



ASIAKASPALVELUN ABC

Oppimateriaalia selkeällä kielellä

Merja Nummela

Kehittämishankeraportti
Lokakuu 2006



JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU
Ammatillinen opettajakorkeakoulu

Tekijä(t) Nummela, Merja	Julkaisun laji Kehittämishankeraportti	
	Sivumäärä 17	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi Asiakaspalvelun ABC. Oppimateriaalia selkeällä kielellä.		
Koulutusohjelma Ammatillinen opettajakorkeakoulu, ammatillinen erityisopettajankoulutus		
Työn ohjaaja(t) Torvinen, Hannele		
Toimeksiantaja(t)		
Tiivistelmä Ammatillisen erityisopettajankoulutuksen kehittämishankkeena valmistin selkeällä kielellä oppimateriaalia asiakaspalvelun opetukseen. Tavoitteena on ollut tuottaa oppimateriaalia, joka soveltuu käytettäväksi erityisen tuen tarpeessa oleville opiskelijoille asiakaspalvelun opetuksessa, esimerkiksi kehitysvammaisille ja maahanmuuttajille. Oppimateriaalin laatimisen lähtökohtana olen pitänyt matkailu-, ravitsemus- ja talousalan opetussuunnitelmia. Suunnittelun perustana olen pitänyt myös kirjallisuuteen tutustumisen lisäksi omaa, jo aiemmin tekemääni asiakaspalvelun oppimateriaalia. Olen käyttänyt tätä materiaalia opettaessani asiakaspalvelua nuorille, aikuisille ja erityisopiskelijoille. Kehittämishankettani varten etsin materiaalistani ydinosaamisalueet ja kirjoitin ne selkeällä kielellä. Oppimateriaalia voisikin pitää asiakaspalvelun tasku- tai käsikirjana. Oppimateriaalia varten valokuvasin luvalla Bovallius-ammattiopiston opiskelijoita. Oppimateriaali on kehittämishankkeen raporttiosan liitteenä.		
Avainsanat (asiasanat) Asiakaspalvelu, oppimateriaali, selkeä kieli		
Muut tiedot Liite 1, 24 sivua: Asiakaspalvelun ABC. Oppimateriaalia selkeällä kielellä.		

Tekijä(t) Nummela, Merja	Julkaisun laji Development project report	
	Sivumäärä 17	Julkaisun kieli English
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi The ABC of Customer service. Teaching material in simplified language.		
Koulutusohjelma Special needs teacher education		
Työn ohjaaja(t) Torvinen, Hannele		
Toimeksiantaja(t)		
Tiivistelmä Summary <p>As the developmental project of vocational special needs teacher education I made teaching material in simplified language for customer service. This kind of material is suitable for many target groups, for example the mentally retarded students in vocational schools and immigrant adult learners.</p> <p>As the basis of making this teaching material I have used the curriculum of vocational qualification in Tourism, Catering and Home Economics sector. Added to this material, I have used my own, earlier made material for customer service which I taught for youngsters, adults and special students. For my developmental task I looked through my material for the core content and wrote it in simplified language. This material could be regarded as a manual of customer service.</p> <p>By permission I took photographs of the students of the Bovallius Institute for the material. The teaching material is an appendix in the report of the developmental project.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Customer Service, Teaching material, Simplified language		
Muut tiedot Appendix, 24 pages: The ABC of Customer Service. Teaching material in simplified language.		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	2
2 OPETUSSUUNNITELMA OPPIMATERIAALIN TUOTTAMISEN LÄHTÖKOHTANA.....	3
3 SELKEÄ OPPIMATERIAALI OPPIJAN OIKEUTENA	4
3.1 Mitä selkokielellä tarkoitetaan.....	4
3.2 Selkokielen tarve ja käyttäjäryhmät	5
3.3 Selkokielisen tekstin periaatteita.....	7
4 KEHITYSVAMMAINEN OPPIJA ASIAKASPALVELU OPPIMATERIAALIN LAADINNAN LÄHTÖKOHTANA	10
4.1 Materiaalin suunnittelu.....	10
4.2 Materiaalin tuottamisessa huomioitavia asioita.....	11
5 OPPIMATERIAALIN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS SELKOKIELELLÄ	13
5.1 Suunnittelu ja toteutus	13
5.2 Työn arviointi, kehittäminen ja hyödyntäminen	14
6 POHDINTA.....	15
LÄHTEET	17
Liite 1. ASIAKASPALVELUN ABC - Oppimateriaalia selkeällä kielellä	18

1 JOHDANTO

Erityisopettajakoulutuksen kehittämishankkeena laadin oppimateriaalia asiakaspalvelun opetukseen selkeällä kielellä. Innostuksen aiheeseen sain Kehitysvammaliitosta, josta minulle kerrottiin, ettei vastaavaa materiaalia ole vielä tehty. On ilmeistä, että tulevina vuosina suurien ikäluokkien siirtyessä eläkkeelle, palvelujen tarve lisääntyy yhdessä palvelualojen työpaikkojen kanssa. Näkisinkin tulevaisuudessa palveluammateissa yhä enemmän henkilöitä, jotka ovat erityisen tuen tarpeessa, esimerkiksi lievästi kehitysvammaisia ja maahanmuuttajia.

Olen opettanut asiakaspalvelua usean vuoden ajan erilaisille ja eri-ikäisille opiskelijaryhmille Koulutuskeskus Salpauksessa Päijät-Hämeessä. Opetussuunnitelmaperusteisten ryhmien opiskelijoista opettavina ovat olleet luonnonvara-alan opiskelijat. Aikuisopiskelijoista olen opettanut eläinlääkäriasemille suuntautuvia eläintenhoitajaopiskelijoita. Maatalouslomittaja- ja kansainvälisten nuorisoleiriohjaajaopiskelijoiden joukossa on ollut useita maahanmuuttajia. Erityisopetuksen puolelta mainittakoon valmentavan ja kuntouttavan koulutuksen opiskelijat, joille opetin asiakaspalvelua. Olen toiminut myös erilaisissa asiakaspalvelua sisältävissä työtehtävissä yli kolmenkymmenen vuoden ajan. Omakohtaisen kokemuksen vuoksi valitsin erityisopettajaopintojeni kehittämishankkeeksi asiakaspalvelun oppimateriaalin valmistamisen selkeällä kielellä.

Koulutusmahdollisuuksien tasa-arvo on perusta suomalaiselle hyvinvoinnille. Jokaisella tulee olla yhtäläinen oikeus saada kykyjensä ja erityisesti tarpeidensa mukaisesti opetusta sekä kehittää itseään varallisuudesta riippumatta. Koulutuksen perusturvan toteutuminen on osa onnistunutta syrjäytymisen ehkäisyä. Erityistä huomiota kiinnitetään oppimisvaikeuksien tunnistamiseen ja varhaiseen puuttumiseen. Perusopetuksen oppimisvaikeuksissa olevien lasten ja nuorten oppimistulosten parantamiseksi lisätään heille annettavaa erityis- ja tukiopetusta. Tasa-arvoisten osallistumismahdollisuuksien tur-

vaamiseksi tarvitaan osallistumista tukevia, suunnattuja toimenpiteitä vähemmän osallistuville ryhmille. Oppilaan ja opiskelijan oikeuksien, koulutuksen saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumista sekä käytettävissä olevien toimenpiteiden tehokkuutta arvioidaan. (Koulutus ja tutkimus 2003 – 2008, 19).

