinvoiva työntekijä ei ole ainoastaan työnantajan vastuulla. Ratkaisevat työhyvinvointiin liittyvät tekijät löytyvät kuitenkin usein itse työstä ja työympäristöstä. On tutkittu, että työssä jaksaminen hyvin on hyvän johtamisen tulos. (Nykänen 2007, 14–15.)

Toksisessa työyhteisössä työntekijät ovat kateellisia, välinpitämättömiä, kiusaavat ja juoruilevat. Näissä piireissä ei kouluttautuminen tai uuden asian oppiminen kiinnosta. (Nykänen 2007, 28–29.) Voisin sanoa olevani kiitollinen työpaikallamme vallitsevasta työilmapiiristä. Kiusaamista ei ole, emme juoruile ja tulemme kaikki toistemme kanssa toimeen ilman väittelyitä. Työpaikalle on mukava mennä jokainen aamu, kun tietää, että vastassa on mukavat kollegat. Olemme tiimin kesken motivoituneita työntekoon ja samalla aaltopituudella. Myös esihenkilömme pitää huolen siitä, että tulemme keskenään toimeen.

Työyhteisön toimivuuden takaaminen lankeaa usein esihenkilön harteille. Se, että asiat hoituvat yrityksessä ja tiimityö on hyvää, ei ole itsestäänselvyys. Tiimityön merkitys työntekoon on ilmiömäinen. (Fischer & Vainio 2014, 165.)

Hyvä työilmapiiri ei ole itsestäänselvyys ja sen olen itse saanut kokea monessa eri työyhteisössä. Uskon meidän hyvän työilmapiirin auttavan itseäni kasvamaan luotettavaksi ja aktiiviseksi tiiminjäseneksi. Jos ympärillä olisi negatiivisesti latautuneita kollegoita, joilta ei saisi apua omaan työhön, olisi tilanne varmasti erilainen. Koen saavani tiimiläisiltä apua itseni kehittämiseen ja tuntuu siltä, että monet tiimiläiset haluavat auttaa urapolulla.

### **3.5 Seurantaviikko 5 – Stressinsietokyky**

Aloitin tämän päiväkirjan seurantaviikkoni viikolla yksi aiheesta stressinsietokyky ja miten se vaikuttaa työn tekemiseen. Otan aiheen uudestaan käsittelyyn tällä viikolla ja pyrin käyttämään oppeja, joita sain ensimmäisen reflektointiviikon jälkeen. 52 tapaa vähentää stressiä (Sammalisto 2014) kirjassa on tapoja, joita voi kokeilla stressin lievitykseksi ja tällä viikolla aion kokeilla hänen mainitsemiaan erilaisia tapoja. Ajattelin, että otan joka päivään yhden niksin, jota pyrin noudattamaan päivän ja mahdollisesti koko viikon aikana. Loppuviikosta pystyn refleктоimaan sitä, miten niksit ovat auttaneet työpäivään.

Olen jo viimeisen kuukauden aikana huomannut, miten päivittäinen reflektointi vähentää stressiä työpäivän jälkeen. Lähdän usein töistä kiireellä, koska en mielellään halua jäädä toimistolle yksin. Nopea lähtö työpisteeltä vaikuttaa usein siihen, että jään miettimään kotiin kävellessäni, että sainkohan kaikki työt tehtyä vai jäikö jotain kesken. Olen kuitenkin nyt viime viikkojen aikana pyrkinyt siihen, että tarkistan rästissä olevat työtehtävät ajoissa ennen päivän päättymistä. Näin tiedostan sen, kuinka paljon on jäljellä ja mitä seuraava päivä saattaa sisältää. Jos mahdollista, pyrin saamaan nämä asiat tehdyiksi ennen päivän päättymistä. Tähän sain vinkin kollegaltani, joka kirjoittaa aina ylös keskeneräiset asiat ja tarkistaa ne päivän päätteeksi. Näin mitään töitä ei jää tekemättä eikä tarvitse miettiä kotona työasioita.

Maanantai 18.4.2022

Toinen pääsiäispäivä

Tiistai 19.4.2022

Päivä tuntui maanantailta. Tuntuu aina erikoiselta palata takaisin töihin pidemmän vapaan jälkeen. Olo oli kuitenkin latautunut ja uusilla energioilla uuden viikon asioihin.

Viikko lähti normaaliin käyntiin sähköpostiviestien lukemisella ja viikon näkymillä. Olin varannut kalenteristani hieman enemmän tilaa jälkitöille ja valmistautumisille pääsiäisen jälkeen, kun työpäiviä tippui pois kaksin kappalein. Usein jätän pienemmät työt merkitsemättä kalenteriin ja teen ne jos-sain välissä. Tänään sain kuitenkin kalenteriani täytettyä ja käytyä läpi sekä karsimaan turhat asiat kalenterista pois.

Yksi nikseistä, numero 10, on Kalenterin käyttäminen. Tarkoituksena on käyttää kalenteria kaiken ajankäytön suunnitteluun eikä vain tapaamisten merkitsemiseen. Kalenterin täyttäminen kaikilla työtehtävillä erikseen helpottaa mm. muistamaan kaikki tärkeät tehtävät, tekemään kaiken ajallaan ja välttymään keskeytyksiltä. (Sammalisto 2014, 49.) Kokeilin siis tätä tekniikkaa jo heti viikon alkuun ja aloin merkitä tuleville viikoille pienimpiäkin asioita kalenteriin, jotka on päivän tai viikon aikana hoidettava. Toivon tämän helpottavan työn luomaa stressiä, kun aikataulutus on hallussa.

Keskiviikko 20.4.2022

Tänään kokeilin päivässäni Sammaliston (2014, 133) niksiä numero 36, Istumisen vähentäminen ja arkiliikunnan lisääminen. Päätin ensimmäistä kertaa pyöräillä töihin, kun normaalisti olen kulkenut töihin kävellen. Tämä nopeuttaa työmatkaa ja samalla lisää arkiliikuntaa. Töissä päätin toteuttaa istumisen vähentämisen ja pyrin hyödyntämään sähköpöytää ja seistä tapaamisten välissä mahdollisimman paljon. Huomasin tämän auttavan ainakin keskittymisessä ja jaksamisessa, koska huomaan istuessani väsyväni enemmän.

Pääsiäinen vaikutti asiakasmäärimme todella paljon. Sekä eilinen että tämä päivä olivat selkeästi normaalia kiireisempiä. Kiire ei vaikuta suoraan omaan työntekooni, vaan enemmänkin henkiseen jaksamiseen. Huomaan olevani stressaavassa tilanteessa, kun työpäivät venyvät ja lounastauot lyhenevät asiakasmäärien takia. Onneksi tämä on toivottavasti tilapäistä ja ruuhkilta vältytään jatkossa. Pyrin tänään jokaisessa asiakaskohtaamisessa kuitenkin kohtaamaan jokaisen asiakkaan asiakaskohtaamismallin mukaisesti, enkä halunnut asiakkaiden huomaavan omaa stressiäni.

Torstai 21.4.2022

Tänään oli hieman rauhallisempi päivä eiliseen verrattuna. Tavoitteena aamulla oli saada iltapäivällä keskeneräiset työt tehtyä, jotta niitä ei jäisi viikonlopulle ja ensi viikolle. Asiakasmäärät pysyivät kohtuullisina ja huomasin siitä syystä stressitasojeni olevan matalammalla. Iltapäivällä minulla oli kalenterissa kolme tapaamista, joista yksi puhelimesta ja kaksi kasvotusten. Yksi asiakas jätti saapumatta paikalle. Tapaamiseen jättämättä saapuminen ei vaikuta negatiivisesti omaan päivään.



Päinvastoin. Kerkesin tarkistamaan kaikki keskeneräiset tehtävät ja tekemään kaikki jälkityöt loppuun, joten huomiseksi ei jää mitään keskeneräistä. Onnistuin tavoitteessani ja pääsin lähtemään ajoissa kotiin.

Perjantai 22.4.2022

Tänään esihenkilömme oli koulutuksissa koko päivän, ja hän oli pyytänyt jo aikaisemmin, jos voisin pitää tiimimme aamustartin. Kävimme läpi kaikkien kuulumiset eri paikkakunnilta. Tämän jälkeen pääsimme aloittamaan kunnolla työpäivän. Yritän aina saada työtehtävät tehtyä hieman normaalia aikaisemmin perjantaisin. Normaaliin tapaan viikon loppuun kirjoitin viikkoreflektion omasta työstäni. Tällä viikolla se sisälsi paljon oman reflektointia liittyen tunteisiin, joita kohtaamiset tai työtehtävät nostattavat. Tunteita voivat olla ilo, turhautuneisuus, ahdistuneisuus tai stressi. Kun nämä tunteet saa puettua sanoiksi, helpottaa se myös omaa taakkaa. Nämä tunnetilat ovat omasta mielestä tärkeä jakaa eteenpäin. Stressin vähentyminen töissä näkyi selkeästi tänään, sillä usein viikkoreflektion kirjoittaminen aiheuttaa ikävää stressin tunnetta, mutta tänään siltä vältyttiin.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana tuli havahduttua moneen eri asiaan. Jo yleisen liikunnan lisääminen vaikutti yleiseen jaksamiseen, ja olin töihin tullessani paremmalla tuulella kuin monesti aikaisemmin. Viikon aikana pyrin myös seisomaan palaverien ja neuvottelujen aikana. Muun muassa Steve Jobs ja Mark Zuckerberg pitävät palavereita usein seisten. (Sammalisto 2014, 133–134.)

