



Uuden työntekijän kehittyminen finanssialalla

Riina Siirilä

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Uuden työntekijän kehittyminen finanssialalla

Riina Siirilä
Liiketalous
Opinnäytetyö
Toukokuu 2021

Päiväkirjamaisen opinnäytetyön tavoitteena on havainnoida omia kehityskohteita ja kehittää omaa työskentelyä uudessa työssä palveluneuvojana finanssialan yrityksessä. Asiakaspalvelun siirtyessä vahvasti digitaalisiin kanaviin vaaditaan sekä työnantajalta, että työntekijältä muutosvalmiutta ja palautekulttuurin vahvistamista muutoksessa onnistumiseen ja työn kuormittumisen hallintaan. Toimeksiantaja saa tästä opinnäytetyöstä läpivalaisun uuden työntekijän kokemuksiin ja koettuihin haasteisiin, testattuja toimintamalleja näiden haasteiden voittamiseen sekä yhteenvedon käytännön asioista, jotka tulisi ottaa huomioon uuden työntekijän perehdyttämisessä.

Teoreettinen viitekehys muodostuu asiakaspalvelun eri osista aina asiakaskohtaamisesta asiakaspalvelijan työssä jaksamiseen ja uuden työntekijän perehdyttämiseen.

Opinnäytetyö on toteutettu päiväkirjamaisena, jolloin havaintoja syntyy kymmenen viikon ajalla erilaisissa työtilanteissa, kuten paikan päällä sekä digitaalisten kanavien välityksellä tapahtuvissa asiakastapaamisissa. Jokaiselle viikolle asetetaan tavoite ja viikon päätteeksi toteutumista analysoidaan ja reflektoidaan tavoitetta tietoperustaan.

Uuden työntekijän oman osaamisen vahvistaminen, työn priorisointi, palautteen antaminen ja vastaanottaminen, työn kuormitustekijöiden havainnointi ja hallinta sekä oman motivaation merkitys nousivat keskeisiksi aiheiksi oman kehittymisen kannalta. Asiakaspalvelutilanteissa menestymiseen vaikuttivat oma ajanhallinta, töiden priorisointi, asiakkaan kohtaamisen prosessi, digitalisaation ymmärtäminen ja myynnilliset näkökulmat kuten SPIN-strategia ja Solution Selling.

Opinnäytetyössä käsiteltiin kattavasti hankalimmiksi koetut asiat peilaten tietoperustaa käytäntöön. Tätä kautta saatiin toimivia tapoja asiakaskohtaamiseen, itsensä kehittämiseen ja myyntiin, jotka jäivät tekijän käyttöön sekä yritykselle tehdyn uuden työntekijän perehdytysoppaaseen avuksi uusille työntekijöille. Kehittämisehdotukseksi nousi koko työyhteisön kuormitustekijöiden havainnointi sekä rästiin jääneiden töiden organisointi.

Riina Siirilä

The Development of a new employee in the financial sector

Year 2021 Pages 67

The aim of this diary-based thesis was to observe the author's own development targets and to develop her work in a new job as a service advisor in a financial sector company. When customer service moves strongly towards the utilization of digital channels, both the employer and the employee are required to be ready for change and to strengthen the feedback culture in order to succeed in the change and manage the workload. From this thesis report, the client gets an insight into the new employee's experiences and the challenges experienced, the operating models used to overcome these challenges, and a summary of practical issues that should be considered when orienting the new employee.

The theoretical framework reviews various aspects of customer service, from the customer encounter to the customer service representative's ability to cope at work and the adaptation of the new employee.

The thesis has been implemented as a diary, in which case observations are made over a period of ten weeks in various work situations, such as on-site and customer meetings via digital channels. A goal is set for each week and at the end of the week, the findings are analyzed and the goal is reflected in the knowledge base.

Strengthening the new employee's personal skills, prioritizing work, giving and receiving feedback, observing and managing workload factors, and the importance of one's own motivation became key issues for person's own development. Success in customer service situations was driven by proprietary time management, job prioritization, the process of meeting the customer, understanding digitalization, and sales perspectives such as SPIN Strategy and Solution Selling.

The thesis comprehensively dealt with the most difficult issues, reflecting the knowledge base in practice. This provided workable ways to meet customers, develop themselves and sell, which were left to the use of the author, as well as a new employee orientation guide for the company to help new employees. The development ideas were the observation of the load factors of the entire work community and the organization of the delayed work.

Keywords: customer service, customer encounter, finance, COVID-19

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Nykytila	7
2.1	Nykyinen työ ja tarvittava osaaminen.....	7
2.2	Oman osaaminen arviointi	7
2.3	Oma ammatillinen kehittyminen.....	8
2.4	Sidosryhmät	9
2.5	Vuorovaikutustaidot	10
2.6	Kehittäminen	11
2.7	Opinnäytetyön tavoitteet	11
3	Päiväkirjaraportointi.....	13
3.1	Viikko 1: Rutiinit ja kuormittavat tekijät henkilökohtaisissa tapaamisissa	13
3.2	Viikko 2: Asiakkaan kohtaaminen asiakaspalvelutilanteessa	19
3.3	Viikko 3: Muutostilanteet ja niihin sopeutuminen	23
3.4	Viikko 4: Työn kuormitus.....	28
3.5	Viikko 5: Ulkoinen ja sisäinen palaute	34
3.6	Viikko 7: Motivaation merkitys menestyksessä.....	45
3.7	Viikko 8: Menestyksellinen myynti	48
3.8	Viikko 9: Pehdyttäminen ja uuden työntekijän haasteet	52
3.9	Viikko 10: Konttorin käsikirja.....	56
4	Yhteenveto ja pohdinta	60
	4.1.1 Asiakaspalvelu	60
	4.1.2 Oma kehittyminen osana työyhteisöä	61
4.2	Pohdinta	62
4.3	Anti toimeksiantajalle.....	63
4.4	Jatkokehitysideat	64

1 Johdanto

Covid-19 pandemia vaikutti merkittävästi finanssialaan ja pakotti yritykset etsimään ratkaisuja nopeasti muuttuviin olosuhteisiin, kuten asiakkaiden tarpeisiin vastaamiseen etäyhteyksillä. Jopa 38 % suomalaisista on aloittanut vähintään yhden uuden digitaalisen palvelun käyttämisen koronapandemian aikana (Digiloikasta vauhtia uuteen kasvuun ja hyvinvointiin, 2020. 37). Palveluneuvoja kohtaa työssään suuren määrän ihmisiä erilaisista lähtökohdista ja elämäntilanteissa. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on raportoida ja analysoida työskentelyä palveluneuvojan näkökulmasta COVID-19 pandemian aikana, pohtia tämän pohjalta ilmenneitä asioita ja kehittää erilaisia keinoja sekä työssä jaksamiseen, että asiakkaiden kohtaamiseen uuden työntekijän näkökulmasta.

Opinnäytetyön aihe muotoutui oman työnkuvani, havaintojeni ja kiinnostukseni mukaan. Pyysin myös vinkkejä esihenkilöiltä ajankohtaisista ja tärkeistä aiheista, jotta sain mukaan yrityksen kannalta tärkeitä näkökulmia ja ajankohtaisia ilmiöitä. Tämän myötä opinnäytetyöhön lisättiin uuden työntekijän perehdyttämiseen liittyvät asiat käytännön käsikirjan muodossa. Tämä opinnäytetyö on itselleni erinomainen tapa pohtia ja kehittää omaa työskentelyäni analyttisesti, huomata asiat, joissa itselläni on kehittämisen varaa ja saada lisää keinoja ja ymmärrystä erityisesti asiakaskohtaamiseen sekä työn kuormittavuuden hallintaan.

Toimeksiantajana toimii Yritys X, joka on finanssialan yritys ja sen toimipaikka sijaitsee Helsingissä. Yritys X on vakaa pohjoismainen finanssialan yritys, joka tarjoaa kattavia rahoituksen palveluja ja huomioi vastuullisuuden kaikessa toiminnassaan. Yritys panostaa jatkuvasti digitaalisten palveluiden kehittämiseen ja asiakaspalvelu on merkittävässä osassa yrityksen toimintaa.

Yritys X:n konttori sijaitsee Helsingin keskustassa. Konttorissa toimii parikymmentä työntekijää palveluneuvojan tehtävässä. Pääasiallisesti konttorissa palvelee asiakkaita ajanvarauksella, mutta myös nopeaa palvelua eli pikaneuvontaa tarjotaan yksinkertaisempiin asioihin sekä vastataan asiakaspalvelunumeroon tuleviin puheluihin. Palveluneuvojan työnkuva vaihtelee sen mukaan, missä kanavassa asiakasta palvelee. Tällä hetkellä kanavia ovat asiakkaan henkilökohtainen kohtaaminen konttorilla sekä asiakaspalvelu puhelimitse.

Työympäristö on pääasiallisesti rauhallinen, etenkin kun COVID-19 pandemian takia konttorilla tapahtuvia toimintoja supistettiin asiakkaiden ja henkilökunnan terveyden turvaamiseksi, mutta työntäyteisiä ja kiireisiä hetkiä syntyy ajoittain. Tällä hetkellä toimipisteen henkilöstöä johtaa kolme esihenkilöä. Tämä on toimiva malli, jolloin esihenkilöillä on tukea tarvittaessa, eivätkä koko henkilöstön asiat jää yhden henkilön varaan.

2 Nykytila

2.1 Nykyinen työ ja tarvittava osaaminen

Työtehtäviini kuuluu asiakaspalvelu puhelimitse, asiakaspalvelu ajanvarauksessa sekä pikaneuvonta. Asiakkaat ovat yksityishenkilöitä. Työtehtävän sisältö on aina asiakkaan tarpeesta riippuvainen, ja vaihtelee yleisen neuvon antamisesta aina vaativampiin toimenpiteisiin omissa järjestelmissämme. Kaikissa työtehtävissä pääasiana on asiakkaan kohtaaminen ja sitä kautta tarpeen ja ongelman tunnistaminen ja asiakkaan asian hoitaminen parhaimmalla mahdollisella tavalla.

Työtehtäviin tarvitaan asiakaspalveluasennetta ja kykyä ymmärtää asiakkaan olennaiset tarpeet. Olennaisten asioiden erottaminen on ehdottoman oleellinen lähtökohta, kun käsitellään asiakkaalle tärkeitä ja henkilökohtaisia asioita. Omia tunteita tai ajatuksia ei tule näyttää asiakkaalle vaan keskittyä käsillä olevaan asiaan positiivisesti ja myötätuntoisesti. Tietoteknisten ohjelmistojen toimintojen ymmärtäminen ja oikeaoppinen käyttäminen on työssä tärkeää. Lisäksi oleellisten lakien ja asetusten tuntemus sekä soveltaminen ovat työssä menestymisen kannalta tärkeää. Työ vaatii tarkkuutta, jotta käsiteltävät asiat tulevat hoidettua oikein ja perusteellisesti, jottei asiakkaan tarvitse olla esimerkiksi jatkossa yhteydessä samasta asiasta.

Työssä menestymistä varten palveluneuvoja tarvitsee yleisen ymmärryksen finanssialasta ja erityisesti Yritys X:n tarkemmasta toimialasta ja sen toiminnasta. Tarvitsen myös tietoa ja taitoa erilaisista käyttöjärjestelmistä ja ohjelmistoista, joita käytetään päivittäin ja joiden avulla asiakkaiden asioita hoidetaan. Tarvitsen myös kattavasti tietoa tarjoamistamme palveluistamme, alalla tarvittavista säännöksistä ja lakivelvoitteista sekä ajankohtaisista asioista, jotka saattavat vaikuttaa toimintoihin tai palveluihin.

Työtehtävässä tarvitaan erityisesti tarkkuutta, käyttöjärjestelmien hallintaa, IT taitoja, kärsivällisyyttä, pelisilmää, ymmärrystä toimialasta ja sen eri osista ja toiminnoista, tiedonhakutaitoja sekä taitoa ymmärtää usein asioiden riitelevän, eikä ihmisten. Tarvitaan myös kykyä jättää työasiat työpaikalle ja huolenpitoa omasta henkisestä ja fyysisestä jaksamisesta, jottei työstä tule liian kuormittavaa.

2.2 Oman osaaminen arviointi

Oma osaamiseni on työn alussa aloittelevan toimijan luokkaa. Osaan käyttää järjestelmiä kohtuullisesti, mutta se vie vielä aikaa. Järjestelmiä on useita ja jokainen toimii omalla tavallaan, joten jokainen järjestelmä tulee opetella erikseen. Tarvitsen usein kollegan apua ja ohjeita, erityisesti kohdatessa uudenlaisia asiakastapauksia. Usein tapauksen hoitaminen ja kirjaaminen tapahtuu useammassa järjestelmässä, joten järjestelmien omaksuminen ja käyttö

ovat erityisen tärkeitä. Muutama perustoiminto sujuu itsenäisesti, mutta asiakaskohtaamisen johtamisessa on vielä kehittämisen varaa. Itsenäinen ja joustava suoriutuminen on vielä vajavaista. Täysin itsenäisen työskentelyn kannalta oleellinen tietotaito ei ole vielä riittävällä tasolla, mutta uskon tämän oppimisen tapahtuvan käytännön työtä tehdessä ajan kanssa.

Henkilökohtaisen asiakaskohtaamisen osaaminen on hieman paremmalla tasolla kuin etäkohtaamisen. Näissä tapauksissa tulee enemmän toistoa, joten muutama perusasia on jo jäänyt hyvin mieleen ja niitä pystyn itse toteuttamaan itsenäisesti. Olen aikaisemmissa työtehtävissäni toiminut pitkään henkilökohtaisessa asiakaspalvelussa, joten se on minulle luontevampaa kuin etäkohtaaminen. Vaikeamman tapauksen tullessa vastaan tarvitsen silti vielä apua ja neuvoja kokeneemilta palveluneuvojilta. Olen myös tarkka siitä, että asiat tulevat hoidettua tarkasti ja oikein ja epävarmuuden iskiessä minun on pakko tarkistaa asia. Haluan oppia asiat heti kunnolla niin, että ymmärrän koko ajan mitä olen tekemässä ja siksi olen erityisen tarkka asioiden oikeaoppisesta hoitamisesta. Haluan myös toteuttaa asiakaspalvelua yritys X:n arvojen mukaan. Yritys X:n arvot ja työkulttuuri ovat omien arvojeni mukaiset, joten koen arvojen toteuttamisen luontevaksi.

2.3 Oma ammatillinen kehittyminen

Ammatillisessa kehityksessä olen tässä työtehtävässä aloittelija, vaikka minulla onkin pitkä työkokemus erilaisista asiakaspalvelun tehtävistä. Palveluneuvojan rooli ja työnkuva on paljon monipuolisempi ja laajempi kuin aikaisemmissa työtehtävissäni, joten opittavaa on vielä valtavasti. Lisäksi työskentelen finanssialalla ensimmäistä kertaa, joten alan lait, säädökset ja käytännöt ovat vielä ammattikorkeakouluopintojen varassa. Ammatillisen kehitykseni näen kahtena osana: tietopohjan rakentaminen sekä asiakaskohtaamisen parantaminen. Molemmat ovat tässä työssä yhtä tärkeitä, koska monesti asiakkaalla on ongelma, joka minun täytyy selvittää ja auttaa ratkomaan. Roolini palveluneuvojana asettaa minut asemaan, jossa asiakas näkee minut ja toimintani edustamani yrityksen kuvana, joten toimintani asiakaskohtaamisessa on yrityksen kannalta erityisen tärkeää.

Toimintani on tällä hetkellä vielä hieman epävarmaa. Muutamia asioita osaan hoitaa itsenäisesti, ja niissä koen toimintani itsevarmaksi ja rutiininomaiseksi. Näissä tilanteissa asiakaspalvelu on luontevaa ja asiakaskohtaaminen sujuu useimmiten eteenpäin etenevästi niin, että johdan itse tapaamista alusta loppuun. Vaikeamman asian tullessa vastaan toimintani on mielestäni ammattimaista, mutta selvästi hitaampaa eikä niin rutiininomaista. Jos en osaa selvittää asiaa itse, pyydän apua kollegalta. Tämä toiminta saattaa asiakkaalle näyttäytyä epävarmana tai häneen negatiivisesti kohdistuvana, mikä ei pidä kuitenkaan paikkaansa. Erityisesti näissä tilanteissa yritän selvittää myös asiakkaalle, ettei kollegan kutsuminen ole hänen syynsä, vaan haluan tarkistaa tai vahvistaa jonkin asian.

Jatkossa minun tulee panostaa työssä tarvittavan tietopohjan sekä toimintatapojen rakentamiseen, jotta ymmärrän nopeasti asiakkaan tarvetta tai ongelmaa ja osaan hoitaa asian mahdollisimman tehokkaasti ja rutiininomaisesti. Asiakaskohtaaminen ja asiakaspalvelu ovat minulla hyvin hallussa, mutta asiakaskohtaamisen johtamista minun tulee vielä kehittää, jotta opin hyödyntämään työajan tehokkaasti ja pystyn palvelemaan mahdollisimman monta asiakasta laadukkaasti ilman, että asiakas kokee oloaan sivuun sysätyksi tehokkuuden tieltä.

2.4 Sidosryhmät

Kaikki sidosryhmät ovat työni kannalta oleellisia. Nämä sidosryhmät ovat asiakkaat, esihenkilöt sekä kollegat (kuvio 1). Erittymisen tärkeä sidosryhmä on kuitenkin asiakkaat, joita varten työtäni teen, koska kohtaan heitä päivittäin itsenäisesti ja työkuvaani kuuluu auttaa asiakkaita. Asiakkaiden kokemus yhteisestä kohtamisestamme muodostaa kuvan edustamastani yrityksestä ja vaikuttaa heidän mielipiteensä sekä minusta, yrityksestä sekä palvelun laadusta, vaikkei se suoranaisesti olisikaan minun käsissäni. Asiakkaan negatiivinen mielipide vaikuttaa myös siihen, miten hän puhuu yritys X:stä eteenpäin. Esihenkilön kokemus ja kuva työni laadusta on myös tärkeä, erityisesti siksi, että jos työssäni on parannettavaa, hänen tehtävänsä on puuttua asiaan ja auttaa siinä, miten voin kehittyä paremmaksi. Kollegoiden mielipide on mielestäni näistä vähiten tärkeä, vaikka ei voida sanoa, ettei se merkitsisi. Kollegoiden mielipide minusta ja työskentelystäni heijastuu käytökseen minua kohtaan arkipäivän kohtamisessa ja silloin, kun tarvitsen apua tai tukea. Viihtyisä työympäristö myös syntyy silloin, kun työympäristön sosiaaliset suhteet ovat kunnossa.



Kuvio 1: Sidosryhmäkartta

2.5 Vuorovaikutustaidot

Vuorovaikutustaidot ovat työssä menestymisen ja työilmapiirin kannalta erittäin merkittävät. Kollegoiden kesken vuorovaikutus on esimerkiksi aamuisin ystävällistä sananvaihtoa tulevasta päivästä tai jostakin työpäivään liittyvästä asiasta, esimerkiksi työpisteestä, koska ne voivat vaihtua päivittäin. Päivän aikana tulee usein tilanteita, joissa tarvitsen apua ja silloin pitää käyttää pelisilmää, keneltä voi pyytää apua. Monesti kollegoilla on omat työtehtävät kesken, eikä ohikulkevalta kollegalta kannata välttämättä pyytää apua vaan kääntyä kiireettömämmän henkilön puoleen. Vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä näissä tilanteissa, jotta ei luoda suurta odotusta kollegalle, jolla ei olisi oikeasti aikaa auttaa. Työasioista keskustellessa pitää muistaa, että asiakkaiden asioista ei keskustella turhaan eikä myöskään mennä liian henkilökohtaisiin asioihin kollegoiden omissa asioissa. Monet ihmiset haluavat pitää työpaikan ja vapaa-ajan visusti erillään. Päivän päätteeksi saatetaan keskustella päivän kulusta ja onkin ollut ilo huomata, että monesti kollegat tulevat kysymään, miten on päivä mennyt tai antavat palautetta asiallisesti. Palautteenantokulttuuri on avoin ja pidän siitä erityisesti siksi, että kehittyminen on tehokkainta, kun palautetta annetaan säännöllisesti eri henkilöiden toimesta. COVID-19 pandemian takia tauoilla ei valitettavasti voida ruokaila yhdessä, joten nämä yleensä sosiaaliset tilanteet ovat tällä hetkellä tauolla.