Laaditussa oppimateriaalissa olen pyrkinyt lyhyisiin ja ytimekkäisiin lauseisiin, jotka ovat helposti luettavia ja ymmärrettäviä. Olen käsitellyt niitä asioita, joita asiakaspalvelutyöhön liittyen, oman kokemukseni kautta, pidän tärkeinä osata ja hallita asiakaspalvelutehtävissä. Opetustehtävissä työstin perustutkintojen opetussuunnitelmat asiakaspalveluopintojen osalta. Työstin kehittämishankkeessani tätä oppimateriaalia selkeämmäksi etsien tästä materiaalista ydinasiat. Havainnollistamalla pyrin saamaan vaikeaselkoisemmankin asian ymmärretyksi. Havainnollistamisen välineenä käytin valokuvia erilaisista asiakaspalvelutilanteista. Oppimateriaalin tekoa varten sain luvan kuvata Bovallius- ammattiopiston opiskelijoita Saija Komulaista, Emmi Huttusta ja Marjut Haataista. Lisäksi kuvassa esiintyy lapsiasiakkaana Juho Kolehmainen. Esi-tän lämpimät kiitokset heille kaikille hyvästä yhteistyöstä!

2 OPETUSSUUNNITELMA OPPIMATERIAALIN TUOTTAMISEN LÄHTÖKOHTANA

Oppimateriaalin kohderyhmäksi valitsin erityistä tukea tarvitsevat, lievästi kehitysvammaiset opiskelijat, jotka opiskelevat esimerkiksi matkailualan-, ravitsemis- ja talousalan perustutkintoa. Oletan, että materiaalini soveltuisi hyvin myös maahanmuuttajien opetukseen. Oppimateriaalin laatimisen lähtökohtana olen pitänyt edellä mainittujen alojen perustutkintojen opetussuunnitelmia. Opetussuunnitelman mukaan eri perustutkinnoissa viitataan ”Kaikille aloille yhteiseen ydinosaan”, jossa koulutuksen tavoitteena on, että opiskelijalle kehittyä kaikilla aloilla tarvittavia valmiuksia oppimistaidoissa, ongelmanratkaisutaidoissa, vuorovaikutus- ja viestintätaidoissa, yhteistyötaitoissa sekä

eettisissä ja esteettisissä taidoissa. (Opetussuunnitelmien ja tutkintojen perusteet 2000, 11).

Matkailualan perustutkinnon opetussuunnitelmassa asiakaspalvelun keskeinen sisältö ja tavoitteet ovat seuraavanlaiset: Opiskelijan tulee osata palvella asiakaslähtöisesti sekä yrityksen sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita. Hänen on osattava soveltaa myynnin aikaansaamiseksi ja asiakaskontakteissaan tarvekeskeistä lähestymistapaa. Hänen on osattava toimia niin, että asiakkaat ovat tyytyväisiä, mikä mahdollistaa yritystoiminnan menestymisen ja jatkuvuuden. Hänen tulee tuntea asiakassuhteissa tuotevastuu ja kuluttajan oikeudet. (Opetussuunnitelmien ja tutkintojen perusteet 2000, 44.) Asiakaspalvelun opinnot ovat opetussuunnitelmassa liitetty useissa perustutkinnoissa yritystälouden sisälle; tosin sitä on sivuttu muissakin opintokokonaisuuksissa ja työössäoppimisessa se konkretisoituu lähes jokaiselle opiskelijalle. Edellä kerrotun perustutkinnon opetussuunnitelman pohjalta olen suunnitellut ja avannut asiakaspalvelun opetussuunnitelman.

3 SELKEÄ OPPIMATERIAALI OPPIJAN OIKEUTENA

3.1 Mitä selkokielellä tarkoitetaan

Selkokieli on eri asia kuin selkeä ja hyvä yleiskieli. Selkokieli on suunnitelmalisesta muokattua kieltä, jota on helppo lukea ja ymmärtää. Sen rakennetta ja sisältöä on yksinkertaistettu niin, että se sopii rajatun lukijaryhmän kokemusmaailmaan ja kielelliseen vastaanottokykyyn. Selkokieli pyrkii tehokkuuteen. Se rasittaa mahdollisimman vähän lukijan muistikapasiteettia. Lukijan on kyettävä käsittelemään tekstiä lyhytkestoisessa muistissaan, ja hänen on kyettävä helposti hakemaan sanojen ja asioiden merkitykset pitkäkestoisesta muististaan. (Jantunen 1997.) Selkokielen tulisi olla yleiskieltä helpommin ymmärrettävää. Selkokeskus määrittelee selkokielen seuraavasti: Selkokieli on sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmär-

rettävämmäksi mukautettua kieltä niitä ihmisiä varten, joilla on vaikeuksia lukemisessa tai ymmärtämisessä tai molemmissa. (Virtanen 2002, 8.)

Selkokieli erottuu nykyisellään muusta mukautetusta kielestä selvästi siten, että se sijoittuu tiettyyn yhteiskuntahistorialliseen kontekstiin esim. tietyt julkaisijat, selkokieleksi nimeäminen. Sainion teoksessa Minna Turusen (1994, 21- 22) tutkimus. Tyypillisesti selkokielen viesti tai taideteos suunnataan jollekin rajatulle väestöryhmälle, jonka vastaanottokyvyssä tiedetään olevan puutteita. Näin toimitaan sen vuoksi, että selkokielen viesti tulee liittyä kiinteästi siihen todellisuuteen, jossa vastaanottajat elävät. Tämä ei tarkoita sitä, etteikö materiaalia voisi käyttää myös muut kohderyhmät. Selkokielen käyttö ja kehittäminen on ajateltava tasa-arvoa lisäävänä toimenpiteenä, eikä kaventavana tekijänä. (Rajala & Virtanen, 1986, 31.) Tähän pyrin myös omalla oppimateriaalin kehittämistyöllä.

Opettaessani asiakaspalvelua huomasin opiskelijoiden erityisesti muistavan ja ymmärtävän asian, kun havainnollistin sitä esimerkein. Myös lyhyiden ja ytimekkäiden lauseiden merkitys korostui erityisesti maahanmuuttajien opetuksessa. Usein opetussuunnitelmaperusteiset opiskelijat tuskastuivat, jos he joutuivat lukemaan pitkiä kappaleita. Tosiasia on, että pitkien tekstien lukeminen on useille toisen asteen opiskelijoille työlästä. On myös paljon aikuisopiskelijoita, jotka kärsivät lukivaikeuksista. Tämän vuoksi mietin usein, miten saisin saman asian sanottua lyhyesti ja ymmärrettävän selkeästi.

3. 2 Selkokielen tarve ja käyttäjäryhmät

Selkokirjoitus- sana otettiin käyttöön vuonna 1979 ja se on vastine ruotsinkieliselle lätt läst- termille. Suomessa Selkokieli on saanut vasta viime vuosina vakiintuneen aseman. Selkokirjojen aseman vahvistumiseen vaikutti merkittävästi opetusministeriön vuodesta 1993 jakama rahallinen tuki selkokirjojen tekijöille, kustantajille sekä tutkimukseen ja tiedotukseen.

Selkotiedonvälityksellä on pidemmät perinteet kuin selkokirjallisuudella, sillä Kehitysvammaisten Tukiliitto aloitti selkosivujen julkaisemisen jo vuonna 1981. Pari vuotta myöhemmin sivut laajenivat omaksi lehdeksi, Leijaksi. Toinen selkokielineen aikakauslehti oli Suomen kuurosokeiden julkaisema Tuntosarvi. Näiden lisäksi esimerkiksi valtion laitokset, järjestöt ja Kansaneläkelaitos olivat julkaisseet omia selkosivujaan. Merkittävä askel selkokielisessä tiedonvälityksessä oli Selkouutiset - lehden perustaminen. Lehti alkoi ilmestyä säännöllisesti joka toinen viikko helmikuussa 1990. Se ilmestyi myös ruotsinkielisenä ja äänikasetteina. (Sainio 1994.)