Itse kalenterimerkintöjen vaikutusta stressittömämpään työpäivään näen vasta seuraavien viikkojen aikana, kun uudet kalenterimerkinnät näkyvät päivittäisessä työssä. Uusia kalenterimerkintöjä, joita lisäsin kalenteriin, on esimerkiksi *muista hengähtää, katso huominen päivä* ja *laita esihenkilölle viestiä* (tämä jos ajankohtaisia asioita viedä eteenpäin).

Loppuun palaminen juontaa juurensa usein siihen, että ei ole huomionnut oman kehon varoitusmerkkejä tarpeeksi ajoissa. Ihminen haluaa sivuuttaa ongelmansa ja herää todellisuuteen valitettavasti liian myöhään monessa tapauksessa. Asioita on niin paljon hoidettavana, että ei huomioi omaa terveyttään. Uskallamme hakea apua, jos hammasta kolottaa tai kuume nousee liikaa. Häpeämme kuitenkin edelleen ihmisinä hakea apua henkisiin ongelmiimme. Apuun hakeutumista ei tule odottaa liian pitkään, koska lopuksi vaihtoehtoja ei enää ole. Syitä, jotka voivat aiheuttaa ihmiselle niin kovaa stressiä ja painetta, on mm. siinä, että meidät on kasvatettu olemaan tuotteliaita emmekä halua olla muille taakaksi. Apua on aina tarjolla ja sitä pitää myös osata pyytää häpeilemättä. (Billmark 2015, 16–20.) Uskon oman työn reflektoinnin auttaneen minua stressinhallinnassa, enkä ole tarvinnut apua ammattilaiselta tilanteeseen.

Jos pyrkii kaikessa täydellisyyteen, saattaa se jopa alentaa tuotettavuutta ja onnellisuutta. Aina ei tarvitse tehdä kaikkea täydellisesti ja usein hyvä on tarpeeksi riittävä. Keskittymällä omaan tekemiseen tekemällä asiat tarpeeksi hyvin, voi siinä samalla nostaa omaa absoluuttista tuottavuutta. (Sammalisto 2014, 159–160.)

### **3.6 Seurantaviikko 6 – Hyvä asiakaskohtaaminen**

Olen viimeisten viikkojen aikana pyrkinyt parantamaan omaa asiakaspalveluasennettani sekä ratkaisukykyjäni. Aikaisemmin suurena ongelmana minulle on asioiden ottaminen liian henkilökohtaisesti. Petyin itseeni, jos en saa asiakkaan ongelmaa ratkottua, vaikka se johtuisi minusta riippumattomasta syystä. Olen viime viikkoina pyrkinyt pääsemään eroon pettymyksen tunteesta, ja silti antanut asiakkaalle parasta palvelua. Vaikka tapaamiset ovat välillä emotionaalisesti rankkoja, tuovat ne suurimmaksi osaksi iloa. Tilanteissa onnistuminen kohottaa omaa mielialaani. Huomaan voivani paremmin jokaisen onnistuneen asiakaskohtaamisen jälkeen, jopa niiden, jotka alkuun vaikuttivat hankalilta. Otan vastaan jokaisen asiakkaan ilman ennakkoluuloja ja se on osoittautunut parhaaksi mahdolliseksi tavaksi, sillä ikinä ei voi tietää mitä toinen ihminen ajattelee tai on käynyt läpi.

Aion tällä viikolla kokeilla eri tapoja, joiden avulla voin parantaa omaa asiakaskokemustani. Toivon saavani näiden harjoitusten kautta enemmän rauhallisuutta työpäiviini sekä tyytyväisyyden itseeni korkeammalle. Kokeilen ainakin harjoitusta 8 (Fischer & Vainio 2014, 189), jossa käydään läpi oma rooli työyhteisössä. Toinen harjoitus, jota haluan kokeilla viikon aikana, liittyy asiakkaan näkökulmaan.

Maanantai 25.4

Tuttuun tapaan uusi viikko alkoi kalenterin seurannalla ja varmistamalla, että kaikki viimeviikon työt tuli tehtyä. Valitettavasti kollegamme sairastui, ja se tuotti lisähaasteita tähän työpäivään ja luultavasti koko viikkoon. Ehdimme yhdessä toisen kollegan kanssa katsoa alkuviikon kalenterit kuntoon siten, että mahdollisimman vähän tapaamisia jouduttaisiin perumaan. Tapaamisten peruuttaminen tuottaa hankaluuksia minulle. Tuntuu pahalta siirtää ajanvarausta, jota asiakas on voinut odottaa jopa viikkoja. Tästä huonosta tunteesta minun tulisi opetella pois, sillä ajan siirtäminen ei ole minun syytäni. Asiakkaat, joiden aikoja jouduimme siirtämään, ymmärsivät onneksi asian.

Olin ajatellut aloittavani viikon uuden harjoituksen myötä liittyen asiakaskokemukseen. Päivä oli todella kiireinen, joten en kerennyt miettiä aamusta uusia harjoituksia. Katsoin kuitenkin tänään valmiiksi jo asioita, joihin voisin kiinnittää huomenna huomiota.

Tiistai 26.4

Koska olin päättänyt, että tällä viikolla keskityn hyvän asiakaskohtaamisen luomiseen, ajattelin tänään aloittaa päiväni harjoituksella, jossa tuli ajatella omia rooleja:

Mitä rooleja minulla on? Mikä on pääroolini ensi vuonna? Mitkä ovat tavoitteeni jokaiselle roolille? Mitkä muiden antamat roolit ovat rajoittavia ja miten? (Fischer & Vainio 2014, 189.)

Roolini työyhteisössämme on samanaikaisesti korvattavissa osaavalla henkilökunnalla, mutta kuitenkin osaamistani ja työpanostani pidetään erityisen merkittävänä työn sujumuuden kannalta. Tällä tarkoitan sitä, että kun hetkellisesti olemme sairaina tai muiden työtehtävien pauloissa, näkyy se heti saatavuudessa ja kollegoiden kalenterissa. Sairastapauksille ei voi mitään, mutta valitettavasti se vaikuttaa todella paljon ja negatiivisesti. Asiakkaan näkökulmasta tämä tarkoittaa usein sitä, että joudumme siirtämään tapaamista tai tekemään sen lyhyellä ajalla. Oma pääroolini tiimissämme on kalenterihallinta sekä aikatauluttaminen. Yritän saada oman kalenterin aina mahdollisimman hyvin kuntoon, mutta seurailen välillä liikaa myös kollegoita. Haluan olla avuksi ja koska olen todella tarkka, huomaan jos muiden kalentereissa on epähuomioita.

Tiimissämme olen myös tunteikas asiakaspalvelija. Olen saanut nähdä, miten samaa työtä voi tehdä monesta eri näkökulmasta ja olen varmasti tiimimme tunteikkain työntekijä. Vetoan itse asiakkaiden tunteisiin palvelemalla heitä mahdollisimman hyväntuulisesti ja positiivisella asenteella. Pyrin tällä saamaan vastakaikua asiakkailta ja heille tyytyväisen kokemuksen. Osa kollegoistani taas haluaa hoitaa työnsä mahdollisimman asiakeskeisesti ja saada mahdollisimman paljon asioita hoidettua tehokkaasti. En sano, että kumpikaan tapa olisi hyvä tai huono, mutta rooleja tiimissämme on monta erilaista. Oma tavoitteeni on saada asiakas ymmärtämään minua, minkä takia voin tai en voi tehdä tiettyjä asioita ja onnistua itse tehtävässäni mahdollisimman hyvin.

Tämän päivän jälkeen koin onnistuneeni monessa tapaamisessa juuri tämän ajattelumallin myötä. Lopetin vertailun kollegoihin, keskityin omaan työhöni parhaaseen mahdolliseen tapaan ja sain kaiken tarvittavan hoidettua.

#### Keskiviikko 27.4

Tänään oli päivä, jolloin olisin toivonut lisää tunteja kellon ympärille. Aamupäivä oli todella kiireinen ja järjestelimme vielä päivän tapaamisia uusiksi. Asiakkaat eivät olleet parhaalla tuulella tänään, sillä puhelinpalvelumme oli edellispäivänä todella ruuhkautunutta. Tämä näkyy usein kävijämäärinä konttorilla. Monella asiakkaalla oli esittää kysymyksiä, joihin en osannut vastata. Huomaan sen turhauttavan myös itseäni, vaikka asiakas on väärässä paikassa. Myytti, joka on jäänyt varmasti entisajoilta, on, että meidän luullaan tietävän ja tekevän kaiken organisaatiossamme. Asiakkaat kyse-

levät asioita, joihin en itse lakisääteisestikään saa vastata. Se turhauttaa sekä minua että asiakasta. Pyrin tällä viikolla saamaan tuollaiset tapaamiset hoidettua mahdollisimman hyvin ja nopeasti, ilman, että mieltisin niitä liikaa jälkikäteen.

Torstai 28.4

Tänään sain kokeiltua harjoitusta, jossa tuli listata asioita asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Esi-merkkikysymyksiä tähän liittyen oli: Mikä on asiakkaalle tärkeintä, mitä asiakas arvostaa yrityksessä? Miten asiakas kokee asioinnin yrityksen kanssa? Miten palvelu sujuu tällä hetkellä, joustavuus, asiakastuki, reklamaatiot? Minkälainen on ilmapiiri asiakkaan mielestä, hänen asioidessaan meillä? (Fischer & Vainio 2014, 190.) Pohdin kysymyksiin vastauksia päivän mittaan ja kirjasin ylös muistiinpanoja.