Ulkoisen sidosryhmän, eli asiakkaiden palveluun sisältyy valtavasti erilaisia vuorovaikutustilanteita. Osa asiakaspalvelutilanteista tapahtuu etäyhteyksillä, mikä eroaa perinteisestä henkilökohtaisesta tapaamisesta. Etäyhteyksin asiakaspalvelussa pääosaan nousee oma puhetyyli, äänen paino ja nopeus tehdä toimintoja tietokoneella, kun taas henkilökohtaisessa tapaamisessa käytetään koko kehonkieltä. Asiakkaan soittaessa asiakaspalveluun, saattaa hän olla minkälaisessa tilanteessa tai paikassa tahansa, mikä yleensä heijastuu kohtaamiseen esimerkiksi kiireenä, muihin asioihin keskittymisenä tai ärtyneisyytenä. Jos asiakas on joutunut odottamaan vuoroaan, tämä kuuluu yleensä jollain tavalla asiakaskohtaamisessa, usein suorana sanallisena palautteena. Konttorilla asiakaspalvelu henkilökohtaisesti on hieman erilaista, koska asiakas on yrityksen toimitiloissa ja haluaa saada tietyn asian hoidetuksi. Erityisesti ajanvarauksen kautta tulevat asiakkaat ovat valmiita kohtaamiseen, koska tapaamiseen on ollut useampi päivä aikaa valmistautua. Henkilökohtaisessa kohtaamisessa on silti paljon eroja, riippuen siitä, onko asiakas valmistautunut tapaamiseen huolellisesti, onnistuuko kyseessä olevan asian hoitaminen, sekä minkälainen elämäntilanne tai päivä asiakkaalla on.

Asiakkaan kohtaaminen on minulle tuttua aikaisemman työkokemukseni kautta ja tulee mielestäni luonnostaan, olen myös tottunut työskentelemään tiimissä ja olen luonteeltani avoin ja sosiaalinen. Haasteita tulee vastaan, jos asiakas tai kollega käyttäytyy ikävästi, on vihainen tai ei ymmärrä käsillä olevaa asiaa, vaikka sen selittäisi huolellisesti. Kollegalta en ole saanut asiatonta kohtelua, mutta jos tällainen tilanne tulisi vastaan, voisi se vaikuttaa

työilmapiiriin ja omaan käyttäytymiseen hänen seurassaan. Todennäköisesti käytännössä se näkyisi varautuneisuutena asiakasta tai kollegaa kohtaan. Asiakkaat valitettavan usein käyttäytyvät ikävästi, mikä onkin asiakaspalvelutyön suurin henkinen kuormittaja.

Esimerkiksi, asiakkaan ollessa jo kohtaamisen alussa vihainen, vaikuttaa se minussa niin, että yritän saada asiakkaan asian hoidettua mahdollisimman nopeasti ja se usein vaikuttaa työn huolellisuuteen ja tarkkuuteen. Tällaisen kohtaamisen jälkeen myös työmotivaationi saattaa hetkellisesti laskea.

2.6 Kehittäminen

Työtehtäviäni olen kehittänyt opiskelemalla tarvittavaa tietoperustaa, jotta ymmärrän tarjoamiamme palveluja sekä asiakkaan mahdollisesti kohtaamia ongelmia. Olen myös kehittänyt rutiinia tiettyjen tehtävien suorittamiseksi, jotta jokainen vaihe tulisi luonnostaan ja rutiininomaisesti asiaa käsitellessä. Tiettyihin asiakokonaisuuksiin olen kehittänyt keinoja, joilla seurata esimerkiksi rästiin jääneitä työtehtäviä, sekä kirjoittanut omia selkeitä ohjeita.

Erityisen kehityskohdan näen asiakaskohtaamisen johtamisessa sekä työn kuormitustekijöiden hallinnassa. Asiakaskohtaamisen johtaminen vaatii harjoittelua ja rutiinia, jota voidaan soveltaa jokaisessa tapaamisessa. Työn henkinen kuormittavuus on välillä suurta, joten se vaatii työntekijältä toimenpiteitä vapaa-ajalla, jotta palaudutaan työstä. Työnantajan osalta en ole vielä huomannut kehityskohteita, toiminnot ovat tarkkaan harkittuja ja niitä kehitetään jatkuvasti.

Valitettavasti minulla ei ole mahdollisuutta osallistua yksittäiseen tiettyyn projektiin tätä opinnäytetyötä varten, mutta näen Covid-19-pandemian aiheuttaman poikkeustilanteen mielenkiintoisena aiheena, sekä työhyvinvoinnin merkityksen henkisesti kuormittavassa työssä. Minusta se on aina ajankohtainen aihe, mutta erityisesti nyt näin poikkeuksellisen aikana.

2.7 Opinnäytetyön tavoitteet

Työni tavoitteena on kehittää omaa toimintaani asiakaskohtaamisessa, jotta saan entistä ammattimaisemman otteen asiakaspalvelutyöhön ja pystyn toteuttamaan asiakaskohtaamisen johtamista päivittäin työssäni. Haluan löytää tietoa ja keinoja asiakkaan kohtaamiseen eri kanavissa sekä asiakaskohtaamisen johtamiseen. Toisena tavoitteena on kiinnittää huomiota erilaisiin kuormitustekijöihin asiakaspalvelutyössä, analysoida niitä ja etsiä niiden hallintaan uusia ratkaisuja, joita jokainen vastaavaa työtä tekevä voisi hyödyntää. Haluan, että minulla on opinnäytetyön päätteeksi selkeät havainnot kuormitustekijöistä, ratkaisuja niihin sekä työkalu asiakaskohtaamisen johtamiseen. Opinnäytetyön päätteeksi haluan kerätä oleelliset asiat yhteen uusien työntekijöiden perehdytystä varten, jolloin aloitus sujuu mahdollisimman mutkattomasti.

Oma tavoitteeni on se, että tämän opinnäytetyön jälkeen työni laatu on erinomaista, pystyn kohtaamaan asiakkaan hänen mielentilastaan riippumatta samalla tavalla ja osaan johtaa asiakaskohtaamista tehokkaasti asiakkaan kiinnittämättä siihen suuremmin huomiota. Haluan olla loistava asiakaspalvelija, jolla on tietoja ja taitoja toimia itsenäisesti ja taitoja purkaa työn kuormitusta ja pitää yllä hyvää jaksamista.

Toimeksiantaja odottaa tältä opinnäytetyöltä huomioita työn kuormittavuudesta ja mahdollisista ongelmatilanteista, joita voidaan kehittää. Kehitysideat näihin kuormitustekijöihin ovat myös toimeksiantajalle tervetulleita. Asiakaskohtaamisen laadun parantaminen on toimeksiantajalle tärkeää. Toimeksiantaja hyötyy myös mahdollisesti esiin tulevista asioista, joilla työn kuormitusta voidaan keventää tai purkaa kehittävästi. Erityisesti uuden työntekijän näkökulma on tervetullut, koska työskentely ei ole vielä rutiininomaista ja mahdollisia kehityskohteita ja kuormitustekijöitä voi olla helpompi havainnoida tuorein silmin. Nämä havainnot kerään lopuksi yhteen, jotta toimeksiantajalle jää konkreettinen lista uuden työntekijän kannalta tärkeitä asioista. Aiheita ovat mm asiakaskohtaaminen sekä henkilökohtaisesti että puhelimitse, työn kuormittavuus ja kehitysideat, työyhteisössä toimiminen, palautekulttuuri sekä oman työn organisointi.

3 Päiväkirjaraportointi

Opinnäytetyön toteutustapa on päiväkirjamainen opinnäytetyö, joka koostuu päiväraportoinneista, viikkoanalyyseistä, aiheen mukaisesta teoriasta, sekä yhteenvedosta ja pohdinnasta. Opinnäytetyö on toteutettu kevään 2021 aikana viikoilla 6-15. Viikkoraportointi on toteutettu 8.2.2021-16.4.2021. Tämä ajanjakso on valittu siksi, että olen vielä uusi työssäni ja voin mahdollisesti havaita asioita tuorein silmin, koska en ole vielä rutinoitunut tekijä. Koronapandemia elää yhä ja vaikuttaa koko yhteiskuntaan ja sen vaikutukset näkyvät todennäköisesti myös omassa työssäni ja asiakaskohtaamisissa.

3.1 Viikko 1: Rutiinit ja kuormittavat tekijät henkilökohtaisissa tapaamisissa

Tämän viikon tavoitteena on kehittää rutiininomaista otetta sekä havainnoida palveluneuvojaa kuormittavia tekijöitä henkilökohtaisissa asiakaskohtaamisissa. Kuormittavat tekijät hidastavat tai vaikeuttavat työskentelemistä ja niiden vähentäminen tehostaa työskentelyä sekä auttaa keskittymään ja suoriutumaan työstä tehokkaammin. Kuormitustekijöillä voi olla myös vaikutusta työmotivaatioon. Kehitys ja havainnointi tapahtuu käytännössä niin, että valmistaudun mahdollisimman huolellisesti jokaiseen kohtamiseen ja kirjoitan ylös esiin nousseet ongelmakohdat tapaamisen jälkeen. Nämä kerään yhteen viikon lopuksi viikkoanalyysiin tarkempaa tutkimista ja kehittämistä varten. Työtehtävien kannalta oleellista tietoperustaa rakennan jatkuvasti opiskelemalla yrityksen käytäntöjä ja ohjeita aina kun siihen on mahdollisuus. Myös esihenkilöt ja kollegat tukevat ja neuvovat aina tarpeen tullen.

Maanantai 8.2.

Menin työpaikalle aamulla, vaikka olin ollut flunssassa viikonloppuna. Kurkku oli vielä hieman kipeä, mutta koronatesti oli negatiivinen. Sain silti ohjeet mennä kotiin, koska koronapandemian takia työpaikalla on nollatoleranssi flunssaoireiden suhteen. Minulla olisi ollut ensimmäinen päivä ajanvarauksessa, ja olin suunnitellut päivän kulkua niin, että ehtisin perehtyä jokaiseen kohtamiseen mahdollisimman hyvin etukäteen. Harmitti lähteä, koska olin motivoitunut oppimaan uutta sekä innoissani ensimmäisistä ajanvaraustapaamisista.

Päivän aikana mietin erilaisia lähestymistapoja ja tyylejä asiakaskohtaamisiin, vaikken työpaikalla ollutkaan. Koska yrityksen toimintatapaan kuuluu olennaisesti asiallisuus ja monet kollegat ovat selvästi löytäneet oman yhtenäisen ja luontaisen tyylinsä kohdata asiakkaita, mietin omaa luonnettani ja sen suhdetta asiakaskohtaamiseen. Olen sosiaalinen ja puhelias, mutta asiakaskohtaamisissa osaan keskittyä asiakkaan asiaan ja antaa hänelle tilaa puhua. Uskon, että asiakaskohtaamisen tulisi olla luontaista ja asiakkaan rytmiin ja tyylin vastaamista, kuitenkin aina asiallisuuden ja yrityksen edustamien arvojen kautta. Oma persoona saa näkyä kohtaamisessa, kunhan fokuksessa on edustaa yritystä, ei itseä.

Tiistai 9.2.

Tänään olisi ollut vuoro pikaneuvonnassa, mutta kurkku oli aamulla vielä kipeä, joten en päässyt vielä töihin. Normaalisti olisin mennyt töihin, mutta ymmärrän koronapandemian aikaisen linjauksen tarpeellisuuden. Koronapandemia on vaikuttanut valtavasti myös yritysten julkisuuskuvaan ja vähänkään flunssainen asiakaspalvelija antaa yrityksestä helposti kuvan, ettei valtion asettamia linjauksia noudateta tai konttorilla ei ole turvallista asioida, vaikka asia ei näin olisikaan.

Päivän aikana keskityin miettimään huomista työpäivää, koska minulla on pikaneuvontavuoro myös huomenna. Kertasin tehtävät, joita pikaneuvonnassa tehdään ja kertasin työvaiheet mielessäni. Pikaneuvonnassa on tarpeen olla ripeä ja viedä asiakkaan asiaa ja huomiota eteenpäin, koska olen huomannut miten monesti asiakas jää juttelemaan yleisiä asioita ja jono seisoo sen takia. Yrityskuvan takia on erityisen tärkeää saada asiakas tuntemaan, ettei asiakaspalvelijalla ole kiire, vaikka oikeasti kiire olisikin, vaan asiakaspalvelijalla on riittävästi aikaa juuri hänen tarpeilleen. Muistan erään tilanteen, jossa satuin vilkaisemaan kelloa syrjäsilmillä asiakkaan jäädessä kysymään asiasta, jossa en häntä voinut sillä hetkellä auttaa, ja hän huomasi vilkaisuni ja antoi palautteen saman tien: ”tiedän, että sinulla on kiire, mutta...”. Tämä kuvastaa hyvin sitä, että vähäeleisetkin tekomme, ilmeemme ja äänenpainomme eivät jää asiakkaalta huomaamatta. Koen erityisen tärkeäksi sen, että jokaisen asiakkaan kanssa pitää keskittyä käsillä olevaan asiaan ja ihmiseen ja kirjoittaa vaivihkaa muistiin, jos mieleen tulee asia, joka pitää hoitaa tai muistaa myöhemmin, jotta se ei häiritse kesken olevaa kohtaamista.

Keskiviikko 10.2.

Tänään on pikaneuvontapäivä. Palvelen siis asiakkaita pikaneuvonnassa nopeasti hoidettavissa ja kiireisissä asioissa. Asiakkaita on ilmeisesti ollut paljon alkuviikosta ja odotuksissa on kiireinen päivä. Asiakkaat tulevat usein ryppäinä, joten hetkellisesti voi olla kovakin kiire. Yrityksemme yhden keskeisen palvelun uudistus saattanee vaikuttaa siihen, että asiakkaita on normaalia enemmän. Aamulla on koulutus asiakastietojen käsittelystä ja aihe onkin tällä hetkellä erittäin tärkeä asiaan liittyvän lakiuudistusten vuoksi. Aamulla käyn läpi ajankohtaiset asiat ja aloitan ovien avaamisen jälkeen asiakaspalvelun. Keskityn erityisesti asiakkaan kohtaamiseen ja tunnistamaan asiakkaan mielentilaa ja asennetta, jolla hän saapuu kohtaamiseen ja asennetta, mikä hänellä jää kohtaamisen jälkeen. Yritän huomata, muuttuuko asiakkaan asenne kohtaamisen aikana ja jos muuttuu, mikä siihen on syytä.

Päivä tosiaankin oli kiireinen. Aamun koulutus oli pitkähäkö ja täyttää asiaa, joten en ehtinyt juurikaan valmistautua asiakkaiden tuloon. Päivä sujui jouhevasti kiireestä huolimatta. Tänään oli erityisen tunteikas päivä asiakkailla, erityisesti yksi kohtaaminen jäi vahvasti mieleen, jossa asiakas herkistyi omasta tilanteestaan ja tein kaikkeni auttaakseni häntä.

Saimme asia lopulta järjestymään ja se teki minut erityisen onnelliseksi sekä tuntemaan oloni vielä sitoutuneemmaksi yritykseen, koska asiakasta autettiin kaikin voimin ja myös kollegat osallistuivat asian eteenpäin viemiseen. Toinen kohtaaminen jäi harmittamaan, koska asiakkaan asiaa ei ollut mahdollista viedä eteenpäin. Asiakas oli ymmärtäväinen asian suhteen ja kiitteli, että autoin niin paljon kuin pystyin ja selitin, miten asiassa hänen tulee vielä edetä. Näen tällaisen vaivannäön olevan yrityksen imagon kannalta erittäin tärkeää, koska asiakas todennäköisesti valitsee palveluntarjoajakseen yrityksen, jossa hän saa tarvittavaa apua aina, kun sille on tarve.

Huomasin ilokseni, että suurimmaksi osaksi rutiininomainen ote alkaa löytyä. Ainoastaan erikoisissa tapauksissa piti miettiä, miten edetä sekä kysyä apua. Päivän kuormitustekijänä huomasin oman jännittyneisyyteni. Päivän aikana huomasin hartioiden kiristyvän, vaikka pääosin päivä meni hyvin. Loppupäivästä keskityin vähän väliä rentouttamaan hartioita ja muistuttamaan itseäni, että asiat sujuvat omalla painollaan ja se, että teen parhaani, riittää. Olen kärsinyt niska- ja päänsärystä, joten tähän asiaan tulee ehdottomasti kiinnittää huomiota jatkossa. Päänsärky haittaa keskittymistä töissä ja saa päivän tuntumaan raskaammalta.

Torstai 11.2.

Tänään on taas pikaneuvontapäivä. Aamulla on palaveri, jonka jälkeen avataan ovet asiakkaille. Kiire todennäköisesti jatkuu ja päivän keskelle on ilmestynyt yksi ajanvaraus, johon tarvitsisi hieman valmistautua. Etukäteen ei ole varmuutta, ehdinkö ennakoivalmistautumista tekemään, mutta uskon että asia hoituu jouhevasti joka tapauksessa.

Päivän tavoitteet toteutuivat hyvin. Aamun palaveri oli tehokas, joten minulla jäi aikaa valmistautua myös ajanvaraukseen ja tehdä sitä varten asioita ennakkoon. Päivä oli todella kiireinen ja useampi asiakaskohtaaminen tapahtui hieman ikävissä merkeissä, asiakkaiden haastavan asenteen takia. Tämä on selvästi myös yksi suuri kuormitustekijä, kun asiakas vaikuttaa vihaiselta, eikä ole halukas kuuntelemaan. Tällainen asiakaskohtaaminen vie nopeasti voimat ja vaikuttaa omaan mielentilaan. Huomasin kuitenkin, että kollegan kanssa asiasta puhuminen auttaa nopeasti ja tehokkaasti palautumaan tällaisista tilanteista. Sain myös paljon tukea näissä tilanteissa kollegoilta, joten asian ja tilanteen kanssa ei tarvinnut jäädä yksin. Työyhteisön tuki ja apu on ollut korvaamatonta.

Havaitsin tänään kehittymiskohteen itsessäni ja otin sen heti tarkkailuun. Tietyt asiakaskohtaamisen toimenpiteet eivät tule vielä automaattisesti kaikissa tapauksissa ja aikaa kuluu asioiden selvittelyyn. Toimenpiteiden kertaaminen ennen työpäivän alkua auttaa toimimaan rutiininomaisemmin asiakaskohtaamisissa. Päätinkin jatkossa mahdollisuuksien mukaan kerrata toimenpiteet aina päivän aluksi ja miettiä mahdolliset ongelmakohdat

etukäteen, jotta olisin tehokkaampi itse asiakaskohtaamisessa. Tarvitsen myös lisää jämäkkyyttä asiakaskohtaamisen päättämiseen, sillä moni asiakas jää kyselemään tai kertomaan epäolennaisia asioita kohtaamisen lopussa, kun olisi tarve jatkaa seuraavan asiakkaan kanssa.