Ensimmäiset arviot selkokielen tarpeesta Suomessa esitettiin 1980-luvulla. Sen mukaan selkokielen tiedonvälityksen ja kirjallisuuden tarve nuorten keskuudessa olisi noin 4 - 6 % ikäluokasta ja työikäisistä noin 2 - 3 % ikäluokasta. Kartoituksessa todettiin vanhuusiän tarpeen kasvavan, mutta siitä ei esitetty arvioita. Näiden arvioiden pohjalta levisi julkisuuteen tieto, että selkokielen tarvitsijoita Suomessa olisi noin 200 000. Selkokeskuksen 2000-luvun alussa tehdyn arvion mukaan selkokielen tarpeessa olivat lapsista ja nuorista 4- 8 %, työikäisestä väestöstä 4- 6 % ja yli 65- vuotiaista 10- 20 %. Edellä mainitun perusteella selkokielen kohderyhmiin kuuluu Suomessa arviolta yhteensä noin 200 000 – 350 000 suomalaista. Heistä pieni osa on myös mekaanisesti lukutaidottomia ja pieni osa tarvitsee puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikointia. (Virtanen 2002, 9 ja 13.)

Selkokielen käyttäjäryhmiä on määritelty mm. syyn mukaan seuraavasti:

1. lapsuuden ja sikiöajan kehityshäiriöt, perimän vaikutus
2. sairauden tai ikääntymisen aiheuttamat syyt
3. ympäristön vaikutus (esim. kuuluminen kielivähemmistöön)
4. näiden syiden yhteisvaikutus.

Selkokielestä hyötyvät useat ryhmät. Tässä on kuitenkin otettava huomioon, että vain osa ryhmistä tarvitsee selkokieltä, osalle se on liian helppoa tai liian vaikeaa.

Oletan selkokielelle laaditun materiaalin hyödyttävän erityisesti eri vammaisryhmiin kuuluvia henkilöitä, lukemis- ja kirjoittamisvaikeuksista kärsiviä opiskelijoita, maahanmuuttajia sekä muita erilaisia oppijoita. Palvelualojen työpaikkojen määrä tulevaisuudessa ennusteiden mukaan tulee lisääntymään. Oletankin, että tulevina vuosina yhä useampi erityisen tuen tarpeessa oleva henkilö sijoittuu työelämässä juuri palvelualoille. Näin ollen selkeän oppimateriaalin tuottaminen asiakaspalvelun opetukseen puoltaa paikkaansa.

3.3 Selkokielen tekstin periaatteita

Kieltä voi yksinkertaistaa monella tasolla. Usein selkokielestä puhuttaessa ajatellaan vain kielen pintarakennetta, esimerkiksi sanojen tai lauseiden ta-soa. Selkokieltä kirjoittavan on kuitenkin oltava tietoinen siitä, miten teksti toimii kokonaisuutena.

Selkokeskus korostaa, että selkokielessä ei ole omia sääntöjä, jotka poikkeaisivat suomen kielioppisäännöistä. Siihen pätevät kaikki yleisen kielenhuollon ohjeet, joiden perusteella tekstiä voidaan selkiinnyttää. Sen lisäksi selkokielessä kiinnitetään yleiskieltä enemmän huomiota joihinkin luettavuutta ja ymmärrettävyyttä lisääviin asioihin kuten sanastoon ja rakenteeseen. Selkokeskus (Papunet 2006.)

Seuraavassa tarkastelen selkokielen tuottamiseen liittyviä periaatteita, joita olen omassa työssäni pitänyt ohjenuorana. Toisinaan periaatteiden noudattaminen tuntui kovin vaikealta ja usein piti pohtia, miten ilmaisisin asian selkeästi ja ymmärrettävästi.

Sanaston käytössä huomioitavia periaatteita ovat:

- Vältä pitkiä sanoja
- Käytä tuttuja, tavanomaisia ja yleisiä sanoja
- Vältä erityissanastoja kuten ammattisanastoa, murretta, symbolisia ja abstrakteja ilmauksia ja slangia
- Selitä oudot ja vaikeat sanat tekstin yhteydessä

- Käytä runsaasti verbejä ja substantiiveja ja vähän adjektiiveja ja adverbejä.

Oppimateriaalia työstäessäni jouduinkin miettimään näitä ohjeita ja periaatteita. Yhtäältä tekstin piti olla kiinnostavaa ja mukaansa tempaavaa, eikä liian yksinkertaista. Toisaalta periaatteet loivat ne puitteet, jossa toimia. Tätä risti-riitaa jouduin pohtimaan koko työprosessin ajan.

Selkokielisten lauseiden ja lauserakenteiden tulisi noudattaa seuraavanlaisia periaatteita:

- Käytä lyhyitä lauseita
- Vältä vaikeita lauserakenteita
- Suora sanajärjestys on usein helpompi hahmottaa kuin epäsuora
- Käytä lauseenvastikkeen sijasta sivulausetta
- Vältä kielikuvia. Jos käytät niitä, selitä ne tarpeen mukaan
- Korvaa passiivilauseet aktiivilauseilla aina, kun se on mahdollista.

Tekstin rakenteessa suositellaan noudatettavan seuraavia näkökohtia:

- Tekstin rakenne tulee olla selkeä
- Etene loogisesti kerronnassa
- Vältä ajan ja paikan vaihteluja.

Sisällön tuottamisessa huomioitavia seikkoja ovat:

- Tekstin tulee olla sisällöltään konkreettista. Havainnollista tekstiä tarvittaessa esimerkein
- Sisällön on oltava yhteydessä vastaanottajan todellisuuteen
- Mitä vieraampaa ympäristöä, tapahtumaa tai ilmiötä kuvataan, sitä enemmän tulee kiinnittää huomiota sen ja mahdollisten taustatekijöiden selvittämiseen
- Tekstissä ei saa olla liikaa henkilöitä
- Henkilöt tulee esitellä selkeästi ja heidät on voitava tunnistaa tekstistä helposti

- Monet maantieteelliset nimet, isot luvut ja mittayksiköt voivat olla vaikeita ymmärtää
- Käytä aikuista kieltä kirjoittaessasi aikuisille
- Olisi hyvä, jos voisit kokeilla tekstisi toimivuutta jollekulle kohde-ryhmän edustajalle.

Kaikkia edellä esitettyjä periaatteita ja ohjeita ei voinut noudattaa yhtä aikaa tekstin kärsimättä. Erilaisista säännöistä huolimatta selkokielisenkin ilmaisun tulee olla rikasta, elävää ja sisältää myös tunneviestejä. Olennaista on kuitenkin se, että vastaanottaja ymmärtää viestin. (Selkokieli 2006.)

Kieliasun merkityksessä tärkein asia on sanatekijöillä eli oikeilla sanojen valinnoilla. Ns. vaikeat sanat saavat koko tekstin vaikuttamaan vaikealta, josta Wiio (1973) käyttää nimitystä ”tartuntavaikutus”. Toinen tärkeä kielellinen tekijä on monimutkaisuus, eli mitä monimutkaisemmin asia ilmaistaan sitä vaikeampi sitä on ymmärtää. Kiinnostavuus ei sen sijaan takaa ymmärrettävyyttä, vaikka kiinnostavia ohjelmia seurataan enemmän kuin kiinnostamattomia. Voidaankin todeta, että kiinnostavan ohjelman ymmärtämiseksi nähdään enemmän vaivaa. Kiinnostavuus ja ymmärrettävyys ovat ilmeisesti toisistaan riippuvaisia sitä enemmän, mitä vähemmän koulutusta vastaanottajalla on.