Asiakkaamme, joita itse palvelen päivittäin, ovat vanhempaa ikäpolvea, jotka arvostavat henkilökohtaista palvelua. He haluavat, että heistä pidetään huolta, että heille soiteltaisiin tai kerrottaisiin henkilökohtaisesti yrityksessä tapahtuvista muutoksista. Asiakkaamme eivät pidä asiakaspalvelujonoissa jonottamista, paikan päällä jonottamisesta tai ylipäättään siitä, että asiat ei hoidu heti kuntoon. Parannusehdotuksiakin palveluun tuli päivän aikana ja niitä on hyvä reflektoida itsensä ja tiimin kanssa. Tämän tyyppisiä reflektointeja olisi hyvä tehdä useamminkin. Kun pääsin itse miettimään näitä asioita asiakkaan näkökulmasta, sain paljonkin uusia ideoita. Miten voisin itse tehdä asioita paremmin, jotta voin myös itse paremmin. Pystyn itse asettumaan asiakkaan kenkiin todella helposti ja näen ongelmakohdat.

Perjantai 29.4

Viikon viimeinen päivä oli samalla kuukauden viimeinen työpäivä ja suhteellisen rauhallinen päivä. Asiakaskohtaamisia minulla oli vain reilu 15 kappaletta, mutta monta erilaista ongelmaa tuli kohdattua. Tunneskaalat, joita välillä käyn läpi tapaamisten aikana ja niiden välissä ovat vaihtelevia, sillä aiheet voivat vaihdella suuresti. Välillä saan antaa neuvoja iloiselle, rohkealle nuorelle, joka on asioidessa ensimmäistä kertaa konttorilla ilman vanhempia. Seuraava tapaaminen voi liittyä kuolin- tai sairastapauksiin. Tässä välissä on pakko kasata itsensä tunnetasolla, jotta voi ottaa seuraavan asiakkaan vastaan taas lähtökuopista.

Viikkoanalyysi

Itse olen tällä viikolla pyrkinyt kiinnittämään huomiota positiivisen asiakaskohtaamisen antamiseen. Haluan, että asiakkaalla jää saamastaan palvelusta hyvä mieli ja haluan asiakkaan olevan tyytyväinen kohtamiseen. Asiakaskokemus on mielestäni onnistunut silloin, kun asiakkaan ei tarvitse tulla

saman asian tiimoilta uudestaan käymään konttorilla ja asiat on saatu hoidettua. Monesti uuden tapaamisen varaaminen saattaa toki liittyä siihen, että asiakkaalla ei ole esimerkiksi henkilöllisyystodistusta tai muita tapaamiseen tarvittavia dokumentteja mukana. Tämän tyyppisiä tapaamisia tapahtuu valitettavan usein, mutta silloin haluan joustaa omasta kalenteristani etsimällä asiakkaan kanssa hänelle uuden ajan. Se ei ole pakollista, mutta mielestäni asiakas saa silloin ansaitsemaansa palvelua ja olen itse tällöin tyytyväinen omaan tekemiseeni.

Kun mietin mennyttä viikkoa, olen tyytyväinen antamaani panokseen ja suoritukseen. Mietin tapaamiset alusta loppuun asiakkaan näkökulmasta ja se toi itselleni onnistuneisuuden tunteen. Jouduin siirtämään joitakin tapaamisia nimenomaan puuttuvien dokumenttien takia, mutta asiakkaat olivat kiitollisia siitä, että löysimme uuden tapaamisajan lyhyellä varoitusajalla. Näissä tilanteissa haluan asiakkaan kokevan olevan tärkeä ja haluan tehdä kaikkeni, jotta voimme molemmat olla tyytyväisiä lopputulokseen.

Asiakaskokemukseen vaikuttavia tekijöitä ovat itse asiakaskokemuksen lisäksi vuorovaikutus työyhteisössä sekä itsensä johtaminen. Yhtenä kannattavan palvelubisneksen menestystekijänä on yksilötason onnistuminen ja vaikuttaminen. Yksilönä on vastuussa omasta onnellisuudestaan, kuten myös omasta työpaikastaan. Jos työpaikka ei innosta tai motivoi, on yksilöllä mahdollisuus olla rohkea ja lähteä sieltä työpaikasta pois. Tässä ei ole tarve uhriutua, eli syyttää muita tekijöitä tai ihmistä tilanteesta. Yksilötekijän valinnat ovat keskeisiä tunne-energian ja organisaation toimintakyvyn saamisessa. Positiivinen asiakaskokemus ei synny strategista, johtamisesta tai pelkistä tavoitteista. (Fischer & Vainio 2014, 16–18.)

Asiakkaan tyytyväisyys saamaansa palveluun muokkautuu palvelun nopeuden ja saatavuuden mukaan. Jokainen kohtaaminen synnyttää positiivisia tai negatiivisia tunnetiloja. Monesti tänä päivänä asiakas on itsekin vastuussa kokemastaan palvelusta. Asiakas voi itse olla aktiivisena osallistujana liittyen palveluntarjoamiseen. Esimerkkinä valokuvakirjapalvelut, jolloin itse tuotetaan kirja omista kuvista palveluntarjoajan kanssa. (Fischer & Vainio 2014, 166.) Samalla tavalla omassa työssäni kohtaan asiakkaita, jotka voivat itse vaikuttaa saamaansa palveluun. Asiakkaat saattavat olla tuohuksissa, miksi jotain asiaa ei heidän mukaansa ole voitu ratkaista verkossa. Syitä voi olla monia, mutta monesti asia liittyy tietämättömyyteen ja jaksamattomuuteen. Silloin haluan antaa asiakkaalle hyvät neuvot seuraavaa kertaa varten ja käydä huolella läpi, miten asian olisi itse voinut ratkaista asiansa verkossa.

Monesti asiakkaan oma asenne voi vaikuttaa asiakaspalvelutilanteeseen. Jos asiakas on itse tuohunut ja huonolla päällä, voi hän kokea palvelun huonoksi. Hyvä kohtaaminen asiakkaan kanssa ei

ole aina kiinni tuotteista, palveluista tai konseptista, vaan työntekijän ja asiakkaan luomasta yhteydestä. Laatuysteys asiakkaan ja virkailijan välillä voi parantaa tai heikentää kokemusta. (Fischer & Vainio 2014, 167)

Tämä viikoittainen eri teemaan reflektointi on kasvattanut itseäni työntekijänä ja olen saanut itseltäni irti töissä enemmän. Mietin paljon, miten teen asioita päivittäin ja tämän viikon tekniikoilla saan taas enemmän oppeja asiakaskohtaamisiin. Työni koostuu pääosin asiakaskohtaamisista, joten niissä kehittyminen ja asiakkaan ymmärtäminen ovat minulle oman työn kannalta kaikista tärkein oppi. Olen saanut monesti kiitosta niin tiimiläisiltä kuin asiakkailta kohtaamisten yhteydessä ja se on paras palaute, jota voi saada.

### **3.7 Seurantaviikko 7 – Epävarmuus ja paineensietokyky finanssialalla**

Finanssialalla kohtaan asiakkaita päivittäin eri lähtökohdista ja eri elämäntilanteissa tai vaiheissa. Tämänhetkinen maailmantilanne Venäjän julistettua sodan Ukrainaa vastaan on aiheuttanut epävarmuutta asiakkaissamme. Monet miettivät miten varallisuuden käy, pitäisikö säästämistä ja sijoittamisesta luopua tai nostaa pankkitili tyhjäksi. Tällä viikolla havainnoin ihmisten käyttäytymistä entistä enemmän liittyen tämänhetkiseen tilanteeseen ja sen tuomiin vaikutuksiin.

Maanantai 2.5.2022

Viikosta on tulossa kiireinen, eikä kalenterissa ole tilaa uusille tapaamisille tai kalenterimerkinnöille. Onneksi tein alkuviiikoilla kalenteriini taukomerkintöjä ja lisäksi merkintöjä mm. sähköpostin läpikäymiseen. Nämä pienet lisäykset kalenteriin ovat auttaneet päivän hahmottamisessa ja aikatauluttamisessa hyvin paljon. Maanantai alkoi tapaamisilla ilman ajanvarausta. Kasvotusten tapasin vajaa 20 asiakasta.

Iltapäivästä tein koulutuksen, jonka suorittamisen takaraja on keskiviikkona. Joudumme suorittamaan ja uusimaan koulutuksia, jotka liittyvät päivittäiseen työhömmä aina vuosittain. Lisäksi uusia koulutuksia tulee kehityksen ja uusien työtehtävien myötä. Koulutukset liittyvät lainsäädäntöihin tai päivittäisiin työtehtäviimme. Jokainen koulutus tulee suorittaa hyväksytysti aikarajaan mennessä. Suoriuduin koulutuksesta ensimmäisellä suorituskerällä, joten kerkesin vielä loppupäivästä käydä läpi huomisen tapaamisia.

Tiistai 3.5.2022

Tänään oli hiljaisempi päivä ja onnistuin tekemään maanantailta jääneet rästit pois. Vaikka päivä oli hiljainen, sai töitä tehdä senkin edestä. Minulla on aina lista kalenterin vieressä keskeneräisistä

asioista. Päivän paras hetki oli se, kun lista oli vihdoin hetken tyhjänä, eikä keskeneräisiä asioita ollut.

Minulla oli kaksi tapaamista iltapäivästä, joista toinen tuli tapaamiseen vain keskustelemaan asioistaan. Tapaamisessa puhuttiin mm. sodan aiheuttaneista pörssin suluista Venäjän suuntaan sekä sijoituksista ylipäätään. En varsinaisesti saa itse antaa sijoitusneuvontaa, sillä minulla ei ole siihen vaadittavia tutkintoja. Voin keskustella asiakkaiden kanssa tilanteesta yleisesti ja näyttää graafeja. Tässä tapaamisessa yritin näyttää, miten aikaisemmistakin kriiseistä on palautettu normaalille tasolle ja siitä vielä vähän ylöspäin. Monelle se on kuitenkin vaikea käsittää, etenkin kahden koronavuoden jälkeen.