Perjantai 12.2

Tänään on ensimmäinen ajanvarauspäivä. Päivä aloitetaan tutulla perjantaipalaverilla, jonka aiheena on heikentynyt koronapandemia-tilanne. Minulla on kahdeksan tapaamista tänään, joten päivästä tulee tiukka. Tulossa on paljon uutta asiaa, joten yritän keskittyä tehokkaaseen toimintaan, mutta en kuitenkaan palvelun laadun kustannuksella. Jatkan vielä tämän päivän asiakaskohtaamisen laadun mittaamista ja kuormitustekijöiden havaitsemista.

Aamupalaveri oli mielenkiintoinen, erityisesti siksi, että koronapandemia vaikuttaa jatkuvasti toimintaamme ja saimme uusia ohjeistuksia. En ehtinyt valmistautua ensimmäiseen tapaamiseen ja kyseinen tapaaminen koski erityisen hankalaa aihetta. Onneksi minulla oli mahdollisuus pyytää kollega apuun, ja asia saatiin hoidettua oikein. Suurin osa päivän asioista oli minulle uusia, joten teki tiukkaa pysyä aikataulussa. Minulla oli päivän aikana useamman kerran ongelmia ohjelmistojen kanssa, mikä turhautti ja myös venytti tapaamisia turhaan. Iltapäivän kahvitauon pidin alle viidessä minuutissa, koska edellinen asiakastapaaminen venyi. Onneksi iltapäivän viimeinen tapaaminen oli nopea ja ehdin hoitaa jälkityöt rauhassa, jotta ensi viikolle ei jäänyt ylimääräistä hoidettavaa. Päivän päätteeksi kiittelin auttaneita kollegoita. Pidän positiivisen palautteen antamisen erityisen tärkeänä työyhteisössä, jossa kaikilla on omat työnsä ja toisten avustamiseen annettu aika on heiltä pois omien tehtävien hoitamisesta. Päivän päätteeksi esihenkilöni kiitteli kuluneesta viikosta ja antoi positiivista palautetta, sekä antoi tulevan ystävänpäivän kunniaksi suklaalevyn pienen viestin kera. Päivästä jäi kaiken kaikkiaan hyvä fiilis.

Tapaamisissa tuli vastaan monenlaisia kohtaamisia. Suurin osa sujui ongelmitta, sillä asiakas oli itse varannut asian hoitamiseen riittävästi aikaa sekä kärsivällisyyttä. Yksi kohtaaminen jäi erityisesti mieleen. Asiakkaalla oli vaikea tilanne omassa elämässään ja hän puhkesi itkuun kesken tapaamisen. Tällaisessa tilanteessa vaaditaan myötätuntoa ja empatiaa ja uskon, että pärjäsinkin hyvin, koska asiakas rauhoittui ja hän lähti hieman positiivisemmalla mielellä tapaamisen jälkeen. Kuormitustekijöistä suurimpana olivat tekniset ongelmat ja yleinen kiire. Työnalla olevat asiat piti hoitaa huolellisesti ja huomasinkin päivän aikana oman olotilani muuttuvan kireämmäksi ja mielialani laskevan, kun kaikkeen tarvittavaan ei millään tuntunut riittävän aikaa. Vaikka seuraavan asiakastapaamisen olisi pitänyt alkaa, edellinen asia oli pakko hoitaa loppuun asti, kun se oli jo aloitettu. Päivä tuntuikin kuluneen silmänräpäyksessä ja olin todella väsynyt päivän päättyessä.

Viikkoanalyysi

Osaamiseni on kehittynyt rutiininomaisuudessa ja uusien tehtävien tekemisessä. Erilaisia tehtäviä on paljon ja jokaisessa on aina omat yksilölliset piirteensä, joten uuden oppimista tulee vielä pitkään jatkossakin ja rutiininomaiselle työtteelle on tarvetta. Positiivinen asenne ja ymmärrys siitä, ettei kaikkea voi opetella etukäteen, auttaa paljon. Viikon aikana aikaa kului paljon tiedon etsimiseen. Jouduin myös tukeutumaan kollegoihin, mikä on ymmärrettävää tässä tilanteessa, kun olen työskennellyt tehtävässä vasta vähän aikaa. Suurimpina kuormitustekijöinä koin ajan sekä rutiinien puutteen sekä tekniset ongelmat.

Valvio (2010, luku 4.1) määrittelee palvelun prosesseiksi tai toimintasarjoiksi, kokonaan tai osaksi aineettomiksi, kulutettavaksi tai koettavaksi samaan aikaan kun niitä tuotetaan ja asiakkaan osallistuvan palvelutapahtuman tuottamiseen. Palvelun laatua voidaan sanoa hyväksi silloin, kun toiminnan, tuotteen tai palvelun laatu on asiakkaan odotusten mukainen tai ylittää ne. Työtehtäväni koostuu pääosin tilanteista, joissa asiakkaalla on kysymyksiä, ongelma tai tarve vaihtaa, poistaa tai tilata uusia palveluita. Palveluneuvojan työtehtävät ovat pääosin asiakkaan odotusten ylittävää palvelun tuottamista asiakkaalle.

Tämän viikon kehityskohteena oli löytää rutiininomainen työskentelytapa sekä havaita kuormitustekijöitä henkilökohtaisessa asiakaskohtaamisessa. Sivistyssanakirja määrittelee rutiinin tottumuksen kautta muodostuvaksi taitavuudeksi ja tottumukseksi (Suomisanakirja 2021). Rutiinin saavuttamiseksi tarvitaan siis tottumusta, joka muodostuu toistosta. Työterveyslaitoksen tutkijan Hounin (2018) mukaan rutiinit tuottavat mieleen tyhjää tilaa, kun mielen ei tarvitse keskittyä samoihin tehtäviin joka kerta uudelleen, vaan toiston kautta opitut toimintatavat ovat jo aivoissa valmiina. Tämä tyhjä tila antaa vapauden miettiä uusia asioita. Näitä voivat olla omalle kohdalleni esimerkiksi sitä, miten parantaa asiakaskohtaamista, miten suositella asiakkaalle jotakin hänelle sopivaa tuotetta tai mikä asia asiakkaan kohtaamisessa tulee hoitaa seuraavaksi. Rutiini luo mahdollisuuden kehittää omaa toimintaa jatkuvasti pidemmälle. Kun perustoiminnot ja myynnillinen ote ovat rutiineja, rutiinin luomaa tyhjää tilaa voi käyttää taas uusiin asioihin. Koska palvelutapahtuma on uniikki toimintasarja, joka ei ole täysin toistettavissa jokaisessa kohtaamisessa, huomiota tulisi kiinnittää erityisesti palveluprosessin lähtökohtiin, konkreettisten toimintojen oppimiseen sekä asiakaspalveluun, joita voidaan opetella ja soveltaa jatkossa ja tätä kautta saavuttaa rutiininomainen työskentelytapa.

Kokemaani ajanpuutteeseen vaikuttaa sekä asiakkaan, että oma toimintani. Ajanpuutteeseen asiakaskohtaamisen aikana voin itse vaikuttaa sillä, että osaan itse nopeasti etsiä tarvittavan tiedon ja ratkaisut käsillä olevaan asiaan. Asiakkaan toimintaan voin yrittää vaikuttaa viemällä tapaamista selkeästi eteenpäin alusta loppuun. Rästiin jääneiden töiden hoitamiseen olen suhtautunut niin, että olen hoitanut tehtäviä jokaisessa mahdollisessa välissä sen

mukaan, kuinka pitkä aika minulla on käytettävissä ja miten pitkään arvelen tehtävän hoitamisen kestävän. Olen myös yrittänyt järjestää tehtäviä niin, ettei mikään tehtävä jäisi viikkoa pidemmäksi aikaa keskeneräiseksi, jotta muistan tapauksen yksityiskohdat mahdollisimman hyvin. Teen myös usein muistiinpanoja asioiden selkeyttämiseksi.

Työtehtävien priorisoinnilla on suurta vaikutusta haluttujen töiden etenemiseen. Kun työpäivän rytmiä ja tehtävien jakamista omalle kohdalleen tarvitaan hallintaan, tehtävien asettaminen tärkeysjärjestykseen on oikea työkalu. Tätä on priorisointi. Sitä voidaan tehdä asettamalla tehtäviä järjestykseen esimerkiksi tärkeyden, kiireellisyyden, henkilösuhteiden tai kiinnostavuuden mukaan. Kuitenkin monissa yrityksissä asiakas on aina ensin ja hänen pyyntönsä pyyhkivät taulukoiden edelle. Tehtävää tulisi myös tarkastella siitä näkökulmasta, onko tehtävä keskeinen yrityksen kannalta, onko sitä pakko tehdä ollenkaan ja kuuluuko tehtävä itselle vai kollegalle tai esihenkilölle. Joskus voi huomata tekevänsä tehtäviä, jotka eivät välttämättä kuulu omaan työnkuvaan ollenkaan. (Sarkkinen 2016.)

Priorisointia voidaan tehdä asettamalla tehtävät neljään luokkaan tärkeyden sekä kiireellisyyden mukaan.

1. Tärkeät ja kiireelliset tehtävät
2. Ei niin tärkeät ja kiireelliset tehtävät
3. Tärkeät tehtävät, jotka eivät ole kiireelliset
4. Ei niin tärkeät ja ei niin kiireelliset tehtävät

(Sarkkinen 2016).

Taulukko on hyvin yksinkertainen, mutta haasteena on itse lajitella tehtävät oikeisiin luokkiin. Asiat, jotka itsestä voivat tuntua tärkeiltä ja kiireellisiltä, eivät ehkä ole sitä muiden mielestä. Tässä on erityisesti itselle oppimisen paikka, tarkastella tehtäviä sekä omasta että muiden näkökulmasta ja harjoitella tehtävien luokkiin lajittelemista. Hyvä on myös muistaa se, että tehtävää ei ole aina mahdollista priorisoida. Asiakaskohtaaminen itsessään on tärkeä ja kiireellinen tehtävä ja kohtaamisen aikana tulee hoitaa asiakkaan asia niin pitkälle, että hänelle voidaan luvata asian hoituminen tai antaa tietoa siitä, milloin asia etenee tai tarvitseeko olla vielä yhteydessä asian tiimoilta.

Priorisoinnin lisäksi tärkeää on myös kirkastaa ydintehtävä omassa työssä. Priorisoinnin tarkoituksena ei ole se, että joidenkin asioiden tekeminen lykkääntyy loputtomasti tai tehdään vain tehtäviä, jotka ovat itselle mieluisia. Priorisointia varten tulisi selvittää oma vastuualue, kirkastaa oma työnkuva ja saada esimiehen tuki. Ristiriitoja voi syntyä erityisesti silloin, kun työyhteisöön jäsenet luokittelevat omia tehtäviään kovin eri tavoilla.

Priorisoinnissa varjopuolena on luopua jostakin. Siihen voi liittyä pelkoa, että oma ääni ja vaikutus vaimenee, kun ei osallistu johonkin. (Sarkkinen 2016.)

3.2 Viikko 2: Asiakkaan kohtaaminen asiakaspalvelutilanteessa

Viikkosuunnitelma

Tämän viikon tavoitteena on kehittää asiakaskohtaamista puhelimitse. Työtehtävät riippuvat aina asiakkaan tarpeesta. Yritän havaita kuormitustekijöitä ja haasteita puhelintyöskentelyssä, jotta niitä voitaisiin kehittää jatkossa. Aion keskittyä teoriassa puhelintyöskentelyn keskeisiin aiheisiin, jotta voin kehittyä erinomaiseksi ja tehokkaaksi asiakaspalvelijaksi. Puhelintyöskentelyssä viestinnästä jää uupumaan eleet ja ilmeet, joten äänenpainolla ja sanoilla on suuri merkitys. Yritän siis kehittyä sujuvaksi puheen osalta ja löytää uusia keinoja tehokkaaseen ja ystävälliseen asiakaskohtaamiseen.

Maanantai 15.2.

Tänään alkaa viikko puhelinvuorossa. Aamulla ei ole palaveria, joten käyn läpi sähköpostini ja hoidan mahdolliset kiireelliset asiat ensin ja sitten keskityn asiakaspalveluun puhelimitse. Olen vuorossa, jossa vaihdan tarvittaessa pikaneuvontaan avuksi, joten se voi tuoda haasteita, kun rooli vaihtuu kesken päivän. Puhelujä riittää yleensä koko ajan, joten yritän saada nopeasti hyvän vireen päälle ja mahdollisimman tehokkaan asenteen unohtamatta asiakaskohtaamisen tärkeyttä.

Puhelinvuoro vaihtui koko päiväksi pikaneuvonnassa kollegan sairastumisen vuoksi. Maanantai on yleensä kiireinen päivä eikä tämä päivä ollut poikkeus. Päivän aluksi ehdin hoitaa rästiin jääneitä tehtäviä edelliseltä viikolta ja käydä läpi sähköpostini, mutta loppupäivän ajan riitti asiakkaita jonoksi asti. Päivän aluksi hoidin kaksi asiakastapaamista, jotka sujuivat hyvin ja tietotaitoni oli jo riittävää kyseessä olevien asioiden hoitamiseen. Suurin osa asiakaskohtaamisista pikaneuvonnassa sujui ongelmitta ja jouhevasti ja pystyin työskentelemään itsenäisesti. Huomaan, että tehokkuuttani vie jonkin verran asioiden tarkistelu. En uskalla täysin luottaa, että muistan asiat oikein ja käytän aikaa asian varmistamiseen.

Tiistai 16.2

Tänään pitäisi olla puhelinvuoro, mutta varaudun vaihtamaan tarvittaessa pikaneuvontaan, jos kollegan sairausloma jatkuu. Aamut ovat kiireisiä tällä viikolla, joten yritän saada avattua ajanvarauskalenterini järjestelmään joko aamupalaverin aikana tai jälkeen. Puhelinvuorossa ei ehdi hoitaa asioita soittojen välissä ja päivän katkaisee vain lounas- ja kahvitauko. Minulla on tänään myös kehityskeskustelu, jota odotan innolla.

Aamun palaverissa kävi ilmi, että kollegani on lähdössä työnkiertoon. Tämän vuoksi saan yhteisvastuullisena aloittaa tekemään muutamia tehtäviä, joita en ole aikaisemmin tehnyt. Pidän työn monipuolisuudesta ja olen innoissani uusista tehtävistä. Ehdin aamulla olemaan

puhelintehtävissä vain vähän aikaa, kun kiirehdin lounastauon kautta kehityskeskusteluun. koska olen vielä uusi työssäni, keskustelu koski pääasiassa uusia tavoitteita tälle vuodelle. Työssäni on vielä paljon opittavaa, joten keskityn ensin oppimaan sitä ja sen jälkeen aloitan tähtäämään omiin henkilökohtaisiin tavoitteisiin. Keskustelun jälkeen hoidin maaliskuuta varten yhden työtehtävän ja hoidin viime viikolta kesken jäänyttä asiaa, koska kollegalta tuli viesti, että asia olikin jäänyt osittain kesken. Aloitin vielä puhelimen ääressä, mutta pikaneuvonta ruuhkautui pahoin ja hyppäsin tiskin taakse auttamaan. Loppupäivä meni jonoa purkaessa ja kiirettä piti niin, että kahvitauko jäi melkein pitämättä. Asiakkaita oli paljon mutta onneksi suurin osa kohtaamisista sujui reippaalla tahdilla ja vain yksi asiakkaista jäi väkisin juttelemaan, vaikka yritin tapaamista päättää.

Keskiviikko 17.2.

Vuorossa on tänään puhelinpäivä, kuten tämä koko viikko. Aamu alkaa koulutuksella, jota odotan kovasti. Pidän työssäni siitä, ettei asioiden kanssa jäädä yksin vaan tarvittavaa tukea ja apua on jatkuvasti saatavilla eri muodoissa. Tavoitteena on tänään pysyä puhelinlinjoilla koko päivä, mutta tilanne elää joka päivä ja toimimme aina sen mukaan.

Joustava asenne auttaa paljon työssä menestymisessä. Päivä ei mennyt alkuperäisen suunnitelman mukaan, koska asiakkaita oli iltapäivällä paljon. Aamulla meillä oli koko tiimin yhteinen koulutus, jossa saimme osallistua keskusteluun. Vaikka aikataulu oli tiukka, sain koulutuksesta paljon ajatuksia työskentelyyni. Aamupäivällä ehdin tunnin verran olla puhelimesta ja sitten aikaa meni erään asian selvittelyyn ja asia jäi edelleen kesken, kun minua tarvittiin pikaneuvonnassa lisäkäsiniä. Pidän vaihtelevista työtehtävistä, joten päivän monimuotoisuus oli oikeastaan mukavaa. Eräs asiakaskohtaaminen jäi erityisesti mieleen siksi, että olin erittäin turhautunut. Asiakas oli käynyt neuvonnassamme jo aikaisemmin ja tuli uudestaan saman asian takia. Ongelma ei ollut siinä, ettei asiaa olisi selvitetty, vaan siinä, ettei asiakkaan kielitaito riittänyt ymmärtämään mitä minulla oli sanottavaa. Jäi tunne, kuin asiakas ei olisi saanut apua, koska ei ymmärtänyt sanomaamme, vaikka asian eteen oli jo nähty paljon vaivaa ja ongelmakin oli selvitetty ja hoidossa. Iltapäivällä purin vielä päivän aikana kertyneen sähköpostini ja lähdin toimistolta viimeisenä.

Torstai 18.2.

Viikon teeman mukaisesti minulla on tänään puhelinvuoro. Aamulla minulla on kaksi lyhyttä koulutusta eri aiheista. Koulutusten jälkeen on tarkoitus hypätä puhelinlinjoille loppupäiväksi.

Koulutukset sujuivat hyvin ja sain molemmista paljon irti ja hyvät muistiinpanot tulevaisuutta varten. Koulutuksissa pidän erityisesti siitä, että yleensä aikaa jää kysymyksille, jottei asioita jää epäselväksi. Kollegan sairastumisen vuoksi minulle tuli kaksi ajanvarausta päivän kalenteriin puheluiden välille. Aloitin puheluilla ja keskipäivällä hoidin ensimmäisen

asiakastapaamisen. Haastavuutta tapaamiseen toi se, että asiakkaan ollessa iäkkäämpi, kaikki tekeminen on hitaampaa ja asioita tarvitsee selittää paljon ja yleensä moneen kertaan. Minulla oli ongelmia saada tapaaminen päätökseen ja suunniteltu lounasaika kiisi ohitse. Seuraavan tapaamisen piti olla yksinkertainen ja nopea, mutta asia olikin monimutkaisempi. Koska tarkoituksena on saada asiakas tyytyväiseksi ja asia hoidettua niin, ettei jatkoasiointia tarvitse, tämäkin tapaaminen venähti reilusti yli suunnitellun. Tapaamisen jälkeen pidin huolen väliin jääneestä lounastauosta, koska verensokerin laskiessa myös asiakaspalveluasenne kärsii nopeasti. Tämän jälkeen jatkoin eilen kesken jääneen asian selvittelyä kollegan avustuksella ja asian ollessa monimutkaisempi kuin olin kuvitellut, siihen meni iltapäivä. Olin tänään myös saanut ensimmäiset asiakaspalautteeni, jotka eivät olleet mairittelevia, mutta yritin olla miettimättä niitä sen enempää, koska palaute ei ollut henkilökohtaista laatua ja olin toiminut molemmissa tilanteissa ohjeiden mukaisesti.