Selkokieli poikkeaa yleiskielestä ehkä eniten suhteessa lukijaan. Yleiskielen kirjoittaja suuntaa tekstinsä tavallisesti ns. normaalitaitoiselle lukijalle, jolla on jonkin verran koulutusta. Selkokielen kirjoittaja suuntaa tekstinsä ihmiselle, jolla voi olla huomattavia vaikeuksia lukemisessa ja ymmärtämisessä ja jonka koulutustaso on useimmiten keskitasoa matalampi. Tietynlaisen lukijan tai lukijaryhmän pitäminen mielessä on ensiarvoisen tärkeää selkotekstin tuottamisessa.

Koska kirjoittajan lähtökohtana on erilainen lukija, hyvä selkokieli on lähellä luontevaa kertomisen tapaa ihmiseltä ihmiselle ja siinä mielessä lähellä puheenomaista kerrontaa. Selkotekstin kirjoittaminen onkin yleensä käytännössä sitä, että kirjoittaja kerää eri lähteistä tietoja aiheesta, sisäistää asian ja kertoo sen omin sanoin lukijalleen. Wiio (1973) tarkentaa vielä, että ymmärrettävyystekijöistä tärkein asia on käsitteellisyys taso, eli kuinka lähellä ih-

mistä käsiteltävä asia on. Sanomaan samastuminen tarkoittaa sitä, että vastaanottaja voi samastaa saadun tiedon itseensä ja omiin entisiin tietoihinsa; toisin sanoen kuinka läheisenä ja tärkeänä hän sanomaa pitää. Jos sanoma on läheinen ja tuttu, hän ymmärtää sanoman paremmin. Jos hän voi samastua esitettyyn tilanteeseen, niin jälleen hänellä on paremmat edellytykset ymmärtämiseen kuin vieraisissa, oudoissa tilanteissa. (Wiiio 1973, 172 -173.)

4 KEHITYSVAMMAINEN OPPIJA ASIAKASPALVELU OPPI-MATERIAALIN LAADINNAN LÄHTÖKOHTANA

4.1 Materiaalin suunnittelu

Lähdin omassa kehittämishankkeessani laatimaan oppimateriaalia, joka soveltuu kehitysvammaisille opiskelijoille sekä maahanmuuttajille. Kehitysvammaisen oppijan käsitys- ja hahmottamiskyvyn ongelmat edellyttävät oppimateriaalin tekoa selkokielellä. Jotta oppimateriaali olisi selkeää ja helposti ymmärrettävää, pitää materiaalissa huomioida teksti, kuvitus, taitto ja ulkoasu. NykYTEKNIKKAA apuna käyttäen voidaan tuottaa helposti havaittavaa ja ymmärrettävää materiaalia.

Perusta selkomateriaalin teolle on se, että tekijä itse ymmärtää aiheen sekä opetussuunnitelmien perusteet syvällisesti. Aiheesta tulee valita olennainen aines, jolle etsitään selkokielineen ilmaisu. Laajan aiheen selvittäminen kokonaisuudessaan on usein mahdotonta ja materiaalin aihe vaikuttaa sen vaikeusasteeseen. On valittava jokin näkökulma, mistä aihetta tarkastellaan. Luetavuus, ymmärrettävyys ja kiinnostavuus ovat päällekkäisiä asioita, jotka ovat vuorovaikutussuhteessa keskenään. Mitä vaikeampi on sisältö, sitä selkeämmäksi tulisi muoto tehdä. Jos sisältö on tuttu ja kiinnostava, oppija saattaa ymmärtää muodoltaan vaikeammankin viestin.

Yksilöllisyys asettaa oppimateriaalille, sen laadinnalle ja käytölle huomattavia vaatimuksia, joita ei kenties koskaan pystytä täysin täyttämään. Erityyppisten, eri aistikanavia käyttävien materiaalien yhteiskäytöllä parannetaan asian ymmärrettävyyttä. Vuoroteltaessa kuvallisen, kirjallisen ja videomateriaalin käyttöä, kukin opiskelija saa hyödyntää hänelle ominaista oppimistapaansa. Oppimista siis edesauttaa se, että hän voi oppimisessa käyttää useampaa kuin yhtä aistikanavaa. Tämän lisäksi on tärkeää, että opiskelija pääsee itse toimimaan. Ajatus kiteytyy seuraavassa kiinalaisessa ajatelmassa

*”Minkä kuulen, sen unohdan,
minkä näen, sen muistan,
minkä teen, sen ymmärrän.”*

4.2 Materiaalin tuottamisessa huomioitavia asioita

Opetuksen sisältö ja laatu tulevat muuttumaan mm. siten, että kehitysvammaisille sopivaa selkokielistä kirjallisuutta ja muuta helppotajuista oppimateriaalia kehitetään jatkuvasti (Kaski, Manninen, Mölsä, Pihko 1997, 275).

Valmistettaessa selko-oppimateriaalia kehitysvammaiselle opiskelijoille Ikonen (1998) tähdentää seuraavia seikkoja:

1. Kohderyhmä tai opiskelija; selkokieli on erilaista eri kohderyhmille. Tämän vuoksi on tärkeä selvittää mm. käyttäjien ymmärryskyky, ikä, hahmotuskyky jne.
2. Materiaalin tavoitteet on oltava selkeästi ajatuksissa: Mitä opiskelijan halutaan sen avulla oppivan? Aihe tulee rajata riittävän selkeästi.
3. Oppimateriaalin tulisi välittää selkeä kokonaiskuva käsiteltävästä asiasta.
4. Pohdi, miten esittäisit asian mahdollisimman selkeästi, jotta lukija voisi kytkeä sen omaan ajatus- ja kokemusmaailmaansa.

5. Motivointi: miten kuulija/ lukija/ näkijä saadaan kokemaan oppimateriaali itselleen tärkeäksi ja tarpeelliseksi (myös samaistumismahdollisuus) ja saamaan onnistumisen kokemuksia sekä tukea itsetunnolle.
6. Vuorovaikutteisuuden takaaminen lisää motivaatiota ja helpottaa oppimista.
7. Oppimistehtävien avulla uusi tieto muuttuu osaksi omaa elämäntodellisuutta.
8. Kuvituksen ja taiton tulee tukea asian oppimista ja helpottaa sen ymmärtämistä. (Ikonen 1998.)

Oman oppimateriaalini tuottamisessa kohderyhmänä pidin erityisen tuen tarpeessa olevia, esimerkiksi lievästi kehitysvammaisia ammatillisen perustutkinnon suorittajia sekä maahanmuuttajia. Ikäryhmänä he jakautuvat kuudestoista vuodesta aikuisikään saakka. Oletan, että asiakaspalvelutyöhön eivät hakeudu erittäin vaikeista hahmotushäiriöistä tai puheentuottamisen vaikeudesta kärsivät henkilöt. Poikkeuksen tekevät kuitenkin esimerkiksi näkövammaiset hierojat. Samoin oletan kohderyhmällä olevan työhön vaadittava riittävä ymmärryskyky.