Keskiviikko 5.5.2022

Pyrin tänään tapaamaan asiakkaita sillä asenteella, että kaikesta selvittää. Itselläni on välillä päiviä, jolloin tuntuu, että mistään ei tule mitään ja kaikki menee huonosti. Tykkään keskustella asiakkaiden kanssa, joten on mielestäni kivaa saada aikaiseksi hyviä keskusteluja kesken työpäivän. Tänään puhuin taas vanhemman rouvan kanssa siitä, miten kaikista kriiseistä on selvitetty. Hän oli hieman huolissaan teknologiasta ja siitä, mitä kaikkea sillä voi saada aikaiseksi. Teknologia tuntuu olevan vanhemmalle ikäpolvelle se kaikista suurin haaste.

Torstai 5.5.2022

Tavoitteena tänään on suoriutua hyvin palkkakeskustelusta ja päivän muista töistä. Minulla on tekemättä vielä yksi pakollinen koulutus, jonka olen merkannut kalenteriin tänään. Toivon, että kerkeän sen tekemään.

Tänään minulla oli asiakastapaamisena vain yksi puhelinneuvottelu. Vaikka yritinkin puhua säästämisestä ja sijoittamisesta asiakkaalle, ei hän innostunut asiasta. Hän kertoi syyksi maailman tämänhetkisen tilanteen ja epävarmuuden sen ympärillä. Olen kohdannut monta samantyylistä asiakasta, jotka eivät innostu epävarmojen olosuhteiden takia. He eivät kysele, mutta eivät innostukaan.

Iltapäivästä osallistuin omalta kohdaltani ensimmäiseen palkkaneuvotteluun, joka meni hyvin. Sain positiivista palautetta tekemästani työstä ja tavasta kohdata asiakkaita. Palkkakeskustelu loppui positiivisin mielin, sillä esihenkilö halusi hakea minulle palkankorotusta. Tästä jäi hyvä mieli, tietää tehneensä paljon asioita oikein, sillä tiimistämme vain noin kolmasosalle haettiin korotuksia. Tämä motivoi minua tekemään entistä parempaa työtä. En vielä ole miettinyt oman työn jatkoa, mutta nyt ainakin tiedän sen, että mahdollisuuksia on varmasti paljon.

Perjantai 6.5.2022

Viikon lopuksi kirjoitin esihenkilöllemme perjantairefleksion. Sain siitä myös kiitosta palkkakeskustelussa. Kirjoitan joka viikko työstäni samaan tapaan kuin tätä päiväkirjaa. Hän oli sitä mieltä, että päiväkirja ja työhön palautettava raportti tukevat varmasti toisiaan reflektoinnissa. Tämä joka viikkoittainen ja välillä jokapäiväinen reflektio omaan työhön on auttanut ymmärtämään minua itseäni työssäni. Ymmärrän paremmin, miksi joku asia vie minulta enemmän aikaa tai miksi en osaa tehdä joitain asioita samalla tavalla kuin muut. Olen myös ymmärtänyt, että oma henkinen hyvinvointi ja jaksaminen on ehdottoman tärkeää.

Viikon viimeisenä työpäivänä kohtasin monta asiakasta, jotka kyselivät sijoituksistaan. Suurin osa kyselijöistä halusivat saada varmuuden siihen, mitä kannattaa tai ei kannata tehdä. Jos ei ole tarvetta suurille summille pankkitilillä, opastan ja suosittelen jokaista asiakasta olemaan tekemättä suuria päätöksiä erikoisina aikoina. Sijoituksilla on ollut tapana nousta jokaisen laskun jälkeen. Varsinaista sijoitusneuvontaa en saa lain mukaan asiakkaille antaa, joten siinäkin on oltava tarkkana ja se vaatii huolellisuutta.

### Viikkoanalyysi

Kriisin alla vaaditaan aina ratkaisuja ja selkeää viestintää. Tärkeät arvot tai päämäärä voivat olla uhattuna kriisin alla. Tilanne, jossa paha on jo tapahtunut, mutta jotain vielä pahempaa voi mahdollisesti tapahtua. Kriisinhallinta on suunniteltua toimintaa kriisitilanteessa organisaation kannalta. (Huhtala & Hakala 2007, 13.)

Sodan uhka myös pohjoismaissa on läsnä itänaapurimme takia. Tämä mietityttää asiakkaissa ja monet kohtaamistani asiakkaista pelkäävät Venäjän hyökkäävän myös Suomeen. Työ finanssialalla asiakasrajapinnassa tuo haasteita näinä aikoina. En halua itse näyttäytyä asiakkaille hermostuneena tai epävarmana, vaikka totuus on se, ettei kukaan voi tietää miltä huomina näyttää. Asiantuntijana minun on rauhoitettava asiakasta. Yleisesti tilanne etenee siten, että kuuntelen mitä asiakkaalla on sanottavaa ja pyrin löytämään oikeat sanat. Haluan toimia siten, että en pelota ketään, mutta kuitenkin kaunistelematta tilannetta. Monesti asiakkaiden tilanteeseen auttaa jo se, että he pääsevät keskustelemaan asiantuntijan kanssa.

Epävarmuus työrintamalla voidaan heijastaa kolmeen eri kategoriaan; yhteiskunnalliseen, organisaatioon ja yksilöön. Jokaisesta kategoriasta voi löytyä syitä työn epävarmuuteen. Yhteiskunnallisia ongelmakohtia ovat esimerkiksi korkea työttömyysaste tai työkeskeinen arvomaailma. Organisaatioon liittyviä ongelmia ovat esimerkiksi epäoikeudenmukaisuus tai puutteellinen viestintä. Yksilöön liittyviä ongelmia, jotka voivat johtaa työn epävarmuuteen ovat esimerkiksi huono itsearvostus



tai elämänhallinta ja puutteelliset stressinhallintatavat. (Feldt, Kinnunen & Mauno 2005, 172.) Itse koen työstä ajoittain yksilöllisiä epävarmuuteen liittyviä tunteita. Stressinhallintakeinot ovat varmasti suurin syy omalle epävarmuudelle ja työn menettämisen pelolle. Mietin usein, mitä olisin voinut tehdä tilanteessa toisin ja voiko jostain itse tekemästani tilanteesta tai toimeksiannosta koitua harmia.

### **3.8 Seurantaviikko 8 – Tiimityö ja miten vaikutan tiimissä**

Olen Z-sukupolvea, omin sanoin siis kasvanut puhelin kädessä. Tämä vaikuttaa työntekoonikin esimerkiksi teknisissä asioissa tai teknisten laitteiden käytössä. Työnteko on nopeaa ja vaivatonta, sillä laitteet ovat tuttuja tai ainakin opettelu käy nopeasti. Huomaan tällä olevan merkitystä myös tiimityössä, sillä pystyn olemaan tiimissä esillä ja aktiivinen. Olen tottunut aina lukemaan kaikki saapuvat sähköpostit tai viestit heti, kun taas toisilla tottumus voi olla eri. Tämän takia pystyn olemaan aktiivinen.

Haluan olla muille tukena asioissa, joissa osaan itse auttaa. Jos tiimimme jaettaisiin osiin tai eri rooleihin, olisi oma roolini varmasti se aktiivisin. Esihenkilön mukaan myös omalla aktiivisuudellani oli merkitystä juuri saamaani palkankorotukseen. Koen sen itse eräänlaisena onnistumisena ja asiasta, josta voin olla ylpeä, sillä en esitä olevani enempää kuin olen. Satun vaan aina näkemään viestit heti, osaan etsiä tietoa muille nopeasti ja pystyn vastaamaan, ilman että oma työni häiriintyy.

Maanantai 9.5.2022

Tänään aloitimme aamumme ilman palaveria ja pidimme konttoreilla tiimeittäin pidemmät kahvitauot. Olemme tiiminä onnistuneet tavoitteissa vaikeiden aikojen aikana, joten esihenkilömme halusi palkita hyvästä työstä. Pidemmän kahvihetken jälkeen oli palattava taikaisin työpisteelle tarkastamaan alkavan viikon tulevat työtehtävät. Viikko näyttää kiireiseltä erilaisten tapaamisten merkeissä. Erilaiset tapaamiset päivän mittaan pitävät mielen virkeänä.

Tiistai 10.5.2022

Aamumme alkoi tänään poikkeuksellisesti maajohtajamme vierailulla konttorillamme. Hän piti puheen organisaation tavoitteista ja kehityskohdista ja kiitti kaikkia jaksamisestamme vaikeina aikoina. Pääsin myös henkilökohtaisesti keskustelemaan hänen kanssaan hetkeksi. Oli innostavaa nähdä, miten johtaja sopeutui niin hyvin meidän kanssamme konttorille ja ei ainakaan ulospäin halunnut näyttää asemaansa organisaatiossa.

Ennen johtajan vierailua, olimme tiimimme kesken kirjanneet ylös hieman asioita, joista halusimme keskustella hänen kanssaan. Nämä asiat toteutuivat ja saimme taas eri näkökulmia asioihin. Tiimityö konttorillamme oman tiimin kesken on todella helppoa, sillä olemme lähes aina yhtä mieltä asioista. Erimielisyyksiltä tiimin sisäisesti on välttytty suurimmaksi osin, joka taas on tehnyt työnteosta helppoa.