Perjantai 19.2.

Tämän viikon viimeinen puhelinpäivä. Aamulla on tiimimme yhteinen koulutus ja sen jälkeen yritän hoitaa edelleen keskeneräisen asian mahdollisimman pitkälle jatkotoimenpiteitä varten. Loppupäivän palvelen asiakkaita puhelimitse ja toivottavasti opin mahdollisimman paljon lisää toimenkuvani käytännön tekemisestä asiakaskohtaamisen lisäksi.

Aloitin päivän tuttuun tapaan jatkamalla edellisen päivän koulutusta. Seuraavaksi aloitin edellisiltä päiviltä jääneet jälkityöt. Jälkitöiden selvittelyssä meni aikaa, koska yksi asioista oli minulle täysin uusi ja asia piti hoitaa lakipykälien mukaisesti. Asia oli myös sellainen, josta kollegoilla ei ollut kokemusta, joten kaikki asiat piti selvittää huolellisesti itse. Halusin saada asiakkaalle napakan ja oikean vastauksen mahdollisimman nopeasti. Tänään oli vielä puhelinpäivä, joten hyppäsin linjoille ennen lounasta. Ilokseni huomasin, että minulla oli valmiiksi vastaus moneen asiaan, joten aikaa tiedon etsimiseen ei mennyt enää niin kauan, kuin edellisellä viikolla. Lounaan jälkeen pikaneuvonta ruuhkautui, kun ihmiset tulivat hoitamaan asioitaan ennen viikonloppua. Eriyisen turhauttavaa oli, kun asiakas ei oman teknisen ongelmansa vuoksi saanut asiaansa kokonaan hoidettua. Iltapäivällä kiirehdin järjestelmään päivän aikana kertyneet paperit paikoilleen ja lähettämään asiakkaalle viestin, jonka olin tänään luvannut lähettää. Päivän jälkeen olo oli todella turhautunut, koska tuntui, ettei tarvittavien asioiden hoitamiseen tuntunut millään riittävän aikaa.

Viikkoanalyysi

Viikko ei edennyt alkuperäisen suunnitelman mukaan, koska konttorilla oli asiakkaita odotettua enemmän ja rästiin jääneet jälkityöt veivät yllättävän paljon aikaa.

Asiakaskohtaamisten laadussa oli myös jonkin verran vaihtelua, koska jouduin vaihtamaan roolia joskus useammankin kerran päivässä nopealla aikataululla. Roolin vaihtaminen on minulle mieluisaa, mutta vaatii aina pienen ajatuksen vaihteen kääntämisen ja orientaation,

joka on saattanut näkyä asiakkaalle kiireenä tai hetkellisenä epävarmuutena. Viikon aiheena oli asiakkaan kohtaaminen asiakaspalvelutilanteessa. Tietylainen orastava rutiini on alkanut kehittyä, mutta jäin hieman kaipaamaan kaavaa asiakaskohtaamiseen, vaikka aihetta käsiteltiin yhdessä koulutuksessa tällä viikolla. Haluan saada syvemmän ymmärryksen asiakaskohtaamiseen asiakaspalvelijan näkökulmasta ja keinoja, miten kehittää sen laatua.

Valvion mukaan palvelu voidaan nähdä asiakkaan ja palveluhenkilön kaksipuoleisena kommunikaationa, joka muodostuu sanoista, äänenpainosta, ilmeistä ja eleistä (2010, luku 5.8). Toisin kuin puhelimitse, henkilökohtaisessa palvelutilanteessa on esillä myös kaikki sanaton viestintä ja sanattoman viestinnän luonteva ilmaisu yrityksen arvojen ja edustustehtävän mukaan on siis myös valtava osa asiakaspalvelua (Valvio 2010, luku 5.9). Koen, että luonteeni sopii hyvin asiakaspalveluun ja kiinnitän sanattomaan viestintään paljon huomiota. Se myös tulee jo luonnostaan ja vaivatta. Koska teen työtä finanssialalla ensimmäistä kertaa, sanattomaan viestintääni saattaa vaikuttaa se, että törmään usein uusiin asioihin ja pyytäessäni apua kollegoilta, viestintäni saattaa vaikuttaa epävarmalta. Aion jatkossa keskittyä sopeuttamaan sanatonta viestintääni asiakkaan mukaan ja vahvistamaan asiantuntijarooliani yrityksessä. Sanatonta viestintää voidaan mielestäni sopeuttaa mukautumalla asiakkaan puherytmiin, puhetyyliin ja elekieleen.

Fyysisen asiakaskohtaamisen tärkeimpänä työkaluna pidetään tunneälyä. Jokainen kohtaaminen on aina yksilöllinen ja asiakasta tulisi kohdella sen mukaisesti. Iäkkäämpää henkilöä kohdellaan eri tavalla kuin kiireistä toimitusjohtajaa. Asiakkaan tulisi poistua yrityksestä tyytyväisempänä kuin sinne tullessaan. Tapaamisen jälkeen onnistumista voi pohtia kysymyksillä; saiko asiakas tarvitsemansa avun, olisiko tilanteeseen voinut valmistautua paremmin, olisiko asiakasta voinut palvella paremmin sekä poistuiko asiakas tapaamisesta paremmalla tuulella kuin saapuessaan? Nämä kysymykset auttavat pyrkimään parempaan palveluun sekä varmistamaan aidon asiakaskokemuksen. Henkilökohtainen ote ja omien tunteiden ja huolien sivuun laittaminen ovat myös tärkeitä ottaa käyttöön. Palvelun laatu ei saa olla sidoksissa asiakaspalvelijan tunnetilojen mukaan, vaan kaikille asiakkaille tulisi tarjota yhtä hyvää palvelua. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, luku 5.)

Ahvenainen ym. (2017, luku 5) antavat kohtaamiseen välineeksi kohteliaan kohtaamisen kasitaulun. Periaate pysyy aina samana, mutta tunneälykäs asiakaspalvelija osaa mukauttaa toimintaansa aina tilanteen vaatimalla tavalla. Peruseriaatteet ovat:

1. Huomioiminen - Jokaisen asiakkaan huomiointi joko hymyllä tai nyökkäyksellä
2. Kohtaaminen - Reipas ja positiivinen tervehtiminen tai leveä hymy
3. Kysyminen - Keskustelun aloittava kysymys, jota seuraa tilanteen mukaan sopiva jatkokysymys
4. Kuunteleminen- Asiakkaan kuunteleminen aktiivisesti sekä aidosti

5. Ehdottaminen - asiantuntijuuden osoittava sekä asiakkaan tilanteeseen sopiva ehdotus
6. Varmistaminen - Kun asiakas on suosiollinen, varmistaa molemminpuolinen ymmärrys, tässä on myös lisämyynnin paikka
7. Vahvistaminen - Vahvistuksen kautta luodaan tunne, että olet ymmärtänyt asiakkaan ongelman ja teillä on yhteisymmärrys asiasta
8. Kiittäminen - Aito hymy, kiitos ja reipas toivotus, joiden tarkoituksena on jättää asiakkaalle hyvä muistikuva tapaamisesta.
(2017, luku 5).

Haluan ottaa edellä mainitun kohtaamisen kasitaulun omaan käyttööni. Kirjoitan sen itselleni ylös ja yritän kerrata sitä aina mahdollisuuksien mukaan ja vertailla, miten olen onnistunut. Uskon, että kyseinen toimintatapa tuottaa jatkossa rutiininomaisempaa työskentelyotetta ja auttaa pitämään kaikki asiakaskohtaukset yhtä laadukkaina. Koen itseni tunneälykkääksi ja olen jo toteuttanut asiakaskohtauksissa tilanteen sopeuttamista asiakkaan mukaan ja asiakkaan kohtelemista yksilöllisesti. Valitettavasti aika tähän on tällä hetkellä vähäistä työpäivän aikana ja jokainen pienikin tauko täyttyy edellisten päivien hoidettavista asioista tai tulevien tapaamisten valmistelusta. Uskon, että tilanne helpottaa, kun tietyt päivittäiset toiminnot alkavat muodostua enemmän rutiiniksi.

3.3 Viikko 3: Muutostilanteet ja niihin sopeutuminen

Viikkosuunnitelma

Tällä viikolla työhön voi tulla muutoksia koronapandemian heikentyneen tilanteen vuoksi. Sekä asiakkaat että henkilökunta ovat uudenlaisessa tilanteessa, vaikka koronatilanne onkin vaikuttanut jo kohta vuoden ajan koko arkeemme. Uudet ohjeistukset voivat muuttaa jo valmiiksi kuormittavan tilanteen vielä vaikeammaksi. Tällä viikolla keskityn turvalliseen kohtaamiseen asiakkaiden kanssa uusien ohjeistuksien mukaisesti sekä huomioimaan muutostilanteiden vaikutuksen työntekoon.

Maanantai 22.2.

Tänään alkaa viikko, jolloin kohtaan asiakkaita henkilökohtaisesti sekä pikaneuvonnassa että ajanvarauksessa. Koko Suomi on siirtynyt leviämisvaiheen koronaohjeistuksiin ja se saattanee vaikuttaa jonkin verran myös omaan työskentelyyn. Pääkaupunkiseudulla olemme toimineet koko ajan leviämisvaiheen ohjeiden mukaan, mutta aamun palaverissa selviää, saammeko uusia ohjeistuksia. Olen päivän pikaneuvonnassa ja uskon, että pärjään hyvin, koska tässä tehtävässä on vähiten tietotaitoa vaativia asioita ja tätä taitoa on jo karttunut. Kehityskohteena näen oman työskentelynopeuden, koska asiakkaita on paljon päivän aikana.

Päivä oli äärimmäisen kiireinen ja stressaava. Asiakkaiden kanssa oli mahdotonta pitää kahden metrin turvaväliä, joten suojanani oli turvamaski, hanskat ja muovipleksi, jotka kaikki osaltaan vaikuttivat asiakkaan kuulemiseen ja omaan oloon, koska maskilla oli hankala hengittää, se kutitti ja hanskat olivat niin isot, että näppäimistön käsittely oli hankalaa. Hyvä työn imu on löytynyt omaan tekemiseen, mutta edelleen asiakaskohtaamisen päättäminen on välillä haastavaa. Tänään yksi asiakaskohtaaminen venyi aivan liikaa siksi, ettei asiakas suostunut lähtemään työpisteeltäni, vaikka sitä jo lopulta suoraan pyysin. Meillä oli myös haasteita ymmärtää toisiamme, sillä asiakas ei juuri osannut englantia ja suomea vielä vähemmän. Olin äärimmäisen turhautunut, koska samaan aikaan näin, miten asiakkaita tuli jonoon koko ajan lisää. Osa rästiin jääneistä töistä jäi tekemättä, koska aikaa ei ollut millään riittävästi, vaikka olisin kuinka priorisoinut.

Tiistai 23.2.

Vuoro pikaneuvonnassa jatkuu. Yritän aamulla saada edellisen päivän rästit hoidettua ennen ovien avaamista. Haluan kehittää työskentelynopeuttani ja siksi yritän käyttää kohtaamisen kasitaulua runkona jokaiselle kohtaamiselle. Haluan myös löytää sopivia tilaisuuksia tehdä asiakkaille suosituksia heille sopivista tuotteista tai palveluista.

Aamun palaverin jälkeen minulle jäi puoli tuntia aikaa hoitaa rästiin jääneitä tehtäviä. Ovien auettua päivä näytti lupaavan rauhalliselta ja riittävästi henkilökuntaa oli varattu pikaneuvonnan pisteelle. Asiakaskohtaamisissa keskityin rutiinin kautta työskentelyyn ja kohtaamisvaiheiden tarkkailuun, jotta saisin enemmän työtettä kohtaamisen kasitaulun kautta. Lounaan jälkeen pikaneuvonta alkoi ruuhkautua ja puoli tuntia ennen sulkemisaikaa jonoa oli niin paljon, että mietin, ehdimmekö kaikkia palvella tänään. Saimme jonon purettua, mutta joka päivän päätteeksi suoritettavat työt jäivät tänään muiden tehtäväksi. Jäin vielä työajan jälkeen hetkeksi lähettämään tietoja eteenpäin, jotta oma tekemiseni ei hidastaisi asiakkaiden prosessien etenemistä. Monet työt on myös helpompi hoitaa heti, kun asia on vielä tuoreessa muistissa.

Keskiviikko 24.2.

Tänään on viikon viimeinen pikaneuvontapäivä ja varaudun tehokkaaseen työskentelyyn, koska tilanne elää koko ajan ja ruuhka saattaa syntyä nopeasti. Aamulla jatkamme tiimin kanssa edelliseltä viikolta kesken jäänyttä koulutusta ja sen jälkeen avaamme ovet asiakkaille. Keskityn edelleen rutiininomaisuuteen ja kohtaamisen kasitaulun mukaiseen toimintaan.

Koulutuksessa sain uusia ideoita työskentelyyni ja olin iloinen, että meillä on mahdollisuus saada tällaisia koulutuksia työajalla. Päivä alkoi lennokkaasti, mutta selvästi kevätloma vaikuttaa ja asiakkaita oli vähemmän, jolloin minulle jäi aikaa toteuttaa myös lisämyyntiä

siinä onnistuen. Koronatilanne on heikentynyt viime viikkoina nopealla aikataululla ja se tuonee myös meille joitakin muutoksia toimintaan. Olen tällä viikolla käyttänyt vahvempaa kasvomaskia ja tuntuu, että ääneni kärsii siitä. Ilman ääntä asiakaspalvelu on mahdotonta, joten täytyy jatkossa kiinnittää huomiota siihen, että tärkeä työväliseeni pysyy kunnossa. Kohtaamisen kasitaulun mukainen runko on tuonut lisää jämäkkyyttä kohtaamisen viemiseen eteenpäin ja erityisesti sen päättämiseen.

Torstai 25.2.

Tänään kohtaan asiakkaita ajanvarauksessa. Päivä on valmiiksi tiukkaan aikataulutettu ja koen haasteena pysyä tapaamisajassa, koska usein asiakas odottaa saavansa hoidettua enemmän asioita, kuin mitä tapaamiselle on varattu. Olen ehtinyt katsoa tapaamiset läpi etukäteen, mikä helpottaa huomattavasti, koska tiedän suunnilleen, mitä tapaaminen koskee ja pystyn valmistautumaan etukäteen, jolloin tapaaminen usein sujuu nopeammin. Käytän ensimmäistä kertaa kohtaamisen kasitaulua ajanvarausasiakkaiden kanssa ja toivon, että se tuo myös asiakkaalle selkeän kuvan tapaamisesta.

Päivä alkoi tilannekatsauksella, koska hallitus on antanut uusia ohjeita koronatilanteen takia. Suurin vaikutus meille on se, että aikaisempi kahden metrin suositus on muuttunut rajoitukseksi ja se aiheutti järjestelyjä. Saimme myös maskien käyttöön uusia ohjeita. Asiointi oli selvästi hankalampaa turvavälien kanssa ja erityisesti ongelmaa oli kuulla asiakasta. Myös asiakkaiden yksityisiä asioita oli hankalampi käydä läpi sopivalla äänenvoimakkuudella. Päivä sujui muuten normaaliin tapaan lukuun ottamatta sitä, että jopa kaksi ajanvarausta peruuntui päivän aikana. Hyödynsin ajan auttamalla pikaneuvonnassa ja hoitamalla omia juoksevia tehtäviä, mutta en ehtinyt silti saada kaikkia juoksevia asioita tehtyä ja ne jäivät huomiselle.

Perjantai 26.2.

Eilisen tapaan palvelen asiakkaita tänään ajanvarauksessa. Päivä on aikataulutettu etukäteen ja tavoitteena on pysyä annetussa aikataulussa, jotta muiden asiakkaiden ei tarvitse odottaa turhaan. Koronatilanne asettaa tapaamiselle myös omat vaatimuksensa kahden metrin turvavälin ja vahvemman kasvomaskin muodossa.

Aamun palaverin jälkeen kiiruhdin aloittamaan päivän ajanvarauksessa. Päivän aikana kaksi tapaamista peruuntui ja käytin tämän ajan pikaneuvonnan jonon purkamiseen ja omiin rästitöihin. Koen hankalaksi sen, että ajanvarauksessa päivä on tiukasti aikataulutettu ja kun auttaa pikaneuvonnan jonon purkamisessa, koskaan ei tiedä, miten pitkä tapaus on tiedossa. Minulla oli kymmenen minuuttia ennen lounaan alkua ja otin vielä yhden asiakkaan. Kyseessä oli vihainen asiakas, jonka ongelma ei selvinnyt tapaamisen aikana, koska asiakas oli yhteistyöhaluton. Sain myös niskaani kaiken ikävän olon, mitä asiakkaalle oli kasautunut. Sain asiakkaan rauhoittumaan ja hän oli tyytyväinen lähtiessään, mutta jouduin syömään kovalla

kiireellä, että ehdin seuraavaan tapaamisen ajoissa. Muuten päivä sujui mukavasti ja päivän päätteeksi kokoonnuimme vielä hyvästelemään työkierrolle lähtevän esihenkilöni.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana tuntuu kertyneen huomattavasti lisää osaamista rutiininomaisessa työskentelyotteessa. Myös asiakkaan negatiivisten tunteiden kohtaaminen on ollut helpompaa kuin aikaisemmin. Lisäksi oma myynnillinen asenne on vahvistunut. Viikon aikana tietotaitoni muutamista työni kannalta tärkeistä aihealueista vahvistui ja opiskelin työskentelyn ohessa aihetta kirjallisuudesta. Suurimpana ongelmana koin koronaturvatoimien asettamat haasteet ja ajan puutteen tarvittaviin töihin. Kokeilin viikon aikana kolmea erilaista turvamaskia ja valitsin jatkokäyttöön siedettävimmän niistä. Pidin huolen, että työpisteeni lähettyvillä oli koko ajan sopivan kokoisia hanskoja. Hyödynsin kaikki liikenevät välit rästitöiden tekemiseen ja merkitsin ne myös kalenteriini. Viikon aiheena oli muutostilanteet ja niihin sopeutuminen. Vaikka muutoksia tapahtuu koko ajan työtapojen muuttuessa ja yrityksen kehittäessä toimintatapoja, haluan erityisesti nostaa viikon analyysin aiheeksi koronapandemian aiheuttamat haasteet ja muutoksen, koska selvästi tilanne ei ole menossa vielä ohi ja siihen olisi meistä jokaiselle hyvä saada lisää keinoja kohdata.

Koronapandemian tilanteen heikentyminen ja siihen liittyvät turvatoimet ovat asia, jota ei ole kohdattu Suomessa aikaisemmin. Tilanne on kaikille uusi ja stressaava. Epätietoisuus ja jatkuvassa muutoksessa eläminen luo haasteita joka päivä, sekä työssä että vapaa-ajalla. Oma jaksaminen ja kuormittavasta työstä palautuminen ovat tällaisella hetkellä erityisen tärkeitä. Muutostilanteessa elämisen hyväksyminen on mielestäni voimavara, koska maailma on jatkuvassa muutoksessa muutoinkin aina.

Nykyaikana elämme jatkuvassa muutoksessa, yhä kiihtyvämässä tahdissa. Muutos on itsessään sekä mahdollisuus että ongelma. Muutos koetaan usein kuormittavaksi, erityisesti silloin, kun muutoksen merkitystä ei ymmärretä tai työntekijällä ei ole siihen vaikutusmahdollisuutta. Tänä päivänä yhä useampi työ vaatii moniosaamista ja joustavuutta. Käytännössä se näkyy jatkuvana varuillaan olona sekä tarpeena reagoida nopeasti. Työn mielekkäisyys kärsii epävarmuudesta, osaamisen kehittymistä ja aiheuttaa negatiivista kuormitusta. (Rauramo 2013, 3.)