Materiaalin valmistuksessa lähtökohtana ja tavoitteena olivat asiakaspalveluopetuksen perustietojen ja taitojen selkiyttäminen erityisen tuen tarpeessa olevalle opiskelijalle. Noudatin työssäni asiakaspalveluopetuksen opetussuunnitelman sisältöjä muokaten ne helpommin ymmärrettäviksi selkeän kielen, kuvituksen ja esimerkkien avulla. Työtäni varten valokuvattavana olivat erityisammattioppilaitoksen Bovallius-ammattiopiston opiskelijat, joten oletan samaistumisen asiakaspalvelun taitoja vaativan alan opiskelijaksi ja työntekijäksi olevan näin ollen helpompaa. Valokuvia otettaessa näyttelimme esimerkiksi haasteellisia asiakaspalvelutilanteita sekä erilaisia vuorovaikutustilanteita. Draaman käyttäminen opetusmenetelmänä tukee asiakaspalvelutaitojen oppimista ja konkretisoi oppimateriaalissa esitettyjä sisältöjä.

5 OPPIMATERIAALIN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS SELKOKIELELLÄ

5.1 Suunnittelu ja toteutus

Kuten aiemmin olen jo maininnut, on asiakaspalvelu minulle tuttua työtä kolmen vuosikymmenen ajalta. Tämän lisäksi olen myös toiminut Koulutuskeskus Salpauksen luonnonvara-alan opetussuunnitelmaperusteisten opiskelijoiden, aikuiskoulutuksen ja erityisopetuksen opiskelijoiden asiakaspalvelun opettajana viiden vuoden ajan. Olen laatinut itse matkailu-, ravitsemis- ja talousalan opetussuunnitelmiin perustuen käyttämäni opetusmateriaalin. Opetussuunnitelmaperusteisissa tutkinnoissa olen jakanut asiakaspalveluopetuksen yhden opintoviikon laajuiset opinnot sisällöltään pääpiirteissään seuraavasti: a) Tapa- ja etikettitietous, joka sisältää mm. tervehtimisen, esittelyn, asiallisen puhettavan ja -tyylin, ulkoisen olemuksen ja siisteyden ottaen huomioon työn laadun, työympäristön siisteyden, sanattoman viestinnän ja puhe-linkäyttyymisen. b) Palvelun hengen oivaltaminen; esimerkiksi mitä tarkoitetaan hyvällä asiakaspalvelulla, miten voidaan ylittää asiakkaan odotukset, asiakkaasta huolehtiminen palvelutapahtuman ajan, hyvän palvelun merkitys yrityksen kilpailukeinona. c) Asiakkaan tarpeiden ja toiveiden kartoittaminen: vuorovaikutus- ja viestintätaidot, erilaiset asiakkaat (esim. ikä, sukupuoli jne.). d) Haasteellisen asiakkaan kohtaaminen: toimiminen haasteellisessa tai vaikeassa asiakaspalvelutilanteessa, tilanteen syyt ja seuraukset sekä niiden jälkihoito. e) Asiakaspalvelu on tiimityötä: mitä tiimityöllä tarkoitetaan asiakaspalvelussa ja minkälainen on toimiva asiakaspalvelutiimi. f) Asiakaspalautteen kerääminen: millä tavoin voidaan kerätä asiakaspalautetta.

Näitä perusasioita olen lähtenyt työstämään suunnitellessani selkeäkielistä oppimateriaalia. Pohdin jokaisen sisältöalueen kohdalla, mitä tästä aiheesta jokaisen asiakaspalvelutyötä tekevän tulisi osata ja hallita. Mietin myös miten sanon sanottavani riittävän selkeästi ja ymmärrettävästi, ja silti mielenkiintoa ylläpitäen. Tämän asian toteutuminen tuntuikin melko ristiriitaiselta. Pitkien

lauseiden jakaminen lyhyiksi teki tekstistä toisinaan töksähtelevän tuntuisen. Aiemmassa opetuksessani olen todennut esimerkkien kiinnostavan ja jäävän opiskelijoiden mieleen. Niinpä käytin työssäni runsaasti esimerkkejä havainnollistaakseni ja konkretisoidakseni asian.

Valokuvien ottamisesta sovin Bovallius- ammattiopiston opettajan Teija Kolehmaisena kanssa. Kerroin hänelle etukäteen, mitkä aihealueet tulisin kuvaamaan ja mitä asioita kuvissa tulisi näkyä ja painottua. Teija Kolehmainen selvitti opiskelijoiden halukkuuden valokuvaukseen ja luvan kuvien ottamiseen. Sovimme kaikille sopivan ajankohdan, jolloin voisimme toteuttaa kuvaukset. En ollut aiemmin tavannut Teijan opiskelijoita, sillä he opiskelevat Bovallius-ammattiopiston Pieksämäen toimipaikassa ja minä puolestani opetan Varkauden toimipaikassa. Tämä vaikeutti jonkin verran kuvaamista, sillä jotkut opiskelijat ujostelivat minua. Joka tapauksessa kuvien otto onnistui, ja mielestäni niissä näkyy hyvin ne seikat, joita pidän kehitysvammaisten opiskelijoiden vahvuutena asiakaspalvelutyössä; aitous, yrittämisen halu ja työnteon ilo. Kuvien välityksellä toivon viestiväni myös sitä, että erityisen tuen tarpeessa olevan henkilön olisi helpompi mieltää itsensä asiakaspalvelutyöhön nähdessään vertaisiaan opiskelijoita vastaavissa työtehtävissä.

Tuotettu oppimateriaali on esitetty kokonaisuudessaan tämän kehittämishankkeen liitteenä (liite 1).

5.2 Työn arviointi, kehittäminen ja hyödyntäminen

Asiakaspalvelun oppimateriaalin tekeminen on ollut hauskaa ja haastavaa. Hauskaksi sen on tehnyt se, että asiakaspalvelu on minulle hyvin läheinen, tuttu ja rakas aihe niin opettajan kuin asiakaspalvelutyöntekijän näkökulmasta. Haastavaksi työn teki se, että en saanut tekstistä mielestäni riittävän mukaansa tempaavaa ja mielenkiintoista. Tämän vuoksi ajattelin, että oppimateriaalin käyttöä tukevat erilaiset draamalliset harjoitteet. Niitä olen käyttänyt oppitunneilla esimerkiksi haasteellisia asiakaspalvelutilanteita käsi-

teltäessä. Toisaalta työni pohjalta voisi tehdä opetusvideon, jossa näyttelijöinä olisi esimerkiksi juuri erityisammattioppilaitoksen opiskelijoita.

Haastavaa oli myös tekstien muokkaus. Tuntui siltä, että lauseista tuli kuitenkin liian pitkiä. Jotkut lyhyet lauseet olivat taas iskevän tuntuisia ja töksähteleviä. Juohevan tekstin tekeminen selkokielellä on taitolaji, johon yritin pyrkiä työssäni. Oppimateriaalin laadintaa varten luin runsaasti selkokirjoja, jotta selkiyttäisin itselleni selkokielen kirjoittamisen periaatteita. Niiden lukemisen yhteydessä alkoi muhia ajatus, että itse kokeilisin myös selkokielisten tarinoiden kirjoittamista.

Valokuvien ottaminen ja kuvankäsittely ovat myös itselleni kehittämisen arvoisia asioita. Tätä työtä varten olisi pitänyt enemmän harjoitella valokuvausta ja saada siihen asiantuntevaa ohjausta. Materiaali olisi voinut sisältää vieläkin enemmän valokuvia. Toisaalta kuvissa esiintyvien opiskelijoiden pitkäjänteisyys ei riittäisi laajempiin, samana päivänä tapahtuviin kuvauksiin.