Keskiviikko 11.5.2022

Tänään aloitimme aamun tiimin yhteisellä aamustartilla, jonka pääsin taas pitämään. Käytännössä käytiin läpi kuulumiset, viikon tapahtumat ja eteenpäin vietävät asiat. Laajalti keskustelimme tämänhetkisestä ikävästä trendistä, eli pankkitunnusten huijausyrityksistä. Huijaussivustot ovat miltei identtisiä oikeiden kirjautumissivustojen kanssa, joten joudumme tekemään uusia tunnuksia päivittäin. Onneksemme näihin tilanteisiin saa taas apua tiimiltä, jos sattuu saamaan vaikean tapauksen käsiteltäväksi.

Tänään oli siitä puolin myös tehokas työpäivä, sillä sain kaikki tämän viikon keskeneräiset työt tehtyä ja lähdettyä töistä jo hieman aikaisemmin. Yksi iltapäivän tapaamisista peruuntui sairastapauksen vuoksi, joten minulle jäi hyvin aikaa jälkitöille.

Olen saanut tiimiltäni palautetta suoriutumisestani uudessa työtehtävässä, jossa aloitin reilu kuukausi sitten. Autan tiimiläisiäni ongelmien kanssa ja teen omat työni nopeasti alta pois. Samaten olen onneksi itse saanut apua tiimiläisiltäni omien ongelmien kanssa, joten toisten auttaminen ei tunnu liian kuormittavalta.

Torstai 12.5.2022

Tämän päivän aamupalaverissa esiteltiin uusi tuleva muutosrooli työyhteisössä, jonka halukkaat voisivat aloittaa yhtenä uutena työtehtävänä. Tarkoituksena on muotoilla asiakkaiden näkökulmasta entistä parempaa asiakaskokemusta ja saa olla mukana vaikuttamassa. Ajankohta uuden tehtävän aloitukseen ajoittuu kesäkuun alkuun. En itse kerennyt ajatella tätä tehtävää sen enempää, kunnes esihenkilöni kysyi minulta, josko haluaisin lähteä siihen mukaan. Liikaa en asiaa ajattellut, joten päätin lähteä mukaan. Innostuin siitä, että tarjotaan mahdollisuuksia laajentaa osaamistaan entisestään ja siitä, että minussa nähdään potentiaalia. Tiimistämme tähän tehtävään lähtee lisäksi kaksi muuta.

Perjantai 13.5.2022

Oma esihenkilömme oli käymässä konttorillamme tänään ja pääsin keskustelemaan hieman enemmän tästä uudesta työtehtävästä. Kävimme läpi mitä tehtävä sisältää, miten se vaikuttaa muuhun

työhön ja mitä siitä voi saada irti. Vaikuttaa kiinnostavalta mahdollisuudelta päästä vaikuttamaan asioihin, joten odotan innolla ensimmäistä kokousta.

Tiimipalaverissa aamulla kävimme läpi tämän viikon onnistumisia. Monella tiimiläisistämme oli ollut onnistunut viikko asiakkaiden suhteen. Pidän siitä, kun saamme jakaa keskenämme onnistumisia koko tiimin kesken, koska tiimimme on hajautettuna eri konttoreilla, niin emme aina pääse keskustelemaan kasvotusten.

### Viikkoanalyysi

Olen nyt ollut reilu kahdeksan kuukautta nykyisessä työssäni ja huomaan sosiaalisten taitojeni kehittyvän päivittäin ammattimaisemmiksi. Olen aikaisemmin tottunut johtamiseen tai tiimityöskentelyyn kouluissa, vähemmän työelämässä. Viimeisten viikkojen aikana, kun olen kiinnittänyt huomiota ammatilliseen kehittymiseen, olen myös oppinut kuuntelemaan muita paremmin. Olen aina ollut hyvä kuuntelija, mutta en aina ole jaksanut sisäistää toisten mielipiteitä. Työssä on äärimmäisen tärkeää osata kuunnella muiden mielipiteet ja reflektoida omaa tekemistä. Tiimissä uskallan myös kertoa mielipiteeni. Se ei ole ollut itsestäänselvyys, enkä vielä maaliskuussa kertonut omia mielipiteitäni niin usein kuin olisi ollut tarve. Onneksi näen tässä kehitystä ja pääsen itsekin jatkossa toimimaan kehitysideoissa ja äänenä tiimille. Aloitan uudessa tiimissä oman tiimin lisäksi liittyen asiakaspalvelun ja asiakasnäkökulman parantamiseen. Esihenkilöni vinkkasi minulle tästä, koska hänen mielestään sopisin uutena tulokkaana mukaan vaikuttamaan. Esihenkilöni on antanut samalla paljon tukea tätä opinnäytetyöprosessia varten.

Työntekijöiden henkilökohtaisia rooleja voidaan tarkastella antajan tai ottajan näkökulmasta. Päivittäin työpaikalla tehdään henkilökohtaisia valintoja: olla joko antaja tai ottaja. Keskeinen ero niiden välillä on se, että ottaja hyödyntää tiimiläisiään omien tavoitteiden saavuttamiseksi ja ottajat haluavat saada enemmän aikaiseksi kuin muut. Antaja mielellään auttaa muita. Antajan rooli on positiivinen auttaja, joka haluaa muiden suoriutuvan tehtävistä hyvin. Antajat eivät mieti mitä itse tilanteesta hyötyy, vaan lähinnä sen mitä toinen tarvitsee suoriutuakseen. (Grant 2017, 10–11.) Huomaan samankaltaisten roolien näkyvän myös omassa tiimissä siten, että toiset tarvitsevat muiden tiimiläisten aktiivisuutta suoriutuakseen omista töistä, mutta eivät itse laita energiaa muiden auttamiseen. Itse olen antaja ja usein haluan tiimiläisten suoriutuvan tehtävistä hyvin, vaikka omalla kustannuksellani. En itse hyödy siitä konkreettisesti mitään, että autan muita. Olen todella avulias ja haluan olla muille hyödyksi, jolloin usein teen sitä automaattisesti ilman että mietin hyödynkö itse tilanteesta mitään. Haluan ehdottomasti kehittyä työntekijänä ja tiimityöskentelijänä asiantuntijan roolissa sekä oppia antamaan muille enemmän palautetta hyvästä työstä.

### 3.9 Seurantaviikko 9 – Eri roolit tiimissä

Asiantuntijat ovat tiimimme konkareita ja ovat työskennelleet tehtävissä pitkään. Heillä on vankka tietämys päivittäispalveluasiantuntijan roolista. Osa asiantuntijoista on samalla tarkkailijoita; heillä on kyky tehdä päätöksiä nopeasti ja perusteellisesti. Tiimimme on vahvaa sekoitusta monesta eri tiimiroolista, joka tekee tiimistämme toimivan. Tällä viikolla pyrin tarkkailemaan tiimiläisiäni ja havaitsemaan heidän roolejaan tiimissä. Havainnoinnin toivon tuovan minulle inspiraatiota ja uusia tapoja työntekoon. En varsinaisesti seuraa kenenkään tekemistä, mutta varsinkin ongelmatilanteissa kiinnitän huomiota, miten minua kohdellaan ja autetaan.

Erimielisyyksiltä ihmisten kanssa ei voi välttyä. Tiimissämme on vahvatahtoisia henkilöitä, jolloin uusien asioiden sisäistäminen saattaa olla välillä haastavaa ja niistä voi olla montaa mieltä. Lähtökohtaisesti olen sitä mieltä, että vaikka meitä on erilaisia työntekijöitä, tuemme toisiamme samantapaisesti, toiset enemmän ja toiset vähemmän. Erimielisyyksiä on kuitenkin todella vähän.

Maanantai 16.5.2022

Pääsin tänään ensimmäistä kertaa käymään Tampereen konttorilla. En ollut aikaisemmin nähnyt kaikkia tiimiläisiäni, joten oli hienoa tavata loput tiimimme jäsenistä. Tutustuin päivän aikana uusiin ihmisiin ja pääsin näkemään hieman erilaista työskentelyä. Tampereen konttorilla on käteispalvelut, joita omalla konttorillamme ei ole. Oli kiinnostavaa nähdä, miten se toimii ja onko asiakkaat samantapaisia kuin omalla konttorilla. Viikon teemaan nähden konttorivierailu osui hyvään kohtaan. Pääsin vihdoin näkemään, keiden kanssa olen viestitellyt pitkin vuotta Teamsin kautta.

Saimme esihenkilöltä viestin, jossa hän muistutti pitämään taukoja, liikkumaan päivän aikana ja pitämään huolta omasta jaksamisesta rankan työn myötä. Pidän siitä, että esihenkilömme pyrkii pitämään jollain tasolla huolta meidän jaksamisestamme ja haluaa meidän viihtyvän töissä. Vierailu toiselle konttorille piristi työviikkoa ja antoi paljon uusia näkökulmia ja oppeja, joita voin käyttää myöhemmin itse.

Tiistai 17.5.2022

Paluu omalle konttorille, mutta tuntui kuin viikko olisi vasta alkanut. Eilinen päivä meni muihin tutustuessa, joten tänään pitää katsoa läpi omat työtehtävät ja viikkonäkymät. Tämä viikko näyttää rauhalliselta ja olen varannut perjantain pelkästään uuden oppimiselle. Tänään iltapäivällä minulla oli kaksi puhelinneuvottelua. Nämä olivat neuvotteluja, jotka tulivat uutena työtehtävänä alkuvaiheessa päiväkirjaa. Olen nyt tehnyt neuvotteluja melkein päivittäin. Enää ei jännitä samalla tavalla kuin alkuun, ja olen saanut paljon apuja kollegoilta tapaamisiin liittyen. Suoriudun niistä hyvin ja

olen saanut asiakkailtakin hyvää palautetta. Turhaan siis jännitin alussa. Nyt osaan jatkossa ajatella uusia työtehtäviä uudesta näkökulmasta ja tiedän, että suoriudun niistä joka tapauksessa. Oman esihenkilön ja tiimin tuki jokaisessa uudessa tehtävässä on ollut kaikista tärkeintä. En ole missään vaiheessa pelännyt kysyä tilanteeseen apua, koska olen viimeisten viikkojen aikana oppinut itsestäni ja työstäni lisää. Kukaan ei ole seppä syntyessään.