Toimintaympäristön ja työn muutos vaatii jatkuvaa joustavuutta sekä yksilöltä että organisaatiolta. Kun muutos on hyvin toteutettu, organisaation ydintehtävä on tiivistetty ja selkeä, henkilöiden osaaminen kehittyy ja osallisuuden ja onnistuminen kautta työntekijöiden itseluottamus ja voimavarat kasvavat. Näiden kautta voi parhaimmassa tapauksessa työntekijän muutosprosessi ja henkinen kasvu olla tuettu organisaation kautta. Muutosprosessi on myös työntekijälle kanava ja mahdollisuus uuden oppimiseen, omien kykyjen hyödyntämiseen sekä itseilmaisuun. (Rauramo 2013, 3.)

Vaikka Rauramo (2013, 5) kirjoittaakin yleisesti työn muutoksesta taloudellisten, teknologisten ja kansainvälisen kilpailun myötä, mielestäni samat asiat pätevät myös koronapandemian aiheuttamassa muutoksessa, vaikka henkinen kuormitus onkin ajoittain suurempaa. Koronapandemia on osoittanut työpaikallamme digitalisaation merkityksen ja etätöiden mahdollisuudet, joita ei ole osattu aiemmin hyödyntää. Koronatilanne aiheuttaa jatkuvasti epävarmuutta, kuormitusta, varuillaanoloa ja tarvetta reagoida nopeasti. Lisäksi on huoli sekä yhteiskunnan, yritysten että yksityisten taloudellisesta tilanteesta ja työmarkkinatilanteesta. Tulevaisuus näyttää epävarmalta ja jokainen yksilö reagoi tähän oman elämäkatsomuksena ja luonteensa mukaisesti. Jollekin muutostilanne voi olla mahdollisuus, kun toiselle se on uhka.

ihmisen perustarpeisiin sekä oikeuksiin lukeutuu turvallisuus. Turvattomuudentunnetta ja pelkoa voidaan pitää yksilön työhyvinvointia ja tulokellisuutta heikentävänä tekijänä. Pelon kohteita voivat olla huolet oman osaamisen riittävydestä, toimeentulosta, työn jatkuvuudesta sekä ihmissuhteista. Organisaatio voi helpottaa näitä huolia esimerkiksi tarjoamalla näyttöä työn jatkuvuudesta ja rakentamalla luottamusta työpaikalla. Koska muutos on jatkuvaa, pääosassa tulisi olla tulevaisuudennäkymien hahmottaminen, näytöt siitä, että näihin on varauduttu ja nostaa esille mahdollisuuksia. (Rauramo 2013, 4.)

Koronatilanne on varmasti lisännyt pelon tunteita erityisesti turvallisuuden suhteen, koska monet yritykset kamppailevat toimeentulonsa edestä ja hallituksen rajoitukset estävät ihmisiä käyttämästä tiettyjä palveluita, kuten tällä hetkellä ravintoloissa syömistä. Tiedetyt toiminnot pysyvät saavutettavissa, koska ne ovat oleellisia yhteiskunnan toiminnan kannalta. Työskentelen yrityksessä, joka on varsin olennainen ja toimintomme pysyvät auki edelleen, vaikka saavutettavuutta etäkanavissa on lisätty huomattavasti ja henkilökohtaista palvelua vaativia toimintoja rajattu. Epävarmuus näkyy silti työpaikallamme jossain määrin, erityisesti huoli oman työsuhteen jatkuvuudesta.

Esihenkilö pystyy organisaation tukemana lisäämään tietoisuutta työntekijöiden työstä sekä työntekijästä itsestään, kannustavaa ja positiivista ilmapiiriä, osallistumista muutoksen kulkuun, tasa-arvoisuutta ja oikeudenmukaisuutta. Nämä yhdessä lisäävät työyhteisössä yksilöiden voimaa ennakoita muutostilanteita ja oppia uutta. Tarvetta on jatkuvalla kehitykselle. Näiden elementtien avulla esihenkilö pystyy vahvistamaan työyhteisöä muutoksen keskellä ja edistää yksilön jaksamista kuormittavassa tilanteessa. (Rauramo 2013, 8.) Mielestäni nämä toteutuvat jo työpaikallani hyvin ja niiden ylläpitäminen tukee työyhteisön hyvinvointia.

Muitakin keinoja muutostilanteessa elämiseen löytyy varmasti, mutta uskon, että näiden keinojen hyödyntäminen on jokaiselle erilaista, jokaiselle luonteensa mukaisesti. Pidän ensiarvoisen tärkeänä sitä, että vastuu muutoksessa elämisestä on sekä organisaatiolla, että

työntekijällä, kuten Rauramokin mainitsee. Muutosta ei voi edellyttää vain toiselta näistä, jos halutaan onnistua. Organisaatiossa muutoksen tukeminen lähtee johtoportaasta, jossa asia täytyy ymmärtää ja ohjeistaa johtavassa asemassa olevia. Asioista täytyy viestiä rehellisesti ja selkeästi. Esihenkilöillä on vastuu johtaa muutoksen tukemista työympäristössä ja työntekijällä vastuu sitoutua annettuihin ohjeisiin ja yrityksen arvoihin. Käytännössä muutoksen tukeminen työpaikallani näkyy selkeänä viestimisenä tilanteista ja niiden muuttumisesta sekä esihenkilön vankkumaton tuki vaikeiden tilanteiden keskellä. Myös työntekijöiden turvallisuudesta on huolehdittu kattavasti. Turvallisuus on huomioitu työpaikallani turvamaskeilla, kertakäyttökäsineillä, riittävällä käsien ja työpisteen desinfioinnilla, turvaväleillä sekä kollegoihin että asiakkaisiin sekä erillisillä ja porrastetuilla lounastauoilla. Nämä kaikki yhdessä tukevat Rauramonkin kuvaamaa luottamusta työpaikalla sekä myös näyttöä työn jatkuvuudesta.

Vaikka epävarmuuden ja kuormituksen tunne ovat tällä viikolla vaikuttaneet itseeni enemmän kuin aikaisempina viikkoina, koen itseni muutoskykyiseksi ja joustavaksi työntekijäksi. Uskon näistä olevan apua ja uskon, että voin molemmissa kehittyä edelleen. Aion jatkaa palautteen ja kehitysideoiden antamista esihenkilöille ja haluan pitää osaltani yllä avointa ilmapiiriä. Olen kokenut kollegoiden ja esihenkilön tuen sekä juttuhetket arvokkaiksi jaksamisen kannalta enkä halua lakaista ongelmia tai haasteita maton alle. Työ on jo itsessään mielestäni kuormittavaa ja vallitseva koronatilanne on tuonut siihen valtavasti lisää muutoksia sekä haasteita. Myös asiakkaiden turhautuneisuus purkautuu usein henkilölle, jolla ei ole osaa eikä arpa asiakkaiden kokemuksiin. Tämä vaatii asiakaspalvelijoilta kärsivällisyyttä ja ymmärrystä, mikä voi olla haastavaa erityisesti silloin, kun oma turhautuneisuus on korkealla.

3.4 Viikko 4: Työn kuormitus

Viikkosuunnitelma

Hallituksen koronarajoitukset otetaan tänään käyttöön ja se tuonee muutoksia myös omaan työhöni henkilökohtaisissa tapaamisissa. Huomaan tilanteen vaikuttaneen omaan kuormitukseentunteeseen negatiivisesti ja näen kehityskohteen olevan oman työn kuormituksen purkamisessa. Viikon aikana yritän löytää lisää toimintatapoja, joilla vähentää työn kuormitusta.

Maanantai 1.3.

Aamulla saamme informaatiota uusista toimintatavoista kiristyneen koronatilanteen keskellä. Olen pikaneuvonnassa ja nämä toimet vaikuttavat juuri pikaneuvontaan eniten, koska asiakkaita käy tässä pisteessä kaikista eniten. Suhtaudun avoimin mielin, vaikka huomaan työn kuormittavuuden vaikuttava omaan jaksamiseen.

Tänään oli itsenäinen aamu ja käytin ajan rästitöihin ja soittamalla edellisen viikon asiakkaalle, jolla oli jäänyt asia selvitettäväksi. Puhelu oli raskas, koska emme päässeet yhteisymmärrykseen asiassa ja asian selvittäminen eteni esihenkilölleni. Asiakaspalvelutyössä tapaa paljon erilaisia ihmisiä ja tänään erityisesti nousi esiin eräs tapaus, jossa asiakas soitti kesken palvelutilanteen puolisolleen. Puhelu oli erikoinen ja keskityin olemaan asiallinen, vaikka minua alkoi hieman naurattaa. Edellisen viikon rästityöt kolkuttivat mieltäni, mutta koska en ehtinyt niihin käsiksi, merkitsin ne vain muistiin sopivaa ajankohtaa varten ja hoidin kaikista kiireisimmät työt sopivassa välissä. Priorisointikyky juuri tässä tehtävässä kasvaa koko ajan.

Tiistai 2.3.

Päivä alkaa tuttuun tapaan desinfioimalla työpiste ja hoitamalla palvelupiste kuntoon. Vuoro pikaneuvonnassa jatkuu. Asiakkaat suhtautuvat koronatilanteeseen eri tavoin ja erityisesti asiakkaita vastaanottaessa tunteet nousevat heillä pintaan, kun tämän hetken ohjeistukset ja rajoitukset vaikuttavat toimintaamme. Moni asiakas haluaa henkilökohtaista palvelua, vaikka asia hoituisi paljon nopeammin etäkanavassa. Pikaneuvonnassa on koronatilanteen takia rajoitetut palvelut ja moni asiakas haluaa, että juuri heidän kohdallaan tehdään poikkeus ja heidän asiansa hoidetaan konttorilla. Haastavaa on saada asiakas ymmärtämään, että meillä on ohjeet, joita meidän tulee noudattaa ja se tuo päivittäin konfliktitilanteita.

Aamupalaveri pidettiin Teamsin kautta ja tein siitä yhteenvedon, jonka lähetin koko tiimille. Näin varmistetaan, että myös mahdolliset poissaolijat saavat tiedon läpikäydyistä asioista. Aamu alkoi rauhallisesti ja sain mukavasti pikaneuvonnan lomassa tehtyä omia rästejä. Iltapäivällä tilanne ruuhkautui. Pääosin asiakaskohtaukset sujuivat hyvin, mutta useampi asiakas halusi hoitaa monta asiaa samalla kertaa. Kohtaamisen tulisi erityisesti koronapandemian-aikana olla enintään 15 minuuttia, mutta sitä on mahdotonta pitää tilanteessa, jossa asiakas ei suostu poistumaan ennen kuin hänen haluamansa asiat on hoidettu. Tällaisina hetkinä huomaan kaipaavani lisää jämäkkyyttä. Ymmärrän asiakasta, koska hän on tullut paikan päälle asioita hoitamaan ja siksi minulla on joskus vaikeuksia kieltäytyä jatkamasta kohtaamista. Yksi asiakkaista oli selkeästi flunssainen ja kehotin häntä hoitamaan asian etäkanavassa. Onneksi hän suostui. Saimme tiimin avustuksella jonon purettua ennen työajan päättymistä.

Keskiviikko 3.3.

Tänään vuoro alkaa pidemmällä palaverilla, kuten aina keskiviikkoisin. Vuoro pikaneuvonnassa jatkuu ja toivon, ettei tilanne ruuhkaudu niin kuin eilen. Toivon myös saavani viime viikon loput rästityöt hoidettua, ennen kuin uusia rästitöitä alkaa kertyä. Huomaan, että töiden kasaantuessa on vaikeampi muistaa jokaisen tapauksen yksityiskohtia ja siksi haluan hoitaa rästit aina mahdollisimman nopeasti.

Aamun palaverissa kävimme läpi yleisiä asioita ja työpaikan käytäntöjä. Myös koronatilanteen heikentymisestä ja siihen ryhdyttävistä toimista saimme informaatiota ja mahdollisuuden kysyä mieltä askarruttavista asioista. Ovien avaamisen jälkeen ihmisiä tuli sopivasti kerrallaan, niin että asiakaspalvelu soljui reippaalla mutta ei liian kiireisellä tahdilla. Pienissä ruuhkatilanteissa saimme myös apua, mikä on ollut todella hyvä erityisesti henkisen kuorman purkamiseen. Asiakkaat eivät usein ole tyytyväisiä odottaessaan kauan omaa vuoroaan. Kohtaamisen kasitaulu on osoittautunut hyväksi rungoksi tapaamisille, mutta edelleen huomaan, että asiakkaat jäävät helposti tarkistelemaan asioita tai haluavat keskustella monesta asiasta, ennen kuin suostuvat lähtemään. Kaikki eivät hyväksy sitä, että jo pelkästään koronatilanteen takia kohtaamisen tulisi olla alle viisitoista minuuttia. Iltapäivän pieni ruuhka saatiin apuvoimilla hoidettua ja päivä päättyi mukavasti työajan puitteissa.

Torstai 4.3.

Edelleen jatkan pikaneuvonnan parissa. Usein asiakasvirta kiihtyy viikon loppua kohden ja toivon, että meillä on varattu riittävästi henkilökuntaa, jos iskee akuutti tilanne. Aamu alkaa itsenäisesti ja yritän saada loput rästit nyt hoidettua ja katsottua kalenterini ensi viikkoa varten kuntoon. Se on erityisen tärkeää siksi, että vältytään mahdollisilta turhilta asiakastapaamisilta ja pystyn valmistautumaan tuleviin tapaamisiin kunnolla.

Aamu oli itsenäinen ennen ovien avaamista, joten ehdin käydä läpi sähköpostin ja tehdä loput rästityöt. Sain työkaveriltani tarpeellisia vinkkejä ja opastusta Excelin käyttöön, sillä huomasin taitojeni olevan hieman ruosteessa. Pidän työyhteisössäni eniten siitä, että kaikki ovat valmiita auttamaan ja opastamaan, vaikka ensisijaisesti yritänkin löytää tarvittavan tiedon itse. Päivä oli erikoisen rauhallinen ja asiakaskohtaukset sujuivat hyvin. Yksi kohtaamisista oli tuskastuttava, sillä asiakkaan seuralainen ei pysynyt sovitusti kauempana tapaamisesta, vaan puuttui koko ajan asioiden kulkuun ja suorastaan häiritsi ja pitkitti tapaamista. Päivän aikana ehdin myös aloittaa ensi viikon ajanvarauksen kalenterin tutkimista, jotta osaan varautua tuleviin asiakaskohtauksiin asianmukaisesti. Kävimme kollegan kanssa palauttamassa pitkään kertyneitä pulloja ja ostimme kaikille yhteisiä herkkuja, joita sai nautiskella kahvitaucolla. Iltapäivällä saimme päivän päätteeksi hoitaa sulkemisen rauhassa.

Perjantai 5.3.

Viikon viimeinen vuoro pikaneuvonnassa. Tiimin yhteinen palaveri on mukava päivän aloitus. Perjantai on pikaneuvonnassa yleensä kaikkein kiireisin ja uskon, että saan tehokkaan työskentelyotteen erityisesti kohtaamisen kasitaulun harjoittelemisen myötä.

Aamu alkoi tiimimme yhteisellä palaverilla, jonka jälkeen kävin läpi ensi viikon kalenterin. Ovien avauduttua asiakkaita oli yllättävän vähän, ja ehdin avaamaan ja kasaamaan uusia

pleksejä asiakastiloihin jaettavaksi. Monet meistä työntekijöistä on huomannut, että asiakkaat vaistomaisesti lähestyvät meitä pöydän pleksittömästä puolesta ja joudumme usein muistuttamaan asiakasta asioimaan pleksin takaa, joten tämä on hyvä lisäys turvallisuutemme takia. Asiakaskohtaamisten osalta oli hyvä päivä. Yhden kohtaamisen aikana jouduin perehtymään Brexitin vaikutukseen finanssialalla. Onneksi tapaus ei ollutkaan kovin monimutkainen ja löysin asiakkaalle hyvän ratkaisun. Iltapäivä ei tavalliseen tapaan ruuhkautunut, ajattelin sen johtuvan koronarajoituksista ja pääsimme lähtemään aikaisin viikonlopun viettoon.

Viikkoanalyysi

Viikko oli ennakoitua rauhallisempi lukuun ottamatta muutamia ruuhkautuneita tilanteita. Koronarajoitusten takia asiakkaita saa olla vain tietty määrä ovien sisäpuolella ja se luo joskus paineita toimia nopeasti. Myös jonotusajat pyritään pitämään lyhyinä, mikä ei aina ole mahdollista. Onneksi saimme aina pyytämällä apua kollegoilta pikaneuvontaan ja odotusajan pitkittyessä jonot pyrittiin purkamaan apuvoimin reippaasti. Myös häiritsevät rästityöt sain hoidettua ajan tasalle, joka auttoi henkiseen kuormituksen tunteeseen. Opin paljon taas uutta ja tuntuu, että tieto alkaa jäädä mieleen niin, että pääsen sitä käyttämään ilman tarvetta tarkistella asioita. Viikon aiheena oli kuormitustekijöiden havainnointi ja niiden hallintaan sopivat keinot.

Viikon aikana loin työskentelytapaa, jossa päivittäisten tehtävien lomassa hoidan rästitöitä. Kehitystä on tapahtunut hieman priorisointikyvyssä, pyrin pitämään hoidettavien asioiden listan mahdollisimman lyhyenä ja priorisoinnin avulla se onnistuu. Ongelmana on se, että monet vaativammat ja aikaa vievät työt jäävät roikkumaan. Päiviä on myös mahdotonta ennakoida, kuten kävi tällä viikolla, kun odotin kiireistä viikkoa. Joustavuus on ollut tärkeä ominaisuus työssä onnistumisessa. Olen myös oppinut lisää sisäisistä prosesseistamme, mikä auttaa ymmärtämään toimintaamme ja asiakkaan kokemusta enemmän.

Muutamana viime viikkona olen huomannut henkisen kuormituksen nousevan. Erityisesti koen kiireen, rästitöiden sekä koronatilanteen vaikuttavan mieleeni. Työ ei ole fyysisesti raskasta, kunhan pitää huolen näyttöpäätteellä työskentelyn ergonomiasta. Henkistä kuormitusta on päivittäin ja ajoittain, mikä mielestäni kuuluukin vastuulliseen asiakaspalvelutyöhön, mutta en halua henkisen kuormituksen kasaantuvan liiallisesti. Asiakaskohtaamiset ovat raskaita erilaisista syistä, kuten esimerkiksi asiakkaan tunnetilasta, elämäntilanteesta tai yhteistyöhaluttomuudesta johtuen. Henkinen kuormitus on mielestäni tärkeä aihe työssä jaksamisessa ja siksi haluankin nostaa sen viikon aiheeksi.

Työhyvinvoinnin osa-alueisiin kuuluvat sosiaalinen hyvinvointi, fyysinen hyvinvointi ja henkinen hyvinvointi, joista jälkimmäinen on yhtä keskeinen osa kuin muutkin. Työssä henkiseen hyvinvointiin vaikuttavat työtehtävät ja osaaminen, työolosuhteet ja -välineet,

johtaminen ja esimiestyö sekä työyhteisö ja sen jäsenet. Kun yksilöiden henkinen hyvinvointi on kohdallaan, näkyy se työpaikalla turvallisena ja hyvänä ilmapiirinä, työtehtävien sujuvuutena sekä yhteistyönä. Kun työntekijä hallitsee työtään hyvin järjestetyn ja mitoitettun työnkuvan kautta, se on mielekästä ja riittävästi haastavaa. Työntekijä pitää työtään hallinnassa ja saa sosiaalista tukea sekä arvostusta tehtävissään. Tämä voi näkyä myös vähempinä sairauspoissaoloina sekä pienempänä henkilöstön vaihtuvuutena. Työn jälki on laadukasta ja tuottavaa silloin, kun henkilöstö voi hyvin ja on motivoitunutta. Hyvä psykososiaalinen ympäristö voi parhaimmillaan vahvistaa työntekijän terveyttä. (Mattila & Pääkkönen 2015, 5-6.)