Toivon, että oppilaitoksemme voisi ottaa oppimateriaalin koekäyttöön sen valmistuttua. Näin voisimme saada asiantuntevaa palautetta sen toimivuudesta ja kehittää sitä edelleen.

6 POHDINTA

Oppimateriaalin tuottamisen lähtökohtana pidin selkeyttä ja helppolukuisuutta selkokielen periaatteita soveltaen. Oppimateriaali on suppea, joten se voisi toimia myös asiakaspalvelun käsi- tai taskukirjana. Kuvien välityksellä halusin rohkaista myös erityisen tuen tarpeessa olevia opiskelijoita hakeutumaan palvelualalle. Kuvat vahvistavat myös asian ymmärtämistä ja mieleen painamista.

Käytin työni pohjana omaa, asiakaspalvelun opetusta varten tekemääni oppimateriaalia. Muokkasin tekstejä selkeälle kielelle etsien siitä ydinkohdat. Toin oppimateriaalissa esille mielestäni asiakaspalvelun perusasiat, jotka tulisi hallita työelämässä. Olen kuvien välityksellä halunnut kertoa myös siitä tekemisen ilosta, jota useat erityisen tuen tarpeessa olevat henkilöt ilmeillään, eleillään ja olemuksellaan viestivät. Olen useasti todennut opiskelijoilleni, että ”tärkeintä on yrittäminen. Saa paljon virheitä anteeksi, kun asiakas näkee, että työntekijä yrittää edellytystensä mukaan tehdä parhaansa.” Mielestäni hyvä asiakaspalvelutilanne syntyy loppupelissä ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta. Kehitysvammaisilla työntekijöillä vahvuuksina ovat heidän aitoutensa ja vilpittömyytensä, jonka he antavat myös näkyä!

En ole vielä koekäyttänyt oppimateriaalia, mutta oletan sille olevan käyttöä oppilaitoksessamme ja toivottavasti myös muualla. Joidenkin asioiden kirjoittaminen riittävän selkeästi tuntui haasteelliselta. Mietinkin työtä tehdessäni, miten sanoisin asian selkeästi. Jätin työstäni pois sellaisia asioita, jotka vaativat tunnetason ymmärtämystä, tai pyrin selittämään ne mahdollisimman yksinkertaisesti. Teksti tuntui välillä töksähtelevältä, mutta toivottavasti asia tuli kuitenkin selväksi.

Olen työtäni varten lukenut runsaasti selkokieliä kirjoja ja innostunut aiheesta niin, että ajattelin jatkaa kirjoittamista selkeällä kielellä. Selkokirjojen taso niin tekstin sisällön kuin kielenkin suhteen on kirjavaa. Joskus pysähdyin miettimään, kuinka tämä kirja voi olla selkokirja. Niin vaikeatajuisia asioita niissä oli, eikä tekstin sisältökään ollut aina kovin korkeatasoista. Tämän vuoksi tulisi ehkä armollisemmaksi myös omaa työtäni kohtaan.

Toivon, että oppimateriaalini tulisi mahdollisimman pian koekäyttöön, jotta saisin sen toimivuudesta palautetta. Onhan totta, että kun itselle jokin asia jo työtehtävänä on itsestään selvä, niin sitä on vaikea selittää riittävän seikkaperäisesti asiasta tietämättömälle henkilölle. Näin ollen toivon saavani työstäni kehittävää palautetta itse käyttäjiltä, jotta voisin muokata ja kehittää sitä edelleen. Kenties työ olisi kehittämistyön jälkeen jo julkaisukelpoinen.

LÄHTEET

Kirjalliset lähteet

- Ikonen, O. (toim.) 1998. Kehitysvammaisten opetus. Mitä ja miten? Helsinki: Hakapaino Oy.
- Jantunen H., 7.2.1997. Lyhyt johdatus selkokieleen. Viitattu 5.11.2006.
http://w3.verkkouutiset.fi/arkisto/Arkisto_1997/7.helmikuu/SELKO.HTM
- Kaski, M., Manninen, A., Mölsä, P. & Pihko, H., 1997. Kehitysvammaisuus. Porvoo: WSOY- Kirjapainoyksikkö.
- Opetushallitus 2000. Opetussuunnitelmien ja tutkintojen perusteet. Ammatilliset perustutkinnot, matkailu-, ravitsemis- ja talousala. Viitattu 26.10.2006.
[http://www.edu.fi/julkaisut/ maaraykset/ops/matkailu.pdf](http://www.edu.fi/julkaisut/maaraykset/ops/matkailu.pdf)
- Opetusministeriö 2003. Koulutus ja tutkimus 2003 – 2008. Koulutuksen ja tutkimuksen kehittämissuunnitelmat. Viitattu 4.5.2006.
<http://www.minedu.fi/opm/koulutus/asiakirjat/kehittamissuunnitelma041203.pdf>
- Rajala, P. & Virtanen, H., 1986. Selkokieli. Miten sanoma perille? Pieksämäki: Sisälähetysseuran kirjapaino Raamattutalo.
- Sainio, A. (toim.) 1994. Selkoa selkokielestä. Helsinki: Kirjastopalvelu Oy. Selkokeskus. Ohjeita kirjoittajalle. Viitattu 26.10.2006.
<http://papunet.net/selkokeskus/200.0.html>
- Selkokieli 1.3.1999. Viitattu 26.10.2006. staff.oamk.fi/~pesillan/selkokieli.html
- Virtanen H. (toim.) 2002. Selko-opas. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Wiio, O. 1973. Ymmärretäänkö sanomasi. Viestintä – tiedonvälitys. 5. uusittu p. Helsinki: Weilin+Göös.

Liite 1

ASIAKASPALVELUN ABC
Oppimateriaalia selkeällä kielellä

Merja Nummela

Asiakkaan kohtaaminen

Hymyile ystävällisesti ja tervehdi asiakasta hänen saapuessaan palveltavaksesi.





Jos esittelet asiakkaalle itsesi,
katso häntä silmiin ja hymyile.
Ojenna kätesi ja purista asiakkaan kättä kevyesti.
Kerro oma nimesi selkeällä äänellä.
Kuuntele, kun asiakas kertoo oman nimensä.

Hyvien käytöstapojen hallinta on edellytyksenä
asiakaspalvelussa onnistumiselle.

Tärkeä ensivaikutelma

Hyvä ensivaikutelma on tärkeä asia.

Miten annat hyvän ensivaikutelman?

Hymyilevä ja ystävällinen olemus on tärkeä asia.

Anna työnteon ilon näkyä olemuksestasi

reippautena, innokkuutena ja yrittämisen haluna!



Ole ystävällinen myös työtovereillesi.

Asiakkaat kuuntelevat tarkasti,
miten puhut työtoverisi kanssa.

Älä koskaan puhu pahaa asiakkaistasi.

Joku paikalla oleva toinen asiakas voi kuulla keskustelun.

Asiakas kuuntelee millä äänensävyllä puhut,
samoin eleilläsi ja ilmeilläsi on merkitystä.