Keskiviikko 18.5.2022

Yksi kollegoistani on tänään ja huomenna konttorivierailulla Tampereella. Tähän oli kuitenkin valmistauduttu. Päivä oli todella kiireinen ja asiakasmäärissä tuli ennätys. Palvelimme kaikki asiakkaat ilman ajanvarausta todella nopeasti loppuun asti. Tämä stressasi hieman, mutta onnistuimme palvelemaan kaikkia heidän tarpeidensa mukaan. Tiimimme ja kollegani teki hyvää yhteistyötä ja jono saatiin purettua.

Torstai 19.5.2022

Eilisen kiireisen päivän jälkeen, tänään tilanne oli erilainen ja päivä oli rauhallisempi. Saimme palvella asiakkaita rauhassa ilman kiirettä. Tänään sain tiimiläiseltäni pyynnön hoitaa hänen ensiviikon tapaamisen ja suostuin ilman muuta. Kalenterini ensiviikolle ei ole vielä aivan täynnä, sillä kesätyöntekijämme on saanut osakseen suuren määrän tapaamisia. Helpottaa meidän muiden tiimiläisten työtä, kun saamme tehdä työtämme rauhassa. Kesätyöntekijämme oli meillä harjoittelussa jo talvella, joten hänelle oli helppoa tulla takaisin tuttuun työympäristöön. Oli mukava ja helpottavaa saada takaisin henkilö, jolla on jo osaamista eikä häntä tarvinnut kouluttaa tai perehdyttää kuten uutta työntekijää.

Perjantai 18.5.2022

Tänään olin seuraamassa uusia työtehtäviä, eli asuntokauppoja. Tavoitteena oli, että päivän päätteeksi osaan jo paljon uusia asioita ja seuraavan kuukauden päätteeksi pääsen itse tekemään kauppoja. Asuntokauppatekijämme ovat jäämässä eläkkeelle, joten uusia tekijöitä tarvitaan. Kävimme yhdessä läpi, miten kaupat muodostuvat, mitä dokumentteja tulee olla mukana ja mitä maksetaan ja kenelle. Oli kiinnostava seurata työntekoa, jota kollega on tehnyt jo vuosia. Seuraan näitä tapaamisia uudestaan taas ensiviikolla, jolloin pääsen jo itse vetämään ensimmäiset kaupat kollegan taustatuella. Toivon niiden menevän hyvin ja tiedän saavani tukea, jos sitä kaipaan.

Viikkoanalyysi

Seuraillessani tiimiläisiäni tällä viikolla, en pannut merkille mitään poikkeavaa tiimityön kannalta. Olemme jokainen omanlaisia persoonia, mutta soinumme erittäin hyvin yhteen. Tuemme toisiamme tiedonhankkimisessa, asiakastapaamisissa ja teknisissä ongelmissa. Yksi tiimiläisistämme on ottanut vahvasti roolikseen auttaa muita teknisten ongelmien kanssa.

Tiimityön suosio on kasvanut viime vuosien aikana, kun yhteisöllisyyden merkitys työnteossa on havaittu. Kannattavuus ja tehokkuus kasvaa, kun työtä tehdään tiimeissä eikä itsenäisesti. Motivaatio työn tekemiseen kasvaa tiimityössä. (Judge 2014, 306.)

Tiimeissä on aina eri rooleja. Jotta tiimin yhteistyö saadaan parhaaksi mahdolliseksi, on tiimin muodostajan eli yleisesti esihenkilön ymmärrettävä yksilölliset vahvuudet ja sen, mitä jokainen henkilö tuo omalla persoonallaan tiimiin. Yleisiä rooleja tiimeissä on tuottaja, edistäjä, analysoija, organisoija, luova henkilö, kontrolloiva henkilö, viihdyttäjä, opastaja sekä järjestelijä. (Judge 2014, 316).

Sopeutuisin itse parhaiten tiimin organisoijaksi sekä järjestelijäksi. Pyrin olemaan aktiivinen tiimijäsen, oli se sitten töissä tai koulussa. Tuon ideat esille, mutta haluan myös antaa muille tilaa. Huomaan usein ottavani johtajan roolin, jos tiimissä ei ole muita henkilöitä, jotka alkaisivat vetämään tiimiä. Minulle ei ole ongelma johtaa tiimiä, mutta en halua koko vastuuta itselleni.

Belbinin tiimiroolit ovat selvittelijä, tiimityöntekijä, järjestelijä, innovoija, tarkkailija, asiantuntija, hahmottelija, toteuttaja sekä viimeistelijä. (Belbin 2022.) Tiimirooleja voi olla erityyppisiä riippuen kenteistä asioita kysyy. Tiimiroolien selittäminen ei mielestäni ole yksinkertaista, sillä jokaisessa työnteokijässä voi olla jotakin roolia enemmän tai vähemmän.

Vahvuutena Belbinin tiimirooleissa näkisin itseni parhaiten tiimityöntekijän ja järjestelijän (Belbin 2022) roolissa. Koen itse saavani itsestäni enemmän irti työskennellessäni muiden kanssa. Yksilötehtävistä suoriudun, mutta viihdyn paremmin muiden seurassa. Tykkään myös järjestellä asioita kuntoon ja organisoida mm. tapahtumia. Pidän muut ajan tasalla uusista asioista työrintamalla ja osaan antaa omia tehtäviäni muille tehtäväksi tarpeen tullen. Tämä voi välillä kääntyä minua vastaan, sillä en halua delegoida omia työtehtäviäni liikaa muille. Samoin tiimityöntekijän roolissa olen välillä liian sosiaalinen ja toivon kaikille parasta. Minun on vaikea tehdä suuria päätöksiä itsenäisesti enkä tykkää liiasta yksilötyöskentelystä. Omasta tiimistämme löytyy todella selkeitä asiantuntijoita, tiimityöntekijöitä, vähintään yksi tarkkailija-arvioija sekä useita hahmottelijoita.

Toisenlaisia rooleja työpaikoilla on

- vastuunottaminen omista tunteista
- vastuunottaminen omasta hyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta

- tietoisuus työtehtävistä ja niiden toteuttamisesta
- kyky antaa ja ottaa vastaan palautetta
- rohkeus puhua totta
- hyvä itsetuntemus
- kyky erottaa asiat, jotka kuuluvat työpaikalle tai kotiin (Fischer & Vainio 2014, 86.)

Näitä rooleja näen omassa tiimissämme. Kaikilla ei ole kaikkia piirteitä, toisilla toiset piirteet tulevat vahvemmin esille kuin toisilla. Mielestäni hyvä tiimi koostuu ihmisistä, jotka ovat erilaisia keskenään, tuovat eri näkökulmia tiimiin, mutta tulevat kuitenkin toimeen kaikkien tiimin jäsenten kanssa.

Erlaisia työtapoja ja ihmistyyppisiä työpaikoilla on loputtomiin, mutta kaikki tavat eivät ole tiimin kannalta tärkeitä. Tiimin onnistumisen ja suoriutumisen kannalta parhaiten suoriutuvimmat tiimit oli rakennettu eri rooleista. (Belbin 2022.)

### **3.10 Seurantaviikko 10 – Stressinhallinta ja paineensietokyvyn kehittäminen**

Stressinhallinta ja sen paraneminen on ollut yksi suurimmista aiheista opinnäytetyöprosessissa. Olen huomannut kehitystä parempaan suuntaan ja olen ylpeä saavutuksestani. Stressin saaminen hallintaan ei ollut itsestäänselvyys. Viimeisellä viikolla haluan vertailla stressinhallinnan, paineensietokyvyn ja epävarmuuden kehitystä viimeisten yhdeksän viikon varrella. Viikon teemaksi ja tavoitteeksi haluan asettaa viikosta suoriutumisen ilman liikaa paineita tai stressiä.

Maanantai 23.5.2022

Viikko näyttää kiireiseltä ja paljon erilaisia asiakastapaamisia. Opinnäytetyöprosessin alussa olisin varmasti suhtautunut viikkoon negatiivisemmin ja ollut stressaantuneempi. Kerkesin käymään tulevia tapaamisia läpi tänään, joten pystyn ennakoimaan tapaamisia paremmin. Päivä meni ilman, että tarvitsi ottaa stressiä tapaamisista. Huomenna minulle on tulossa vaikeampi tapaus, mutta konsultoin sitä varten kollegaani tänään. Kävimme läpi tapaamisen ja hän lupasi auttaa minua, jos tapaamisen yhteydessä on ongelmia.

Tiistai 24.5.2022

Tänään asetin itselleni aamulla onnistua iltapäivän tapaamisesta, kun kalenterissa on haastava kuolinpesään liittyvä tapaaminen. Olen yrittänyt valmistua mahdollisimman hyvin ja perusteellisesti tapaamiseen, mutta aina voi tulla yllätyksiä. Tapaaminen saatiin suoritettua ja kaikki osapuolet olivat tyytyväisiä. Huomaan usein miettiväni joitain tapaamisia ennakkoon todella paljon ja se on välillä kuormittavaa. Tämä tapaaminen oli juuri sellainen, jota olin jo etukäteen hieman stressannut.

Onneksi olin valmistautunut hyvin, niin osasin ennakoida mitä kysymyksiä asiakkaila oli. En joutunut turvautumaan kollegan apuun tapaamisessa, ja se sai itsetuntoni kohoamaan. Suoriuduttuani hyvin ja itsenäisesti tapaamisista, huomasin sen vaikuttavan positiivisella tavalla itseluottamukseeni.