Kuten olen aiemmin maininnut, koen työilmapiirimme olevan todella hyvä ja johtamisen olevan avointa ja työntekijää tukevaa. Osaamisen kehittymistä tuetaan ja työntekijät saavat jatkuvasti palautetta, jonka mukaan omaa toimintaa voi kehittää. Perehdytys on myös kattava, joskin uuden oppimista on niin valtavasti, että perehdytyksen aikana raapaistaan vain pintaa ja oppiminen tapahtuu käytännön työtä tekemällä. Palautekuluttuuri on mielestäni tarpeellinen avoimelle työilmapiirille eikä positiivisen palautteen merkitystä kannata vähöksyä. Työn hallinta voinee riippua yksilön ominaisuuksista, mutta tässä tehtävässä pidän sitä ensiarvoisen tärkeänä sekä työntekijän itsensä, että asiakkaan takia. Hallinnan tunne auttaa asiakasvirran kohtaamisessa sekä ajoittain tiukissa aikatauluissa. Työnkuva on monipuolinen ja eri vuoroja jaetaan tasapuolisesti kuunnellen työntekijän omia toivomuksia. Oman kokemukseni mukaan sairauspoissaolot näyttävät vähäisiltä ja tuntuu, että työntekijät kokevat töihin tulon positiiviseksi.

Työn kuormitus sopivassa määrin ei ole haitallista terveydelle ja se kuuluukin usein moneen työhön. Vastaantulevat sopivat haasteet usein lisäävät motivaatiota ja niissä onnistuminen tuo palkitsevan tunteen. Työtehtävien vaatimusten ollessa liian suuret, työyhteisön kokiessa yhteistyövaikeuksia tai organisaation toimintatapoihin liittyvät ongelmat voivat aiheuttaa liiallista henkistä kuormittumista. Pitkäkestoinen tai jatkuva kuormitus muuttaa sen luonteen haitalliseksi. Sen seurauksena on työntekijän heikkenevä kyky selviytyä työn asettamista vaatimuksista. Työ voi olla sekä ruumiillisesti että henkisesti kuormittavaa, ja se voidaan jakaa ali- tai ylikuormittumiseen. Määrälliseksi ylikuormitukseksi lasketaan liika työmäärä työaikaan suhteutettuna, kiire ja aikapaineet. Määrällinen alikuormitus syntyy taas liian vähäisestä työmäärästä. Laadullinen kuormitus muodostuu muistin ja tarkkaavaisuuden kuormituksesta, tarpeesta reagoida nopeasti sekä ihmisten kohtaamisesta. Laadullinen alikuormitus syntyy liian yksinkertaisesta tai helposta työstä. Näiden lisäksi haitallista kuormitusta tuottaa liiallinen vastuu, työn sitovuus sekä työn tai organisaation usein tapahtuvat muutokset. Työhallinnantunteen kannalta haitallista on myös työntekijään kohdistuvat ristiriitaiset tai epäselvät odotukset. (Mattilan & Pääkkönen 2015, 6.)

Koen työn kuormittavuuden olevan pääasiallisesti laadullista. Fyysinen kuormitus on vähäistä, joskin tietokoneella työskentely vaikuttaa erityisesti niska- ja hartiaseudun kireyteen ja koen ajoittain päänsärkyä. Työnantaja tarjoaa vuosittain hyvinvointi- ja liikuntaedun ja sen tilalle voi valita hierontaedun, jota olen jo käyttänyt. Työn luonteen takia kuormitusta tapahtuu erityisesti muistin, tarkkaavaisuuden ja asiakkaiden kohtaamisen osalta. Huomaan kuitenkin, että muistin kuormitus oli paljon suurempaa työtä aloittaessa kuin nyt. Koen työn olevan erittäin vastuullista. Koronapandemian mukanaan tuomat muutokset lisäävät henkistä kuormitusta. Työ on myös ajoittain määrällisesti ylikuormittavaa, joskin yrityksessä luodaan toimintatapoja sen ehkäisemiseksi. Pidän siitä, että meillä on selkeät odotukset esihenkilöiden ja organisaation taholta, jolloin tiedämme työnkuvamme, tavoitteemme ja vastuumme selkeästi. Töiden kasaantuessa meille voisi olla selkeämpi ohjeistus, miten rästiin jääneitä töitä voitaisiin purkaa ilman, että omat tavoitteemme kärsivät siitä.

Yksilön oma terveydentila sekä yksityiselämän ja työn tasapaino muiden tekijöiden ohella vaikuttavat kuormittumiseen. Pitkään jatkunut kuormitus työssä ja/tai yksityiselämässä vaikuttavat negatiivisesti voimavaroihin sekä terveyteen. Oireilijana voi olla yksilö itse, työyhteisö tai koko organisaatio. Yksilön liiallisen kuormittumisen merkkejä voivat olla stressi, oppimisvaikeudet, aloittekyvyttömyys, unettomuus, uupuneisuus, kyynisyys ja masennus muiden ohella. Työyhteisön kuormittumisen merkkeinä voi esiintyä henkilöstiriitoja, kiusaamista, henkistä väkivaltaa sekä yhteistyöhaluttomuutta. Organisaation tasolla kuormittuminen voi näkyä korkeina sairauspoissaoloina, tuottavuuden laskuna sekä korkeana henkilöstön vaihtuvuutena. Näillä oireilla voidaan mitata henkisen ali- tai ylikuormituksen määrää. (Mattila & Pääkkönen 2015, 9.)

Paras tapa edistää työkykyä on fyysisten ja psyykkisten ja ammatillisen osaamisen tasapaino verrattuna työn vaatimuksiin. Työn kuormitusta voidaan ennalta ehkäistä tehokkaimmin ennakkoinnin ja suunnitelmallisen toiminnan kautta. Pelisäännöt työyhteisötaitoihin, jotka tarkoittavat yhdessä sovittuja toimintatapoja, sekä johdon ohjeistuksen ja tavoitteiden osalta tulisi olla kaikille selviä. Liiallisen kuormituksen ennaltaehkäisy tukee sekä työntekijöitä, että organisaatiota ja vahvistaa organisaation kilpailukykyä. (Mattila & Pääkkönen 2015, 10.)

Johdon toiminta on ensiarvoisen tärkeää liiallisen kuormittumisen ennaltaehkäisyssä, mutta sen lisäksi tärkeitä ovat:

- Kattava perehdytys
- Säännölliset kehityskeskustelut
- Säännölliset tiimipalaverit
- Selkeät sovitut työajat
- Riskien arviointi ja hallinta
- Työterveyshuolto

- Panostaminen työkykyä ylläpitävään toimintaan
- Työsuojelun kanssa toimiva yhteistyö

(Mattila & Pääkkönen 2015, 10).

Esihenkilö voi toiminnallaan vaikuttaa kuormituksen ennaltaehkäisyyn mm. panostamalla jatkuvaan koulutukseen, jakamalla työtä niin etteivät parhaat resurssit kuormitu yksipuolisesti, työolojen ja työympäristön jatkuvalla kehittämisellä, antamalla tukea ja arvostusta, luomalla yhteishenkeä sekä antamalla palautetta rakentavasti, myös positiivisista sekä tiedottamalla ja keskustelemalla avoimesti. (Mattila & Pääkkönen 2015, 11.)

Työpaikallamme kuormitusta voidaan purkaa keskustelemalla sekä esihenkilön, että kollegoiden kanssa mieltä painavista asioista. Saamme myös tilaisuuden purkaa kertyneitä rästitöitä, mikä onkin iso yksittäinen tekijä työn hallinnassa. Työn ja vapaa-ajan tasapaino toteutuu kohtuullisten työtuntien ja riittävien vapaiden muodossa ja erityisen tärkeäksi olen kokenut työasioiden jättämisen työpaikalle, jolloin turha työasioista murehtiminen ei kantaudu kotiin asti. Lounastauoista pidän myös kiinni, jotta energiaa riittää koko päiväksi ja aivot saavat hetkeksi levähtää.

3.5 Viikko 5: Ulkoinen ja sisäinen palaute

Viikkosuunnitelma

Tämän viikon suunnitelmana on lisätä joustavuutta työpäivään, jotta henkinen kuormitus ja kiire saadaan hallintaan. Tiedän, että olen itse vastuussa omista tapaamisista sekä ajankäytöstä ja yritänkin käyttää aikani mahdollisimman tehokkaasti. Usein kuitenkin tarvitaan keskittymistä, eikä montaa asiaa kannata yrittää hoitaa samaan aikaan. Sekä oman toiminnan kehittämiseen että jaksamiseen koen palautteen antamisen ja saamisen erittäin tärkeänä. Tämän viikon tavoitteena on keskittyä palautekulttuurin havainnointiin ja luomiseen omalta osaltani.

Maanantai 8.3.

Aloitan tänään ajanvarausvuoron, jota jatkuu koko viikon. Se tietää yleensä paljon rästitöitä, joita toivottavasti ehdin aikataulutetun kalenterini puitteissa myös purkamaan. Olen onneksi ehtinyt käydä kalenterin läpi etukäteen ja valmistautua päivän tapaamisiin. Tavoitteena on hallita omaa työskentelyä ja havainnoida otollisia paikkoja palautteelle.

Päivä oli rauhallinen ja aamulla tarkistin vielä kalenterini, onko siihen tullut muutoksia. Päivän aikana kaksi asiakasta jätti tulematta tapaamiseen ilmoittamatta. Minusta on turhauttavaa odotella asiakasta saapuvaksi, erityisesti silloin, kun olen valmistautunut tapaamiseen huolellisesti. Tuntuu, että osa työstä valuu hukkaan. Asiakastapaamiset sujuivat

hyvin ja asiakkaat ymmärsivät hyvin koronarajoitusten takia käyttöön ottamamme toimintamallit. Ehdin päivän aikana auttamaan myös kollegaani asiakkaan jätettyä tulematta. Tänään on naistenpäivä ja meitä muistettiin ruusuilla ja herkuilla. Työyhteisössämme on mukavaa, kun esihenkilöt näkevät vaivaa työntekijöiden eteen ja olo on arvostettu.

Tiistai 9.3.

Ajanvarausvuoro jatkuu ja kalenterini on täynnä. Pidämme tänään tiimin yhteisen aamupalaverin. Koronatilanteen takia kaikki palaverit pidetään Teamsin kautta, mikä on siltä kannalta hyvä, että palaverin kesken voidaan kommentoida asioita keskusteluikkunaan, eikä puhujaa tarvitse keskeyttää. Toivon, että asiakkaat saapuvat ajoissa, jotta pysyn aikataulussa. Asiakkailta on joskus vaikeutta ymmärtää, että jos tapaaminen venyy, se on pois työntekijän muista tapaamisista tai lounastauosta. Huomaan ajanvarauspäivinä pitäväni usein hieman lyhyemmän tauon joko aikataulun venymisen tai hoidettavien asioiden takia.

Aamupalaverin aiheena oli yhteisesti tiimiämme koskeva asia ja se oli mielenkiintoinen. Palaverin jälkeen aloitin suoraan ensimmäisen tapaamisen. Koronarajoitus on tuonut toimintaamme uusia käytäntöjä, ja asiakkaat ovat ottaneet ne hyvin vastaan. Uskon, että suurin syy tähän on se, että kerromme aina heti, miksi näin toimimme, jotta asiakas ymmärtää tilanteen. Päivä oli erittäin kiireinen ja muutama asia kaipasi enemmän aikaa ja selvittelyä. Onneksi meillä on tiimissä henkilö, joka osasi auttaa vaikeimpien asioiden kanssa, eikä niiden kanssa tarvinnut jäädä yksin ihmettelemään. Olen tällä viikolla pysynyt hyvin rästitöiden tasalla, ja hyvät muistiinpanot hoidettavista asioista auttavat huomattavasti.

Keskiviikko 10.3.

Tänään tiedossa on pitkä aamupalaveri ja vain muutama tapaaminen, koska iltapäivä menee vapaaehtoistyön parissa. Tavoitteena on huomioida palautekulttuuria työpaikallamme.

Aamun pitkä palaveri käytiin kouluttautumalla työssämme erittäin tärkeän osa-alueen parissa. Aihe tulee vastaan työssä joka päivä ja koskee jokaista tiimiläistämme. Yksi päivän tapaamisista kesti puolitoista tuntia, koska hoidettavaa asiaa oli valtavasti. Kollega ehti ottaa seuraavan tapaamiseni, jotta sain hoidettua asiakkaan asian loppuun asti. Asiakas oli varta vasten tullut asiaa hoitamaan, ja seuraava asiakas pääsi kollegalle, en keskeyttänyt tapaamista ja varannut uutta aikaa vaan hoidin asian loppuun asti. Koronatilanteen takia pyrin aina hoitamaan asian loppuun asti, ellei aikaresurssit ota liialti vastaan. Asiakas oli tapaamisen jälkeen erittäin tyytyväinen, koska saimme niin monta asiaa hoidettua kerralla, eikä hänen tarvinnut tulla konttorille uudestaan. Iltapäivän vietin vapaaehtoistyön parissa ja tarkistin vielä huomisen kalenterin ja kävin sähköpostini läpi. Vapaaehtoistyön osalta sain heti palautekyselyn, johon vastasin mahdollisimman huolellisesti.

Torstai 11.3.

Tänään on tiedossa kokonainen ajanvarauspäivä ja haasteita saattaa tulla aikataulun suhteen. Yritän olla jämäkempi tapaamisten suhteen, jotta ne eivät veny ja saan itse hoidettua jokaisen tapaamisen. Tuntuu, että asiakkaat eivät aina ymmärrä, että heille on varattu rajallinen aika ja heillä ei näytä olevan kiire mihinkään.

Aamulla availin kalenteriini aikoja muuttuneiden työvuorojen mukaan. Päivän tapaamiset menivät hyvin, erityisesti siksi, että tapaamisten aiheet olivat pääosin tuttuja ja pärjäsin omatoimisesti. Edelleen herkästi kysyn kollegalta vielä neuvoa, jos olen epävarma, miten edetä. Pidän työssäni tärkeimpänä oppia itse asiat oikein ja hoitaa tehtävät huolellisesti, jotta vältetään virheitä, jotka voivat viivästyttää tai haitata asiakkaan asiaa. Yksi tapaaminen erottui joukosta, olin epävarma, saanko hänen asiaansa viedä eteenpäin ja kysyinkin neuvoa ensin kollegalta ja sitten vielä esihenkilöltä. Toimin annettujen ohjeiden mukaan ja asiakas suuttui minulle, vaikka pahoittelin tilannetta ja selitin, miksi asia ei etene. Asiakkaan tunnereaktio oli asiaan nähden suuri ja huomasin, että tarvitsin itse keinoja pysyä rauhallisena ja ottaa tunnekuuhu vastaan ja vastata siihen rauhallisesti. Onneksi näitä tilanteita ei tule vastaan joka päivä, mutta yllättävän usein kuitenkin. Tällä viikolla useampikin asiakas on kesken tapaamisen soittanut jollekin, joko asiaan liittyvälle tai tulkille, ja näissä tilanteissa pitää aina miettiä, mitä voi sanoa puhelimen päässä olevalle henkilölle. Asiakkaat usein työntävät puhelimen minun käteeni ja käskevät selittää asia tai kuunnella, mitä puhelimen toisessa päässä olevalla henkilöllä on sanottavaa. Eräässä tapaamisessa asiakkaan puhelu luisui kuulumisten vaihtoon, mikä oli mielestäni erittäin turhauttavaa, koska tapaaminen alkoi mennä yliajalle. Tällöin kerroin ystävällisesti, että minulle on hetken päästä tulossa seuraava asiakas, ja haluaisin saada asiakkaan asian hoidettua loppuun tapaamisemme aikana.

Perjantai 12.3.

Tämän viikon viimeinen työpäivä ja päivä on täynnä ajanvarausasiakkaita. Olen ehtinyt käydä tapaamiset ennakkoon läpi ja tiedän, mitä odottaa. Eilen sain sähköpostin, jossa tarjottiin ylitöitä ja mietin, että tänään voisi olla mahdollisuus jäädä, jos siihen on vielä tarve.

Aamulla kollega veti palaverin yrityksen eräästä toimintamallista ja koin sen olevan tarpeellinen. Kollegamme on lähdössä työnkiertoon ja palaverin jälkeen kokoontuimme pikaisesti hyvästelemään ja onnittelemaan häntä. Erityisesti tällaisena hetkenä tiimin yhteishenki näkyy, miten kaikki halusivat osallistua jäähyväisiin ja lämmintä palautetta ja toivotuksia eteenpäin annettiin lähtevälle kollegalle. Päivän tapaamiset sujuivat hyvin ja koska yksi asiakas jätti taas tulematta, eikä ilmoittanut peruutuksesta, sain pienen välin hoitaa rästitöitä, jotta ne eivät jää seuraavalle viikolle. Yhdestä tapaamisesta soitin asiakkaalle, koska en voinut hänen asiaansa edistää, ja selvitin oikealta tiimiltä hänelle

toimintaohjeet. Asiakas oli erittäin tyytyväinen ja kiitteli kovasti hyvästä ja selkeästä palvelusta. Hän kertoi myös saaneensa ikävää palvelua ollessaan aiemmin yhteydessä ja mieltäni lämmitti hänen suora palautteensa: ”koin saaneeni kolminkertaisesti takaisin näin hyvästä palvelusta aiemman ikävän kokemuksen jälkeen.” Palautteen voimaa ei koskaan kannata aliarvioida. Iltapäivällä minulle tuli kaksi ylimääräistä tapaamista, joten jouduin keräämään kaiken keskittymisen ja hoitamaan tapaukset ripeästi. Ylimääräiset asiakkaat kiittelivät kovasti, koska heidän asiansa olivat kiireellisiä ja olin itse tyytyväinen omaan työskentelyyni. Iltapäivällä kollegan kanssa jutellessa tuli puhe ylityötarjouksesta ja totesimme yhdessä, ettei yksin tunnu mukavalta jäädä, joten päätimme, että jäämme yhdessä, jos esihenkilö antaa siihen luvan. Lupa tuli ja asetimme ylityölle tavoitteet, Jäämme noin puoleksitoista tunniksi ylitöihin, ja aika meni ihan silmänräpäyksessä. Harmitti, etten ihan ylittänyt tavoitteeseeni, mutta olin tyytyväinen, miten hyvin sain asiat hoidettua. Kaiken kaikkiaan päivä oli erittäin onnistunut.