Huolehdi myös omasta siisteydestäsi:

- hiukset siististi kammatut, puhtaat
- ei liikaa meikkiä
- jossakin asiakaspalvelutyössä et voi käyttää koruja, lävistyksiä
- lyhyet kynnet ja hoidetut kynsinauhat lisäävät siisteyden tunnetta asiakkaan silmissä
- Kynsilakan käyttö on kielletty joissakin työtehtävissä
- käy suihkussa päivittäin ja käytä deodoranttia



- vaihda alusvaatteet päivittäin
- työpukusi ja kenkäsi tulee olla myös siistit

- pese käsiäsi usein
- jos käsissäsi on haavoja,
suojaa haava esim. laastarilla tai harsotaitoksella.
Vaihda laastaria riittävän usein,
jotta se pysyy siistinä.
Jos käsittelet esimerkiksi ruoka-aineita,
laita vielä kertakäyttöinen suojakäsine käteen.

Pidä myös työpaikkasi siistinä.

Jos arvostat omaa työtäsi,
työpaikkasikin on oltava siisti.

Jos toimit myyjänä,
laita tuotteet ja hinnat selkeästi esille.

Kiinnitä työpaikallasi huomiota myös hajuihin ja ääniin.
Epämiellyttävä haju luo mielikuvia
esimerkiksi paikan siisteydestä.
Kovaääninen musiikki häiritsee ja
voi karkottaa asiakkaat.

Mieti yhdessä esimiehesi ja työtovereittesi kanssa,
miten saisit työpaikasta viihtyisän.

Ehdotuksia viihtyvyyden lisäämiseksi:

- viherkasvit, silkkikukat
- yrityksen tyyliin sopivat koristeet ja sisustustekstiilit
- juhlapyhien ja vuodenaikojen mukainen koristelu.

Asiakkaan kohtelu

Kunnioita ja arvosta jokaista asiakastasi.

Muista kohdella hyvin myös lapsia, vanhuksia ja eri kulttuureista tulevia asiakkaita.



Vanhempia henkilöitä on syytä teititellä.

Tai anna ainakin heidän tehdä aloite sinutteluun.

Joskus asiakkaat esittävät kysymyksiä,
jotka voivat olla mielestäsi tyhmiä.
Älä kuitenkaan vastaa kysymykseen epäkohteliaasti.
Näin asiakas tulee toistekin luoksesi.



Osoita asiakkaalle, että olet kiinnostunut
hoitamaan hänen asiaansa.

Jos et ehdi palvella asiakasta heti,
kerro hänelle milloin on hänen vuoronsa.
Jos et pysty itse palvelemaan asiakasta,
ohjaa hänet henkilön luo, joka osaa auttaa asiakasta.

Toisinaan asiakas näyttää olevan tyytymätön
saamaansa tuotteeseen tai palveluun.

Tee hänelle kysymyksiä,

jolloin saat selville hänen mielipiteensä.
Näin saat selville asian,
mihin asiakas ei ole tyytyväinen.

On tärkeää saada asiakas tyytyväiseksi.
Tyytyväisestä asiakkaasta voimme saada kanta-asiakkaan.
Kanta-asiakas käyttää palvelujamme
tai tuotteitamme säännöllisesti.
Näin saamme yrityksemme kannattavaksi.



Asiakkaan ilahduttaminen

Millä keinoilla voisit ilahduttaa asiakastasi?

Esimerkkejä asiakkaan ilahduttamisesta:

- Opettele oman työsi vaatimat tiedot tuotteesta tai palvelusta
- Tällöin osaat vastaila asiakkaan kysymyksiin
- Muista kuitenkin ensin kysyä asiakkaalta, mitä tuotteen ominaisuuksia hän pitää tärkeänä
- Asiakas ei aina osaa kysellä kaikkia tietoja tuotteesta
- Kerro omasta mielestäsi tärkeät tiedot hänelle

- Asiakas arvostaa sujuvaa, ripeää toimintaa
- Älä kuitenkaan hosu!

- osoita asiakkaalle toimivasi hänen parhaakseen

- yritä ratkaista ongelmatilanteet



- tarjoa apuasi tavaroiden kantamiseen tai nostamiseen mahdollisuuksiesi mukaan
- asiakasta voi huomioida yksilöllisellä palvelulla
- mieti, miten voisit jollakin tavoin ylittää asiakkaan tuotteeseen tai palveluun liittyvät odotukset.

Asiakaspalvelutyötä tehdään yhdessä

Asiakaspalvelutyö on usein ryhmätyötä.

Tämä tarkoittaa sitä,
että palvelutilanteen onnistumiseen
vaikuttaa useampi henkilö.

Onkin tärkeää,
että jokainen työntekijä tekee parhaansa.



Huolehdi siitä, että kerrot työhön ja työntekoon vaikuttavista asioista työtovereillesi.

Älä pidä sellaista tietoa vain itselläsi,
joka olisi tärkeää kaikkien työntekijöiden tietää.

Esimerkkejä:

Huomaat jonkin laitteen rikkoutuneen.

Ilmoita siitä välittömästi työtovereillesi ja esimiehellesi.

Tämä laite voi olla jopa työn turvallisuuden kannalta vaarallinen.

Näin saatat estää työtapaturman syntymisen.

Asiakas tilaa ravintolassa ruoka-annoksen.

Tarjoilija ei kuitenkaan käy heti

kertomassa tilausta kokille.

Tarjoilija viivyttää tilauksen teon kanssa.

Asiakas kyllästyy odottamaan annostaan.

Hän saattaa päättää tämän kokemuksensa perusteella,

että ei tule enää uudelleen tähän ravintolaan.

Asiakaspalvelu puhelimessa

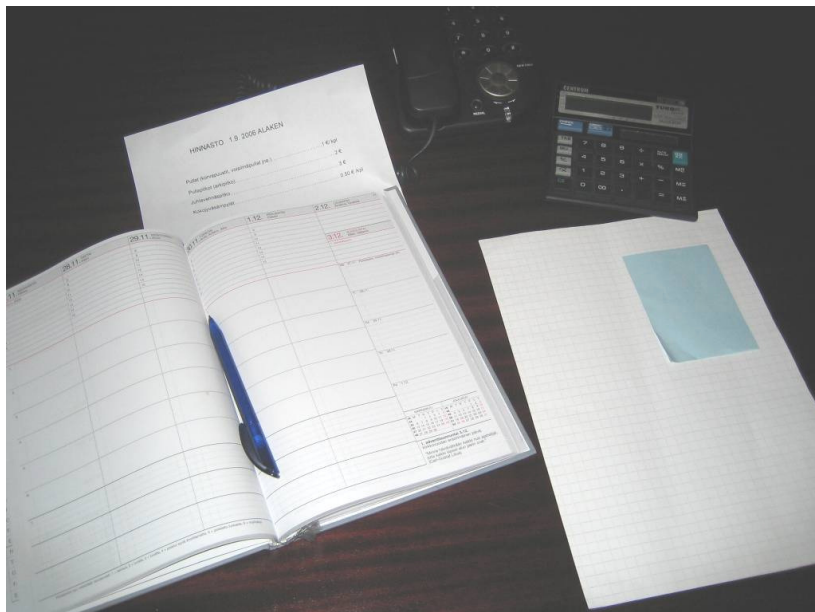
Sano yrityksesi nimi ja oma nimesi selkeästi puhelun alussa.

Kuuntele tarkasti myös toisen osapuolen nimi. Näin sinun ei tarvitse kysyä nimeä uudelleen, silloin kun tarvitset tätä tietoa myöhemmin.

Puhelimessa asiakkaan ikää on vaikea arvioida. Turvallisinta ja kohteliasta olisi teititellä asiakasta. Anna asiakkaan päättää se, sinutellaanko vai teititelläkö puhelimessa.

Pidä puhelimen lähellä muistiinpanovälineitä, että voit tehdä tarvittavia muistiinpanoja.