Keskiviikko 25.5.2022

Olen kehittänyt stressinhallinnassa viikkojen aikana. Aamuisin en heti mieltä asioita, jotka ovat saattaneet jäädä tekemättä. Tänään aamupalaverin jälkeen katsoin rauhassa uudet sähköpostit, joihin ehdin reagoimaan heti. Aamupäivän olin varannut asiakasviesteille ja jälkitöille, jotka sain kaikki hoidettua. Kymmenen viikkoa sitten olisin aamun jälkityö tilanteesta ollut aivan kauhuissani, mutta olen oppinut ottamaan asioita rennommin.

Torstai 26.5.2022

Helatorstai

Perjantai 27.5.2022

Yksi tavoite, mikä minulla on ollut pitkään, on oppia lisää asuntokaupoista. Tänään pääsin seuraamaan kokenutta kollegaa asuntokaupoilla koko päivän ajaksi. Opin todella paljon asioita ja päivän viimeisen tapaamisen sain jo hoitaa itse, toki konkarin tuella. Yksikään asuntokauppa ei ole samanlainen, joten jokaisesta kauppatilaisuudesta oppii jotain uutta. Oli todella kiinnostavaa nähdä mitä kaikkea asunnon tai kiinteistön ostamiseen liittyy ja miten kaupat hoidetaan. Tämä tulee olemaan yksi kesän työtehtävistäni, joten onneksi kalenteriin on merkattu lisää seurantapäiviä. Huomasin olevani väsynyt päivän jälkeen ja stressanneeni koko päivän hieman uusien asioiden merkeissä. Päivän lopuksi kävin kollegan kanssa läpi mitä päivän aikana olimme tehneet ja mitä olisi voinut tehdä toisin.

Viikkoanalyysi

Erilaiset tapaamiset sekoittavat päivän rytmiä, joka on ajoittain haastavaa. Tunneskaalat voivat vaihdella päivän mittaan. Tämä viikko meni nopeasti yhden pyhäpäivän lyhentäessä työviikkoa. Kokeilin viikon aikana havainnoida omia tunteita ja niiden aiheuttamia reaktioita. Pohdin tunnereaktioita, joiden huomasin viittaavan stressireaktioon.

Stressi voidaan jakaa kolmeen eri käsitteeseen: stressitekijät, stressireaktiot sekä yksilön- ja ympäristön vuorovaikutukset. Stressireaktiot ovat fysiologisia tai psykologisia tuntemuksia stressin tekijöistä aiheutuneista reaktioista. Stressitekijät ovat ärsykejä, jotka voivat määräytyä yksilöille eri



tavoin. Samanlainen reaktio eri stressitekijöihin on mahdollista ja käsittelytavat voivat jopa muuttaa stressireaktiota. (Feldt, Kinnunen & Mauno 2005, 14.) Kärsin itse monesta eri ärsykkeestä, jotka laukaisevat stressireaktion. Olen raportoinnin aikana pyrkinyt selvittämään suurimmat stressitekijät. Alkuun oli helppo kirjata niiden olevan huono asiakaspalaute, kiireellisyys ja tietämättömyys. Ahdistuneisuus näkyi usein tilanteissa, joissa en tiennyt miten menetellä tai jos jokin asia tuli itselleni yllätyksenä. Viikkojen aikana, kun olen reflektoinut työtäni, olen myös kiinnittänyt huomiota näihin tekijöihin. Tällä viikolla huomasin saavani asiakkaalta palautetta, joka liittyi organisaatioon. Tiedän, jos olisin saanut palautteen 10 viikkoa sitten, olisin ärsyyntynyt tilanteessa. Kuuntelin asiakkaan palautteen rauhassa, kommentoin mitä pystyin ja jatkoin päivääni. Kävin läpi tilanteen samassa hetkessä, joten sain sen pois mielestä. Tämä tapa on auttanut käsittelemään huonoa palautetta, vaikka palaute ei olisi ollutkaan henkilökohtaista.

Stressitekijöiden helpotuksista kirjoitin heti ensimmäisellä raportointiviikolla. Tavoitteena oli silloin vähentää sosiaalista mediaa työpäivinä, varsinkin heti työpäivän alkuun. Olen pitänyt tästä neuvosta kiinni ja olen aloittanut jokaisen työpäivän jättämällä puhelimen laukkuun hetkeksi. Näin olen pystynyt keskittymään aamupalaveriin, sähköpostien lukemiseen ja rästeihin heti aamusta. Pidämme myös nykyään jokaisessa palaverissa kameran päällä, joka auttaa myös pysymään erossa puhelimesta ja sosiaalisesta mediasta. Luulen, että tällä pienellä teolla, on ollut vaikutusta stressiin. Olen pystynyt keskittymään aamuisin työasioihin ilman, että vieressä on jatkuvasti ilmoituksesta täyttyvä puhelin.

## 4 Pohdinta

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli pitää päiväkirjaa ja reflektoida työtäni kymmenen viikon ajalta. Asettamani kehityksenkohteet liittyivät vahvasti päivittäiseen työhön. Kehityskohteina olivat asiakaspalvelu ja asiakastyytyväisyys, tiimityön kohentaminen sekä stressinhallinta. Kuvansin tavoitteet raportoinnin alussa. Kaikki tavoitteet ja kehityksenkohteet olivat henkilökohtaisia, ei organisaation tasolla. Pyrin menemään jokaisella viikolla enemmän tavoitteita kohti ja mielestäni pääsin tavoitteisiini hyvin. Opin prosessin aikana monta uutta asiaa ja paljon itsestäni työntekijänä.

Tavoitteena opinnäytetyöprosessille päiväkirjamerkintöjen muodossa, oli seurata omaa ammatillista kehittymistä ja laajentaa osaamistaan finanssialan yrityksessä. Opinnäytetyöprosessi oli viikoittainen katsaus omasta työstä ja sen reflektoinnista. Pyrin ajankohtaisiin teemoihin, joilla on merkitys omassa työssä. Teemat korostuivat viikoittain vaihtelevasti päiväkirjaprosessissa eri tavoin. Onnistuin tuomaan esiin teemoja, jotka ovat näkyviä omassa työssäni. Halusin teemoilla korostamaan omaa työtäni ja sen merkitystä. Teemat ovat laajoja, mutta ajankohtaisia.

Jo ensimmäisillä viikoilla huomasin kehittyneeni huomasti oman työn reflektoinnissa. Kirjoitin jokaiselta päivältä ylös päivän kohokohdat, jolloin palaan juuri niihin tilanteisiin uudestaan kirjoittaessani tilanteen auki. En ole aikaisemmin ajatellut oman työn reflektoinnin tärkeyttä ennen kuin nyt, kun jäsenän ajatukset tietokoneelle. Avauduin omista tuntemuksista, mitä tunteita mikäkin asia herätti itsessään ja mikä helpottaa asioiden läpi käymistä. Kävin jälkikäteen läpi monta eri asiakaskohtamista, jotka olivat tunteita herättäviä. Reflektoinnin myötä tapaamiset ja viikon tapahtumat muistuvat mieleen, ja niitä pystyi käsittelemään uudella tavalla. Tavoitteiden kirjaaminen auttoi niiden saavuttamisessa. Ajoittain tuntui hankalalta keksiä jokaiselle viikolle tavoitteita, eikä niitä joka päivälle tai viikolle ollutkaan. Huomasin päässeeni moneen asettamaani tavoitteeseen tai onnistumiseen jo lyhyellä aikavälillä. Vaikka urani finanssialalla on vasta alussa, onnistuin oppimaan todella paljon asioita itsestäni ja uudesta alasta. Sain jo noin raportoinnin puolella välissä esihenkilöltäni kehuja ja suositusten aloittaa uudessa tiimissä asiakaspalvelun kehittämisessä.

Huomasin kirjoittaessani viikon onnistumisia, että osaan ja saan myös kehua itseäni. Olen nöyrä, joten itsensä kehuminen ei ole helppoa tai tavallista. Kun sain tietää saavani palkankorotuksen aloin ymmärtää tehneeni hyvää työtä. Ymmärsin omien saavutusten kehumisen hyvät puolet. Olen ollut esimerkillisesti esillä tiimissä ja auttanut aina oman osaamisen mukaan. Esihenkilöni kehuu aktiivisuuttani tiimissä ja kertoi sen nousseen vielä viime viikkojen aikana. Hyvä tiimityö ja tiimiläinen olivat yksi syy palkankorotukseen. Toisena ratkaisevana tekijänä oli asiakaspalvelutyö, jossa haluan kehittää itseäni jatkuvasti. Tulen hyvin toimeen ihmisten kanssa ja nautin, kun olen saanut

auttaa muita. Esihenkilöni mukaan olen saanut hyvää palautetta niin asiakkailta kuin kollegoilta asiakaspalvelumallissani.

Halusin yhdeksi kehityskohteeksi päiväkirjan ajalle asiakaspalvelutyön, koska omasta mielestä sitä voi aina kehittää. Uusia oivalluksia asiakaspalveluun ja asiakastyytyväisyyteen liittyen oivaltaa lähes päivittäin. Kaikkea en muistanut edes kirjoittaa ylös, koska osa oivalluksista ovat pieniä. Pienistä puroista kasvaa kuitenkin iso joki. Mitään sen parempaa ei ole, kuin tyytyväiset asiakkaat, jotka tulevat tapaamiseen tuhtuneina, mutta lähtevät kiitollisina. Koen, että tapaa kohdata asiakkaat ja jokainen yksilö, voisi parantaa. Olen hyvä ihmisten kanssa, mutta välillä tarvitsen tukea erilaisissa asiakaskohtaamisissa. Tämä on vielä asia mitä voin parantaa jatkossa. Teemana asiakaspalvelu ja sen kehittäminen on laaja ja olisin voinut rajata sen pienempään. Jos olisin rajannut teeman suppeammin, olisi tavoitteet voineet olla erilaisia ja enemmän yksityiskohtaisia. Tavoitteeni olivat suuria, joten olisin voinut tavoitella jotain konkreettisempaa.