Viikkoanalyysi

Viikon alku oli rankka ja henkisesti hyvin kuormittava. Loppuviikko sujuikin sitten paremmin. Huomaan oppineeni lisää ajanvaraukseen kuuluvista tehtävistä, mikä selvästi sujuvoitti loppuviikon työskentelyä. Strukturoitu ote asiakaskohtaamiseen on auttanut jäsentelemään jokaista tapaamista ja tuomaan ammattimaisen otteen välillä hämmentävienkin tapaamisten kulkuun. Haasteita on vielä pysyä aikataulussa, osittain siksi, ettei asiakas ymmärrä käytettävissä olevan vain tietty määrä aikaa, vaikka ohjaankin tapaamista koko ajan eteenpäin ja kohtaamisen kasitaulu on jokapäiväisessä käytössä. Viikon aiheena oli palautekultuurin havainnointi ja hyödyntäminen. Yrityksemme hyödyntää palautteita sekä sisäisesti että ulkoisesti ja olenkin tällä viikolla saanut itse palautetta sekä antanut sitä eteenpäin. Palautetta on annettu ja saatu sekä kasvotusten että sähköisten viestintävälineiden kautta. Koen palautteen olevan erittäin tärkeää sekä työmotivaation että kehittymisen kannalta ja tavoite palautekultuuriin osallistumisessa toteutui hyvin.

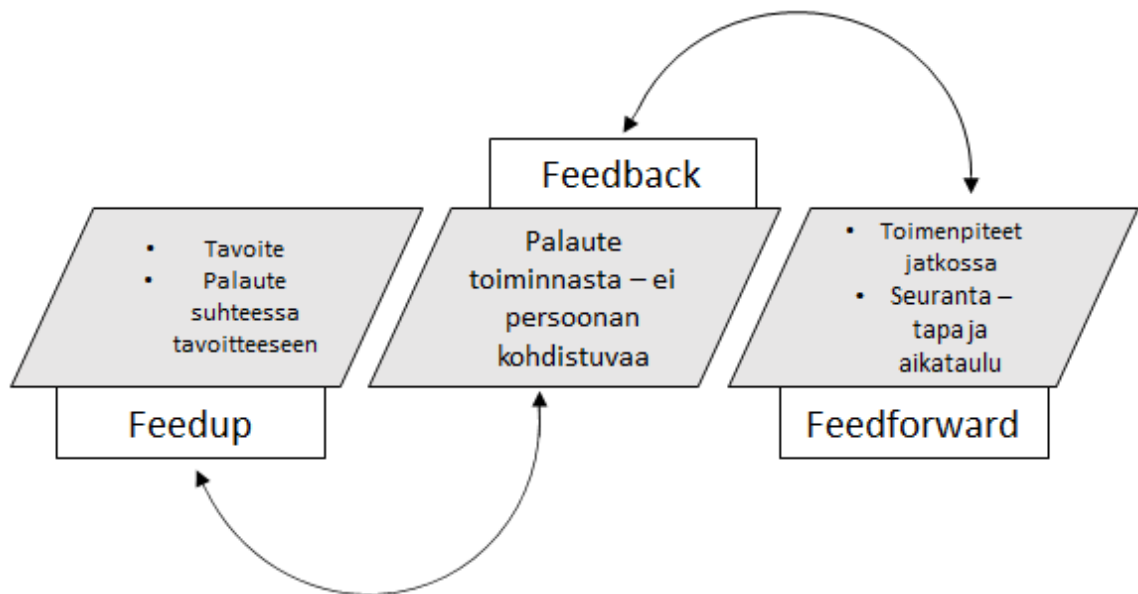
Kupias, Peltola ja Saloranta (2016, luku 1.) ovat kirjassaan Onnistu palautteessa, sitä mieltä, että ilman palautetta, yritys ei kehity. Sitä voidaan verrata peiliin, joka heijastelee toimintaa aina työntekijästä koko yritykseen sekä asiakkaiden, että toisten työntekijöiden osalta. Palautekultuuri on keskeinen osa kehittämistä ja oppimista. Onnistuessaan hyvä palautekultuuri parantaa työntekijöiden itsetuntemusta, työsuorituksia, oppimista ja oikeanlaista tekemistä sekä kohentaa työilmapiiriä ja sen kautta parantaa organisaation toimintaa. Palaute koostuu usein kolmesta elementistä: suorituksen ohjaamisesta, motivoinnista sekä kehittymisen tukemisesta. Työntekijän tunne työssä onnistumisesta tai epäonnistumisesta voidaan vahvistaa palautteen kautta. Hyvä palaute tukee ja nostaa tunnetta työssä onnistumisesta ja huono palaute lisää negatiivisia tunteita.

Koen, että yrityksessämme on vahva palautekulttuuri sekä sisäisesti, että ulkoisesti. Asiakkaat ilmaisevat sekä positiivisesti, että negatiivisesti palautetta suoraan ja osa palautteesta tulee jälkikäteen. Sisäinen palaute tulee usein joko suoraan toiselta työntekijältä tai viestinä sähköisten kanavien kautta, ja usein olen kiitellytkin tarpeellista palautetta ja mahdollisesti kertonut vielä omaan toimintaani vaikuttaneen syyn. Koen palautteen antaneen oppia omista kehityskohteistani. Pidän tärkeänä erottaa palautteen kohteen. Osa palautteesta kohdistuu asiakaspalvelun laatuun ja osa asiakkaan asian etenemiseen, joka ei ole useinkaan asiakaspalvelijan toiminnasta riippuvaista. Usein jälkimmäisessä tapauksessa negatiivisen palautteen taustalla on se, ettei asiakkaan ensikontaktin aikana ole perehdytty asiakkaan asiaan riittävästi, vaan sysätty asia eteenpäin, jolloin palaute kohdistuu väärään henkilöön. Kun asiakkaalle varataan aika, hänelle pitäisi antaa riittävästi informaatiota, miten valmistautua tapaamiseen, ja jos näin ei ole tehty eikä asiakas saa asiaansa hoidettua, hän on ymmärrettävästi turhautunut ja antaa negatiivista palautetta. Mielestäni yrityksessämme tulisi vahvemmin erottaa nämä kaksi palautteen kohdetta toisistaan. Omaa toimintaa voidaan kehittää palautteen pohjalta, mutta palaute, joka on aiheutunut toisen työntekijän toiminnasta, on turhauttavaa.

Olen pitkään toiminut työelämässä asiakaspalvelussa eri tehtävissä ja koen olevani siinä hyvä. Kuitenkin vaativat tapaukset, joissa yhdistyy asiakkaan vaikea tai hankala asia, tarve saada riittävästi aikaa asian selvittämiseen ja asiakkaan negatiiviset tunteet, ovat haasteellisia. Tähän tilanteeseen vaaditaan kehittymisen kannalta oman asiantuntemuksen lisäämistä, työkalujen hallintaa, taitoja empaattiseen kohtaamiseen ja omien tunteiden hallintaa. Stressaavassa tilanteessa nämä kaikki punnitaan ja se voi jälkikäteen näkyä henkisen kuormituksen kasaantumisenä. Positiivinen palaute selvästi nostaa omaa motivaatiota sekä innostumista työssä sekä auttaa kompensoimaan negatiivisen palautteen voimaa.

Esihenkilön palaute

Perinteisesti palautetta ajatellaan feedbackina, joka tarkoittaa palautetta toiminnasta. Nykyisin palaute nähdään laajempänä kokonaisuutena, jossa feedbackin rinnalle nostetaan Feedup, tavoitteen kirkastaminen sekä Feedforward, suuntaaminen tulevaisuuteen. Johdon kannalta tämä tarkoittaa sitä, että antaessa palautetta työntekijöille, perinteisen palautteen rinnalle tarvitaan myös tavoite, josta palautetta annetaan, sekä jatkon, jotta palaute johtaa eteenpäin. Hyvän palautteen tulee olla tulevaisuuteen suuntautunutta. (Kupias ym, 2016, luku 1.)



Kuvio 2: Hyvän palautteen elementit (Kupias ym. 2016, kuku 1).

Palautekulttuurin luomisen edellytyksiä ovat esihenkilöiden ja työntekijöiden avoin suhtautuminen sekä palautteen antoon, että vastaanottamiseen. Palaute voidaan karkeasti jakaa kahteen lajiin: yksisuuntaiseen palautteeseen sekä dialogiseen palautteeseen. Yksisuuntaisessa palautteessa toinen osapuoli hallitsee tilannetta. Onnistumisen kannalta on tärkeää, että hallitseva osapuoli on hyvin valmistautunut, ymmärtää kyseessä olevan asian ja viestii selkeästi ja ymmärrettävästi. Palautteen saajan tulee haluta palautetta, ottaa oppia, olla selittelemättä sekä kysyä, jos ei ymmärrä jotain. Dialogisessa palautteessa pääosassa molempien osapuolten kannalta on keskustelu, kuunteleminen, oman näkemyksen esiin tuominen ja halu ymmärtää toista osapuolta. Molemmissa tilanteissa lähtökohtana tulee olla palautteen kohde verrattuna palautteensaajan mahdollisuuksiin vaikuttaa. Jos työntekijällä on olemattomat mahdollisuudet vaikuttaa työhönsä, tähän kohdistuva palaute on turhaa ja jopa haitallista. (Kupias ym, 2016, luku 1.)

Palaute työyhteisössä

Ajattelen, että palautteen vastaanottamisen edellytykset ovat yksilökohtaisia, riippuen yksilön persoonan piirteistä. Palautteenantoon ja saamiseen on valtavasti vaikuttavia seikkoja, kuten työn kuormituksen taso, henkinen kuormitus, tilanne, jossa palautetta annetaan, muut osalliset jne. Pidän arkipäiväistä palautteenantoa tärkeänä ja pyrin jatkamaan palautteeseen työyhteisössäni. Olen itse oppinut saamastani palautteesta, mutta huomaan, että korjaavan palautteen antaminen on haastavaa, koska pelkään loukkaavani toista osapuolta. Korjaava palaute on hankalampi ottaa vastaan silloin, kun palautteen kohde on muodostunut tilanteesta, jossa työn vaatimukset ja annettu suoritus aika eivät ole kohdanneet. Persoonaan kohdistuvaa palautetta en pidä hyväksyttävänä, mutta työyhteisön jäsenen toiminnasta huomauttaminen silloin, kun se haittaa muiden työskentelyä, on paikallaan. Palautetta tulisi antaa ja saada asioiden kautta. Pidän avointa palautekulttuuria avaintekijänä toimivaan työyhteisöön, jossa yhteishenki on korkealla.

Vertaispalautetta, eli kollegoilta saatua palautetta, voidaan pitää isona tekijänä aidon vuorovaikutuksen kehittämisessä työyhteisössä. Se mahdollistaa keskinäisen osaamisen jakamisen ja toisilta oppimisen. Palautteen avulla voimme ylittää omia ajattelun rajoja muiden kokemusten ja palautteen perusteella. Yksin jääminen pyörittää samaa ratasta yhä uudelleen, jolloin todellista oppimista ei tapahdu. Kollegat ovatkin merkittävä resurssi oppimiselle jokaisessa työyhteisössä. (Kupias ym. 2016, luku 2.) Tämän resurssin hyödyntäminen on pitkälti esihenkilöiden varassa ja itse olen kiitollinen siitä, että yrityksessämme tätä myös hyödynnetään. Monilla kollegoilla on erityisosaamista juuri tietyissä osa-alueissa ja heitä konsultoidaankin lähes päivittäin. Oman tietotaidon lisääminen on ollut kehityskohteenani alusta saakka, koska opittavaa on valtavasti. Parhaat oppimiskokemukset ovatkin olleet kollegan kanssa. Tiimissämme on valtava määrä hiljaista tietoa ja osaamista, jota haluaisin enemmänkin hyödyntää, jos siihen olisi aikaa.

Viikko 6: Digitalisaatio asiakaspalvelun osatekijänä

Viikkosuunnitelma

Tällä viikolla palvelen pääasiallisesti puhelimen kautta eli vastaan asiakaspalveluumme tuleviin puheluihin. Työ on yksinäisempää ja vaatii keskittymistä. Asetan joka päivälle oman tavoitteen puhelujen määrästä ja käytän kohtaamisen kasitaulua runkona jokaiseen puheluun. Toivon, että saan asiat hoidettua ilman, että rästitöitä kasaantuu. Viikon aiheena näen digitalisaation vaikutuksen työhön ja asiakaspalvelun puhelimitse.

Maanantai 16.3.

Vuorossa on pitkästä aikaa asiakaspalvelu puhelimitse. Huomaan jännittäväni hiukan, koska edellisestä puhelinvuorosta on vierähtänyt useampi viikko, ja koen asiakaspalvelun erilaiseksi etäkanavan kautta. Asetin päivälle tietyn tavoitteen, kuinka monta puhelua ehdin ottaa. Tavoite auttaa skarppaamaan kohtaamisen etenemisessä, jotta vältetään turhilta minuuteilta. Tähän ei toki aina voi vaikuttaa, koska jotkin asiakkaat kokevat tarpeelliseksi puhua ja selitellä paljon, ja sitä on hankalaa keskeyttää.

Vuoro puhelimesta sujui rauhallisesti ja koin asiakastilanteiden sujuneen hyvin, vaikka tilanne onkin normaalista poikkeava heikentyneen koronatilanteen takia. Palvelujen siirtyessä enemmän etäkanaviin, sen kysyntä kasvaa myös ja se lisää painetta toimia tehokkaasti. Myös oma kyky palvella asiakasta, joka kokee tilanteen hankalaksi, punnitaan. Puhelimesta toimissa vaaditaan paljon tietotaitoa, jonka koen olevan jo hyvällä tasolla, mutta kehityksenkohteita on vielä jonkin verran. Huomaan, että aikaa vie erityisesti oikean ja ajantasaisen tiedon etsiminen. Kolme puhelua olivat erityisen haastavia ja niihin meni paljon aikaa, joten en päässyt päivän tavoitteeseen. Koin kuitenkin, että sain asiakkaan asian hoidettua parhaalla mahdollisella tavalla ja siihen olin tyytyväinen.

Tiistai 17.3.

Toimin tänään kollegan sijaisena, joka on poissa konttorilta. Palvelen asiakkaita pikaisissa asioissa. Tavoitteena on toimia tehokkaasti ja hyödyntää mahdollinen ylimääräinen aika rästitöiden tekemiseen.

Aamupäivän aikana ehdin hoitaa rästitöitä tapaamisten välillä, mutta iltapäivällä tilanne ruuhkautui. Palvelemme ainoastaan ajanvarauksella ja kun asiakkaita haetaan ovelta, on siellä usein useampi ihminen pyrkimässä sisään. Yritän aina antaa jonkin vastauksen jokaiselle, mutta jos aikataulu on tiukka, ovelle ei halua jäädä jumiin. Erityisen kuormittavaksi koin tänään tilanteen, jossa asiakas oli selvästi kiihdyksissä, käyttäytyi aggressiivisesti ja kiroili ja huusi. Hän kertoi, ettei voinut varata aikaa etäkanavassa, niin suostuin varaamaan hänelle itse ajan. Tilanne meni siihen, että hänelle ei kelvannut

ehdottamani ajat ja hän vaati palvelua heti paikalla. Koska oma tapaamiseni olisi pitänyt jo alkaa, oma asiakkaani joutui odottamaan, en voinut häntä palvella. Kollegani tuli paikalle ja otti asiakkaan asian itselleen, mutta koin, että kyseisellä käytöksellä asiakas oli riskitekijä. Tällä tavalla käyttäytyviä asiakkaita tulee vastaan sekä etäkanavissa että paikan päällä, mutta onneksi harvakseltaan.

Keskiviikko 18.3.

Tämänpäiväisen puhelinvuoron tavoitteena asetin itselleni tavoitellun puhelumäärän. Haluan kuitenkin hoitaa asiakkaiden asiat mahdollisimman laadukkaasti. Tämä asettaa hieman ristiriitaisen tunteen, koska usein nämä kaksi tavoitetta on hankala toteuttaa samaan aikaan, koska laadukas kohtaaminen ja asian hoito vievät helposti enemmän aikaa.

Aloitin päivän rästitehtävien parissa ja kollegan sairastumisen vuoksi siirryin hoitamaan hänen asiakastapaamisensa. Päivä sujui hyvin ja pysyin aiempaa paremmin aikataulussa erityisesti siksi, että olin jämäkempi asiakkaiden kanssa. Muutamassa tapaamisessa muistutin asiakasta tapaamiseen varatusta ajasta. Näissä tapauksissa asiakas ilmoitti tapaamisen alussa, että nyt on useampi asia tiedossa ja hän haluaa saada kaikki hoidettua. Muistutin ystävällisesti, että tapaamiselle on tietty aika varattu ja hoidamme niin paljon, kuin suinkin ehdimme. Tämä lähestymistapa tuntui toimivalta, vaikka toinen asiakkaista ilmoittikin, ettei aio tulla uudestaan asioimaan näiden asioiden kanssa.

Torstai 19.3.

Tänään on puhelinvuoro ja otan eilisen tavoitteen tälle päivälle.

Aamu alkoi ilman palaveria, mutta koska olin erityisen aikaisin työpaikalla, kävin kalenterini läpi ennen kuin aloitin puhelimesta. Ehdin ottaa yhden puhelun, kun kollegan sairasloman jatkuessa tarjouduin hoitamaan hänen tapaamisensa. Yllätyksekseni kollegan kalenteriin oli tehty päällekkäisiä ajanvarauksia, mutta koska huomasin tapaamisten koskevan nopeasti hoidettavia asioita, en perunut ylimääräisiä varauksia. Tapaamiset sujuivat hyvin ja ilokseni huomasin, että osaamiseni on jo hyvällä tasolla useimmissa asioissa. Pysyin myös hyvin aikataulussani. Iltapäivän päällekkäiset varaukset huolestuttivat hiukan, mutta reippaalla asenteella sain ne hyvin hoidettua ilman, että asiakkaat joutuivat odottelemaan.

Perjantai 20.3.

Minulla on aamulla palaveri toisen osaston kollegan kanssa, jota odotan innolla. Minulla on kalenterissa erityisen työläs tapaaminen, johon olen esihenkilön suostumuksella saanut lisäaikaa. Tämä helpottaa huomattavasti asian hoitamista kunnolla, kun ei tarvitse kiirehtiä seuraavaan tapaamiseen.

Aamun tapaaminen oli mielenkiintoinen ja sain sovittua päivän, jolloin pääsen seuraamaan toisen osaston henkilön työskentelyä. Opin samalla lisää yhdestä tarjoamastamme palvelusta ja näen sen hyödylliseksi myös oman työni kannalta. Työläs tapaaminen oli ensimmäisenä ja olin valmistautunut erityisen huolellisesti. Tapaaminen sujui hyvin, asiakas vaikutti olevan tyytyväinen ja pysyimme juuri ja juuri tapaamisen aikataulussa. Asiakkaan lähdön jälkeen ehdin tehdä jälkityöt ennen seuraavaa tapaamista ja päivä sujui muutenkin rauhallisesti. Huomaan englannin kielen taidon karttuneen myös mukavasti, vaikka alamme sanasto on välillä haastavaa.

Viikkoanalyysi

Viikko ei ollut odotetun mukainen, mutta koen olevani joustava ja sopeutuvani hyvin muuttuviin olosuhteisiin. Joustava asenne ja kyky sopeutua muuttuviin tilanteisiin on iso etu tämänkaltaisessa työssä. Huomasin nauttivani henkilökohtaisista tapaamisista ja varmasti oman tietotaidon karttumisen on auttanut asiaa. Asiakaspalveluun keskittyminen on helpompaa, kun ajatus ei heti askartele siinä, miten asia hoidetaan. Olen myös pystynyt kiinnittämään enemmän huomiota oman asiakaspalveluni laatuun. Viikon aiheena oli digitalisaation vaikutus työhön ja asiakaspalvelun puhelimitse. Viikolle asetetun tavoitteen toteutumista puhelimitse tapahtuvan asiakaspalvelun osalta ei ole mahdollista havainnoida, koska puhelinvuoroa oli niin vähän.