Asiakas kysyy usein myös tuotteiden hintoja, ominaisuuksia. Laita hinnasto ja muut usein kysytyt tiedot helposti löydettävään paikkaan tai näkyviin.



Puhelimessa puhuessa kiinnitä huomiota
sanoihisi ja äänen sävyysi.
Selkeä puhetapa on tärkeä asia.

Jos puheesi on epäselvää,
tai asiakkaalla ja sinulla ei ole samaa äidinkieltä,
yritä puhua hitaammin.
Näin asiakas ymmärtää puheesi paremmin.

Hyvään asiakaspalveluun eivät kuulu
voimasanojen käyttö.
Älä siis kiroile!
Alatyylin ilmaukset eivät myöskään ole sopivia.

Jos äänen sävyysi on esimerkiksi välinpitämätön,
asiakas uskoo välinpitämättömyyteesi
enemmän kuin sanoihisi.
Kiinnitä siis huomiota siihen,
miten asiasi puhut!

Kuuntele, mitä asiakkaalla on asiaa.
Pyydä asiakasta selittämään tarkemmin asiat,
joita et ymmärtänyt.
Sano vielä uudelleen tärkeät asiat.
Näin varmistat sen,
että olette molemmat ymmärtäneet asian samalla tavoin.

Haasteellisia asiakaspalvelutilanteita

Joskus asiakas voi olla vihainen.

Siihen voi olla useita syitä,

tässä muutama esimerkki:

- Asiakas on ostanut virheellisen tuotteen, tai ei ole muuten tyytyväinen tuotteeseen
- Asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun tai hänellä itsellään on vaan huono päivä

Erittäin vaikeita asiakaspalvelutilanteita voi syntyä:

- Kun päihtyneelle asiakkaalle ei myydä alkoholia
- Ryöstöjen tai ryöstön yritysten yhteydessä varkauksien, varkausyritysten, näpistysten tai näpistysyritysten yhteydessä
- Kun turvaportti hälyttää aiheettomasti tai aiheellisesti.

Kun asiakas on vihainen

- Hillitse itsesi, äläkä ala huutaa kilpaa asiakkaan kanssa. Malti on valttia tässä tilanteessa.
- Kuuntele asiakkaan asia ja yritä asettua asiakkaan asemaan.
- Jos et ymmärrä asiaa, josta asiakas valittaa, tee asiaan liittyviä kysymyksiä hänelle.



- Käytä selkeää kieltä puhuessasi vihaiselle, kiihtyneessä mielentilassa olevalle henkilölle.
- Asiakas ei tästä huolimatta aina kuule puhettasi, sillä hän on hyvin vihainen.
- Älä tee asiakkaasta naurunalaista. Siitä huolimatta, että hän olisikin mielestäsi väärässä.
- Hoida asian selvittäminen itse, jos pystyt siihen.
- Älä ala etsiä syyllisiä työtovereistasi. Asiakasta ei kiinnosta se, kuka on tehnyt virheen.

Asiakas haluaakin mahdollisimman pian:

- kuulla pahoittelun tapahtuneen johdosta
- että pyydät anteeksi tapahtunutta virhettä
- että toimit ripeästi asian kuntoon saattamiseksi
- kerrot hänelle, miten hänelle hyvitetään/ korvataan virheen aiheuttama vahinko.

Jos asia on sellainen,
että siitä voi aiheutua harmia myös muille asiakkaille,
ilmoita asiasta esimiehellesi ja työtovereillesi.

Tämän vuoksi on tärkeää kiittää asiakasta
hänen antamastaan palautteesta.

Omalle työlleen tulee usein sokeaksi,
eli ei huomaa kaikkia epäkohtia tai muutosta kaipaavia
asioita työssään.

Tällaisia voivat olla esimerkiksi työpaikan siisteys ja työturvalli-
suus.

Tämän vuoksi ulkopuolinen henkilö,
asiakas voi huomata ne paremmin kuin me itse.

Jos asiakas kertoo epäkohdista meille,
hän tekee hyvän palveluksen.

Tällä tavoin voimme kehittää yritystämme asiakkaan haluamaan suuntaan.

Ja asiakkaitahan me yritykseemme haluamme!

Asiakkaan tyytyväisyys on yrityksen kannalta tärkeä asia.

Tyytyväinen asiakas kertoo yrityksestämme ystävilleen ja tuttavilleen,
mutta tyytymätön asiakas kertoo vielä suuremmalle ihmisjoukolle.

Ikävät asiakaspalvelutilanteet saattavat jäädä painamaan mieltä.

Niinpä niistä olisi hyvä puhua työtoverin ja esimiehen kanssa.

Erittäin vaikeissa asiakaspalvelutilanteissa, jossa asiakas käyttäytyy uhkaavasti, on tarpeen käydä keskustelemassa terveydenhoitohenkilökunnan kanssa.

Hyvä asiakaspalvelu yrityksen kilpailukeinona

Ajatellaan tilannetta,
jossa on kaksi samaa tuotetta myyvää kauppaa vierekkäin.

Tuotteet ovat hinnaltaan samanlaiset,
eivätkä kaupat muutenkaan eroa juuri toisistaan.

Toisessa kaupassa on hymyilevä,
ystävällinen ja palvelualtis henkilökunta.

Mutta toisessa myymälässä tuntuu asiakkaasta siltä,
että hän häiritsee henkilökunnan keskinäistä keskustelua.
Asiakkaana tekisi mieli pyytää anteeksi,
että häiritsee heitä.

Ilmeisesti suurin osa asiakkaista valitsee ensimmäisen kaupan.
Hyvä asiakaspalvelu on tämän kaupan etu
toiseen kauppaan verrattuna.
Tällöin puhutaan hyvästä asiakaspalvelusta
yrityksen kilpailukeinona.



Palautteen kerääminen

Emme aina voi olla varmoja,
onko asiakas tyytyväinen
saamaansa tuotteeseen tai palveluun.

Silloin voimme kysyä asiakkaalta
asiaa selventäviä kysymyksiä.

Tarjoilija voi esimerkiksi kysyä:

” Maistuiiko ruoka?”

Asiakaspalautetta voi kerätä myös
yrityksessä olevilla lomakkeilla,
jotka täytetään paikan päällä.

Nykyisin monella yrityksellä on kotisivut, joilla he keräävät mm. asiakaspalautetta.

Yritykset voivat myös kerätä palautetta esimerkiksi kotona käyvien gallup-haastattelijoiden, kotiin lähetettävien lomakkeiden tai puhelinhaastattelujen avulla.

Asiakaskysely voi olla myös hyvin yksinkertainen. Kuvassa on esitetty asiakaskysely, jossa eriväristen pallojen avulla ilmaistaan tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä.



Kyselylomakkeita laadittaessa on kiinnitettävä huomiota kysymysten määrään.

Asiakkaat eivät mielellään täytä
runsaasti kysymyksiä sisältäviä lomakkeita.

Kysy siis vain yrityksen kannalta
oleellisia, tärkeitä asioita!

Joitakin asiakkaita houkuttelevat
hyvät palkinnot vastaamaan kyselyyn.
Mieti, laitatko oman yrityksen lomakkeeseen
palkintoa kyselyyn vastaajille.

Ja lopuksi, mitä on hyvä asiakaspalvelu?

Hyvä asiakaspalvelu on sitä,
että pyritään täyttämään asiakkaan
odotukset, tarpeet ja toiveet.

Erittäin hyvä asiakaspalvelu on sitä,
että pystymme ylittämään asiakkaan toiveet ja odotukset.