Aloittaessani päiväkirjamerkintöjen kirjoittamisen, olisin voinut havainnollistaa tavoitteeni paremmin. Raportin alussa on taulukko, josta selkeät tavoitteet tulevat ilmi. Teemat ja tavoitteet olivat kuitenkin laajoja, joten konkreettisemmat tavoitteet olisivat voineet motivoida jokaisen tavoitteen saavuttamista.

Itse päiväkirjamerkinnät olisivat voineet sisältää enemmän päiväkohtaisia tavoitteita. Kerroin kattavasti päivän tärkeimmistä ja merkityksellisistä tapahtumista, mutta päivän alkuun tavoitteet jäivät usein kirjaamatta. Tämä vaikutti negatiivisesti päiväkirjamerkintöjen sisältöön, koska ne olivat välillä hieman liian suppeita kertomaan koko päivästä. Päivät olivat myös samantyyppisiä, jolloin vaihtelua ei tullut niin paljon, kun olisi voinut päivittäisten tavoitteiden avulla. Pysin kuitenkin parantamaan sekä päiväkirjamerkintöjen sisältöä että teoriaosuutta saamieni palautteiden perusteella raportin loppua kohden. Omaksuin mielestäni palautteet hyvin enkä toistanut samoja virheitä uudestaan. Kehityin samalla sisällön tuottamisessa sekä lauseiden jäsentelyssä. Tekstistä tuli sujuvampaa, mitä pidemmälle päiväkirjassa oli edetty.

Käytin pääsääntöisesti suomenkielisiä kirjalähteitä hyödykseni, mutta olisin voinut hyödyntää prosessissa esimerkiksi artikkeleita tai podcasteja. Siitä huolimatta onnistuin löytämään monta erilaista ja kiinnostavaa kirjaa aiheisiin peilaten. Lähteistä puuttui kansainvälisiä lähteitä, joista olisi saanut uusia näkökulmia esimerkiksi eri maista ja maiden tavoista toimia. Kansainvälisiä lähteitä olisi voinut olla enemmän, jotta diversiteetti olisi tullut esille monipuolisemmin.

Teoriaosuudet olivat opinnäytetyön haastavin osuus. Välillä oli haasteita löytää sopivaa lähdettä viikon teemaan liittyen tai vastaavasti onnistua käyttämään teoriaa hyödyksi päiväkirjamerkintöjen

kannalta. Pyrin pitämään teoriaosuudet ytimekkäinä ja sisältämään oleellisen tiedon, joka liittyi viikon teemaan ja päiväkirjamerkintöihin. Opin viikkojen aikana yhdistämään merkintöjä ja teoriaosuutta paremmin yhteneväiseksi tekstiksi. Olisin voinut pohtia joitain asioita enemmän asiakkaiden tai muiden sidosryhmien näkökulmasta, vaikka kehitystavoite olin minä itse. Kiinnittämällä huomiota muiden näkökulmasta omiin asioihin, voi saada uusia kehityskohteita omaan työhön tai näkökulmia, miten asiat hoitavat.

Aion tulevaisuudessa jatkaa ja panostaa oman työn reflektointiin viikkoreflektointien myötä. Siten saan selkeän kuvan omasta työstäni sekä myös esihenkilö näkee mitä olen viikon aikana tehnyt. Oman työn reflektointi on auttanut minua käymään vaikeita asiakaskohtaamisia tai ongelmia läpi ajan kanssa ja olen oppinut ottamaan asioita vastaan rauhallisemmin. Alkuun, kun aloitin opinnäytetyön kirjoittamisen, koin työstä jatkuvaa stressiä. Sain neuvon kollegalta mainitessani asiasta. Sain vinkin kirjata aina keskeneräiset tehtävät ja käydä päivän lopuksi läpi koko lista. Näin mikään asia ei jää vaivaamaan ja keskeneräiset asiat tulee hoidettua. Tämä tapa on ollut apuna ja huomaan olevani vähemmän stressaantunut ja osaan jättää työasiat nyt paremmin töihin. Toinen asia, josta on ollut huomattavasti apua, on kalenterimerkinnät. Kalenterissa on nyt tarkemmin merkattu jokaiseen työtehtävään menevä aika ja eritelty tarkemmin, milloin teen mitäkin. Tästä on ollut hyötyä oman jaksamisen kannalta, kun tietää että on tarpeeksi aikaa jokaiselle tehtävälle.

Voisin jo palkankorotuksen perusteella sanoa, että viimeisten kahdeksan kuukauden aikana kehityin juuri aloittaneesta uudesta työntekijästä asiantuntijaksi, joka tekee töitä itsenäisesti hyvin tuloksin. Palkankorotus osoitti itselleni sen, että tekemällä hyvää työtä myös esihenkilöt huomaavat sen. Suurin osa kehityksestä henkisellä puolella on tapahtunut lähikuukausien aikana. Reflektointi opinnäytetyöprosessin aikana ja asioiden kirjaaminen selkeytti päivärytmiä ja tapahtumien läpikäyntiä.

Merkityksellisin havainnointi prosessin aikana oli, että mitä enemmän opin ja osaan, sitä enemmän kehityn ja saan kiitosta. Kesken raportoinnin saamani palkankorotus oli osoitus siitä, että asioita on tehty oikein. Päiväkirjaraportointi on ehdottomasti auttanut käymään läpi päivän tapahtumia sekä yksin että kollegoiden kanssa. Tapahtumien läpikäynti on edistänyt oppimista ja jokaisesta tapaamisesta on saatu irti enemmän jatkoa varten. Oma epävarmuus tapaamisten aikana on vähentynyt ja itseluottamus on kasvanut. Reflektoinnin myötä havahduin suoriutuneeni monesta asiasta hyvin, koska olin saanut paljon positiivista palautetta ja kirjannut osan palautteesta ylös. Palautteen saaminen kohentaa itseluottamusta ja lisää uskoa omaan tekemiseen vielä työsuhteen ollessa niin uusi.

Etenemismahdollisuuksia on varmasti tulevaisuudessa tarjolla, jos pystyn jatkamaan oppimistani ja tavoitteiden asettamista entisestään. Huomasin saavani tukea esihenkilöltäni viimeisten viikkojen

aikana jaksamiseen liittyen, mutta paljon myös uusiin työtehtäviin liittyen. Hän kannusti ja halusi antaa enemmän vastuuta. Tämä opinnäytetyöprosessi vakituiseen työhön liittyen vahvisti omaa tuntemusta siitä, miten haluan tehdä töitä jatkossa. Oman osaamisen reflektointi ja myös virheistä oppiminen on tärkeää. Opin prosessin aikana paljon itsestäni henkilönä ja työntekijänä. Toivon näiden oppien edesauttavan minua myös urallani jatkossa.

## Lähteet

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. 3. painos. Meedia Zone OÜ. Viro. E-kirja. Luettu: 2.4.2022.

Belbin. <https://www.belbin.com/belbin-for-teams> Luettu 18.5.2022.

Billmark M. & Billmark S. 2016. Elä enemmän, stressaa vähemmän. WSOY. Helsinki.

Finanssivalvonta. 4.3.2022. Tehostettua seurantaa finanssisektorin tilanteeseen, pakotteiden toimeenpanoon ja kyberriskeihin varautumiseen. Luettavissa: <https://www.finanssivalvonta.fi/tiedotteet-ja-julkaisut/lehdistotiedotteet/2022/tehostettua-seurantaa-finanssisektorin-tilanteeseen-pakotteiden-toimeenpanoon-ja-kyberriskeihin-varautumiseen/> Luettu 11.4.2022.

Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen – asiakaskokemus luodaan yhdessä. Talentum. Helsinki.

Flink, K., Kerttula, T., Nordling, A. & Rautio, V. 2015. Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. Edita. Helsinki.

Grant, A. 2017. Anna ja ota. Viisas Elämä. Helsinki.

Horelli, M. 2022. Ukrainan kriisi lisää kybersodan laajenemisen riskejä kaikkialla länsimaissa – rintamalinjat ovat nyt jokaisen taskussa. <https://www.finanssiala.fi/kolumni/ukrainan-kriisi-lisaa-kybersodan-laajenemisen-riskeja-kaikkialla-lansimaissa-rintamalinjat-ovat-nyt-jokaisen-taskussa/> Luettu 10.4.2022.

Judge, T. 2014. Organizational behaviour. Pearson Education. Harlow.

Järvinen, P. 2018. Ammatillinen käyttäytyminen – tie onnistumiseen. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 11.4.2022.

Nummelin, T. 2020. Hallitse stressiä: Tunnetaidoilla irti paineista. Atena Kustannus Oy. E-kirja. Luettu 22.3.2022.

Nykänen, E. 2007. Rennosti töissä. Docendo. Jyväskylä.

Puustinen, P. & Saarijärvi, H. 2020. Strategiana asiakaskokemus. Docendo Oy. Jyväskylä.

Robbins, S. 2018. Essentials of organizational behavior. Harlow, Englanti: Pearson. E-kirja. Luettu 21.5.2022.

Sammalisto, S. 2014. Viisas pääsee vähemmällä. Meedia Zone OÜ. Viro.

Sammalisto, S. 2019. 52 päivitettyä vinkkiä tehokkaampaan ja onnellisempaan elämään. Helsingin seudun kauppakamari.