Huomaan asiakkaiden jakautuneen kahtia digitalisaation keskellä. Osa asiakkaista haluaa hoitaa asiansa nopeasti ja tehokkaasti itse, kun taas osa haluaa kohdata ihmisen asiansa kanssa. Digitalisaatio on mahdollistanut finanssialalle toimintoja, jotka ovat ennen vaatineet fyysistä tapaamista, mutta nyt ne voidaan hoitaa puhelimitse tai asiakas itse internetissä. Puhelimitse kohdatessa asiakaspalvelu välittyy pääosin äänen välityksellä, kun ihmiset ilmeet ja eleet eivät ole luettavissa. Tämä itsessään asettaa puhelimesta työskentelyn erikoiseen asemaan. Henkilökohtaisessa tapaamisessa asiakkaan asenne ja tunteet ovat suuressa osassa. Jos asiakas lähtee tyytyväisempänä kuin on tilanteeseen tullut, asiakaspalvelutilanne on ollut onnistunut. Tämä tilanne syntyy silloin, kun asiakkaan tunnetila huomataan ja siihen suhtaudutaan kunnioittavalla tavalla.

Sutela, Keyriläinen ja Pärnänen (2019, 130-131) ovat koostaneet Tilastokeskukselle tutkimuksen "Digiajan työelämä - työolotutkimuksen tuloksia 1977-2018" työolojen muutoksesta vuodesta 1977 vuoteen 2018 Suomessa. Tutkimuksessa seurataan digitalisaation vaikutusta palkansaajien työoloihin. Tunnetyön nähdään muodostuvan tunteiden hallinnasta osana työtä. Työolojen tutkimuksessa tunnetyön on nähty jo vuonna 1970 olevan merkittävästi yhteydessä sekä työuupumukseen että psyykkiseen toimintakyvyn heikkenemiseen. Yhtenä ammattiryhmänä tunnetyötä tekevästä on asiakaspalveluala, opetustyötä tekevien ja sosiaali- ja terveysalan ammattiryhmien lisäksi. Naiset kokivat

selvästi miehiä enemmän tarvetta huomioida työssään muiden ihmisten tunteita. Vuonna 2018 naisista 39 % koki muiden tunteiden huomioimien olevan olennainen osa työtä, kun taas miehistä vain 18 % koki samalla tavalla. Sekä miehistä että naisista 33 % koki tunnetyön kuormittavan työntekoa.

Ajattelen tunteiden kohtaamisen ja tarpeen huomioida muiden ihmisten tunteita olevan yksilöllistä. Ihmiset kokevat toisten tunteet eri tavoin ja voivat suhtautua niihin eri lailla. Sosiaalinen älykyys ja empatia ovat tärkeitä asiakaspalvelussa, koska työn tavoitteena on saada asiakas tyytyväiseksi. Tunteiden kohtaaminen voi olla myös kuormittavaa, erityisesti silloin, kun kohdattavat tunteet ovat negatiivisia. Erityisen hankalaksi olen kokenut tilanteet, joissa asiakkaan tunteet ovat aiheutuneet hänen omista toimistaan, oletuksistaan tai muista asioista, joihin en millään tavalla ole itse ollut yhteydessä. Silloin koen erityisesti tärkeäksi, että oma sitoutuminen yritykseen on kohdallaan, koska asiakas näkee minut yrityksen edustajana ja helposti purkaa tilaisuuden tullen turhautumistaan. Tärkeää on ymmärtää asiakkaan osoittavan tunteitaan yritystä tai yleistä toimintaa kohtaan, ei henkilökohtaisesti minua kohtaan. Oma sitoumus yritykseen auttaa kohtaamaan asiakkaan tunteet ja vastaamaan niihin yrityksen edustamien arvojen mukaisesti. Vaikeampia tilanteita on silloin, kun asiakas kohdistaa tunteensa henkilökohtaisesti minuun. Näissä tapauksissa olen kokenut asian käsittelyn jälkeenpäin olevan paikallaan, jotta asia ei jää vaivaamaan ja häiritsemään työn tekemistä.

Tilastotiedon teettämästä työolojen tutkimuksesta käy ilmi, että vuoden 1977-2018 välisenä aikana työn yksitoikkoisuus on yleisesti vähentynyt. Naisten osalta pudotusta on noin 12 % ja miesten osalta yksitoikkoisuus on lisääntynyt 1 %. Syynä tähän nähdään se, että 70-luvulla naisten työtehtävät olivat hyvin monotonisia ja digitalisaatio, automatisaatio, ovat korvanneet nämä monotoniset työtehtävät. Robotiikka hoitaa monet ennen käsin tehdyt rutiinitehtävät ja työn luonne on muuttunut palvelumaisemmaksi. Digitalisaation nähdään helpottaneen työn luonnetta, mutta lisänneen työn kuormitusta. Työn henkinen kuormitus onkin eniten muuttunut tekijä naisilla. Työn henkinen kuormitus on noussut naisten keskuudessa 13 % ja miesten keskuudessa laskenut 2 % vuodesta 1977 vuoteen 2018. Suurimpana kuormitustekijänä nähdään kiireen haittaavuus. Se korreloi vastaajilla, jotka kokivat työnsä melko tai erittäin kuormittavaksi henkisesti. Toiseksi suurimpana tekijänä oli käsiteltävän tiedon määrä, joka oli yhteydessä edellä mainittuun ryhmään vastaajia. Ammattiryhmistä kaikkein kuormittavimpana koki käsiteltävän tiedon määrän juuri asiakaspalvelijat. Vastaajista 84 % koki vahvaa kuormittumista työssä, jossa tarvitsi tehdä melko tai vaikeasti hyväksyttäviä asioita. Asiakaspalveluala ja palvelualat erottuivat kaikissa edellä mainituissa aiheissa ammattiryhmien joukosta työn luonteen vuoksi. (Sutela ym. 2019, 125, 128-129.)

Olen itsekin huomannut asiakaspalvelutyön luonteen muuttuneen vielä entistäkin palvelumaisemmaksi. Digitalisaatio on tuonut uusia asioita ja toimintatapoja, robotiikka on ottanut hoitaakseen osan työtehtävistä. Muista yrityksistä erotutaan asiakaspalvelun avulla, joka ei, ainakaan vielä ole, korvattavissa digitalisaatiolla. Työn kuormitus on samalla muuttunut erilaiseksi. Tietotyö ja digitaaliset ohjelmat ovat suureksi avuksi, mutta ne tuovat myös omat erityispiirteensä työhön. Työntekijän työn ja ajankäytön seuraaminen on helpompaa. Samalla se asettaa vaatimuksia työntekijälle ja voi lisätä kuormittumisen tunnetta. Käsiteltävän tiedon määrä on omassa työssäni merkittävässä osassa ja asioiden osaaminen, hallinta ja oikean tiedon etsiminen ovat merkittävässä osassa kuormituksen tunteessa. Suuren tietomäärän sisäistäminen vie aikaa ja samalla toimintatavat tai lait ja asetukset voivat muuttua, jolloin opittu tieto on jo vanhentunutta. Tärkeintä olisikin pitää oma tietotaito jatkuvasti tuoreena oppimalla koko ajan. Muiden työntekijöiden jakama tieto on myös tärkeää sekä oman oppimisen että yhteishengen kannalta.

3.6 Viikko 7: Motivaation merkitys menestyksessä

Tällä viikolla olen pääosin ajanvarausvuorossa. Haluan kehittää ajanhallintaani, joten otan viikon tavoitteeksi pysyä aikataulussa ja tapaamisiin varatussa ajassa. Ajattelin, että asiakasta on hyvä informoida ensin tapaamisen kestosta, jotta hän ymmärtää pysyä asiassa ja tapaamiseen varattu aika pitää. Yritän myös havainnoida muita keinoja aikatauluissa pysymisessä. Näen viikon tavoitteena havainnoida myös oman motivaation merkitystä työssä menestymiseen.

Maanantai 21.3.

Huomasin, että olen ahkerasti tehnyt muistiinpanoja rästitöistä ja vastaavista, mutta ne ovat sekavat ja levällään. Usein kiireessä tartun lähimpään muistilappuun, vihkoon, avaan Wordin tai käytän sähköisiä Sticky Noteseja, eli sähköisiä Post it-lappuja työpöydän näytöllä. Tähän mennessä olen pysynyt asioiden tasalla, mutta kaipaisin selkeämpää järjestelmää muistiinpanoilleni. Myös tietoturvan takia muistiinpanojen olisi hyvä olla sähköisenä tietokoneellani oman salasanan takana. Kollegani käyttää asioiden seuraamiseen Excel taulukkoa, ja aion tehdä vastaavan itselleni, kun ehdin.

Päivän tapaamiset sujuivat hyvin ja ehdin luoda itselleni Excel taulukon, johon kerään listaa kertyneistä rästitöistä. Jaoin rästityöt ja muiden aiheiden muistettavat asiat kategorioihin ja teen osan muistiinpanoista kirjallisena sähköisiin Sticky Noteseihin sekä yhteen Word-tiedostoon. Järjestelin myös itse kirjoittamani ohjeet selvästi aiheen mukaan kansioihin, jotta tiedon löytäminen on nopeampaa. Päivän viimeisessä tapaamisessa oli haasteena ymmärtää asiakkaan nopeaa ja epäselvää englannin kieltä. Pyysin asiakasta puhumaan hieman hitaammin ja tein tarkentavia kysymyksiä, jotta ymmärsin asiakkaan kysymykset oikein. Koin tärkeäksi vastata asiakkaan kysymyksiin mahdollisimman huolellisesti, sillä asia tuntui olevan

erityisen tärkeä hänelle. Kerroin myös mahdollisimman kattavasti, miten hän voisi asiassa edetä jatkossa.

Tiistai 22.3.

Sairaana kotona.

Keskiviikko 23.3.

Sairaana kotona.

Torstai 24.3.

Palaan sairauslomalta ja työvuoron osalta saattanee olla muutoksia. Tavoitteena on pysytellä aikataulun puitteissa, oli tapaaminen sitten henkilökohtaisesti tai puhelimitse.

Vuoro pikaneuvonnassa sujui rauhallisesti ja osan päivästä palvelin asiakkaita puhelimitse. Huomaan, että puhelut sujuvat hieman tahmeammin, kun edellisestä puhelinvuorosta on kulunut aikaa. Tapaamisen luonne on hyvin erilainen, kun asiakas on langan päässä, eikä kasvotusten. Asiakkailta saa henkilökohtaisempaa palautetta puhelimesta, sekä negatiivisessa että positiivisessa mielessä. Henkilökohtaisen tapaamisen negatiivinen palaute tulee usein jälkikäteen ja positiivisen saa suoraan tapaamisen lopussa. Tunnen itseni luontevammaksi henkilökohtaisessa tapaamisessa kuin puhelimitse. Päivän tavoite toteutui hyvin, yksikään tapaaminen ei venähtänyt.

Perjantai 25.3.

Tänään on vuorossa pikaneuvontapäivä ja koronapandemian takia osa päivästä palvelee asiakkaita puhelimitse ja osa on varattu asiakastapaamisille, jotka ovat nopeita hoitaa. Pikaneuvonta on siirtynyt ajanvarauksen kautta saatavaksi.

Aamun palaverissa saimme ohjeet jatkossa pitää kamerat päällä aamupalaverissa, jotta näemme toistemme kasvot. Kalenteri näytti aamulla tyhjältä, mutta se alkoi täyttyä nopeasti ja päivään tuli ennätysmäärä asiakkaita. Pikaneuvontavuoron hyvä puoli on se, että se antaa joustavuutta sekä kollegoille, jotka voivat siirtää tapaamisia eri syistä pikaneuvontavuorolaiselle sekä asiakkaille, jolloin kiireellisen tapaamisen saa nopeasti. Päivän aikana hoidin muutaman ylimääräisen tapaamisen muiden välissä. Eräs asiakas oli tullut väärälle konttorille kuin mihin hän oli ajan varannut, ja hän oli erityisen iloinen, kun sai apua kuitenkin. Toisen asiakkaan otin vastaan ilman ajanvarausta ovelta, mutta hänen asiansa oli paljon laajempi, mitä hän oli antanut ymmärtää, joten varasin hänelle uuden tapaamisen. Vaikka päivään tuli valtava määrä asiakastapaamisia, aikataulu piti ja sain monta muuta kiireellistä asiaa hoidettua tapaamisten välissä.

Viikkoanalyysi

Viikon tavoitteena oli pysyä omassa aikataulussa ja saavutin tavoitteen paremmin, kuin odotin. Osaltaan asiaan vaikuttaa se, että vuoroja ajanvarauksessa on ollut viime aikoina enemmän ja tietotaitoa sekä rutiinia on muodostunut matkan varrelta. Erityisesti englanninkielisten asiakkaiden kanssa sanasto ja usein käytetyt fraasit ovat muodostuneet tutuiksi ja ne tulevat luonnostaan. Oma palvelutyylini on myös muotoutunut, ja kuten aiemmassa teoriaosuudessa rutiinin muodostumisesta käy ilmi, moni asia hoituu jo ilman suurempaa ajatusprosessia taustalla. Se näkyy myös virkeytenä iltapäivänkin ajan ja positiivisena asenteena, kun on tunne, että asiat onnistuvat ja hoituvat.

Viikon tavoitteena oli myös havainnoida oman motivaation merkitystä työssä menestymiseen. Itse pidän motivaatiota ja tavoitteita tärkeimpinä tekijöinä jatkuvassa itsensä kehittämisessä. Koen, että uutta työtä aloittaessa, motivaatio on korkeimmillaan. Halu kehittyä ja oppia ohjaa jokapäiväistä toimintaa. Kun työ muodostuu rutiiniksi, tarvetta tällaiselle motivaatiolle ei välttämättä ole ja motivaatio joko laskee tai suuntautuu muihin kohteisiin.

Psykologian näkökulmasta motivaatio nähdään yksilön omaehtoisena hakeutumisena erilaisiin ympäristöihin, toimintoihin ja tilanteisiin. Tämän taustalla ovat yksilölliset tavoitteet, mieltymykset, tunteet, intohimot ja toiveet. Motivaation liiallisuus tai puute voivat luoda myös ongelmia, alhainen oppimismotivaatio luo vaikeuksia koulussa tai työssä ja liiallinen motivaatio työssä voi altistaa työuupumukselle. Motivaatio, joka keskittyy itse asian sijaan esimerkiksi oman paremmuuden esiin tuomiseen, on perustuksiltaan vinoutunutta. Motivaation taustalla on kiteyttäen yksilön psykologiset perustarpeet, persoonallisuuden piirteet sekä motivaation kohteet. (Salmela-Aro & Nurmi 2017, Johdanto.)

Omaakohtaisesti koen motivaation vaikuttaneen elämääni todella paljon. Työelämän kannalta motivaatio ja halu menestyä on vienyt eteenpäin opinnoissa ja hakeutumisena urakehityksen kannalta oleellisiin työpaikkoihin. Olen kokenut myös liiallisen motivaation mukanaan tuomat haasteet, kun työasiat jäävät pyörimään ajatuksiin myös vapaa-ajalla. Nykyisen työni kannalta motivaatio menestyä on näkynyt ahkeruutena ja intona oppia uusia asioita jatkuvasti. Motivaation kautta myös sitoutuminen yrityksen arvoihin on luonnollista ja itsestään tapahtuvaa. Koen tunnetason motivaation olevan itselleni palkitsevaa. Käytännössä motivaatio nousee onnistumisissa ja laskee epäonnistumisissa. Positiiviset asiakaskohtaukset ja onnistunut myynti tuo motivaatiota, mutta ongelmallisia ovat tilanteet, joissa näihin onnistumisiin ei päästä. Ulkoisia tekijöitä epäonnistumisiin ovat olleet liiallinen kiire, asiakkaan liian suuret odotukset ja jatkuvat muutostilanteet, joissa työn tasapaino järkkyy.

Motivaation ollessa tiettyä tietoisesti valittua tavoitetta kohti, yksilö etsii keinoja ja tilaisuuksia päästä näihin tavoitteisiin (Salmela-Aro & Nurmi 2017, Henkilökohtaiset tavoitteet, hyvinvointi ja elämäntapa). Tämä asia tapahtuu omassa käytännön työssä siten,

että motivaation ollessa työssä menestymisessä, tulee keskittyä yrityksen määrittelemien tavoitteiden saavuttamiseen erityisesti, mikäli näiden tavoitteiden saavuttamista mitataan. Tärkeää on myös ajoittain kirkastaa omat tavoitteet ja pohtia keinoja saavuttaa näitä tavoitteita. Koen myös tärkeäksi mieltää omia henkilökohtaisia, yrityksestä riippumattomia tavoitteita työssä ja suunnata myös niitä kohti. Henkilökohtaiset tavoitteet ovat usein sisäsyntyisiä ja niiden saavuttaminen tuo mielihyvää, joka kannustaa ja lisää myös työmotivaatiota.

Jäin pohtimaan omia tavoitteitani ja huomasin, etten ole kirkastanut niitä itselleni sitten työn aloituksen. Työtä aloittaessa motivaatio yleisesti oli korkealla ja tavoitteet keskittyivät työn oppimiseen ja tietotaidon kartuttamiseen. Nämä alkuperäiset tavoitteet on saavutettu ja nyt on aika kirkastaa uudet tavoitteet tämänhetkisen tilanteen kannalta. Koen tärkeäksi asettaa sekä työnantajan tavoitteet, että omat henkilökohtaiset tavoitteet kohdilleen. Työssä menestyminen edellyttää työnantajan asettamiin tavoitteisiin pyrkimistä ja oma motivaatio nousee, kun saavutan omia tavoitteita, joista saan myös mielihyvää. Nämä molempien tavoitteet ovat osittain samoja, koska huomaan tavoitteeni olevan menestyä työssä ja se saavutetaan työnantajan asettamien tavoitteiden kautta. Oma henkilökohtainen tavoitteeni on hallita työssä syntyvää kuormitusta ja oppia jatkuvasti lisää finanssialasta ja sen eri toiminnoista. Jäin pohtimaan, miten työnantaja voisi kirkastaa jokaiselle työntekijälle omia henkilökohtaisia tavoitteita, jotka heijastuisivat myös yrityksen asettamien tavoitteiden saavuttamiseen?

3.7 Viikko 8: Menestyksellinen myynti

Tällä viikolla asiakaskohtaukset tapahtuvat henkilökohtaisesti konttorilla. Aikataulu on tiukka ja konttorikäynneille priorisoidaan vain välttämättömimmät käynnit. Tärkeää on noudattaa sekä yleisiä että konttorin turvallisuusohjeita ja ystävällisen palvelun lisäksi luoda asiakkaalle turvallinen tunne asioinnin ajaksi. Viikon tavoitteena on löytää oma myynnillinen ote työhön, koska työhömmme kuuluu olennaisesti myös lisämyynti. Työpaikan puolesta on saatu peruskoulutusta tähän, mutta epävarmuuteni johtuu siitä, että koen itselläni olevan tietoa vielä liian vähän joissakin tilanteissa. Aion parantaa omaa tietämystä ja sitä kautta hälventää epävarmuutta sekä ottaa lisämyyntiä osaksi asiakaskohtauksista.

Maanantai 28.3.

Tiedossa on erikoisempi viikko, koska toimimme puolella tavallisesta henkilöstömäärästä.

Aamu alkoi muutoksilla päivän tapaamisista. Toimimme tämän viikon noin puolella normaalista henkilöstömäärästä ja joustavasta asenteesta on hyötyä. Kalenterini on aivan täynnä, joten aikataulussa pitää pysyä. Tapaamiset sujuivat hyvin lukuun ottamatta yhtä tapaamista, jossa asiakkaan asenne oli jo heti alkuun hyökkäävä. Asiakas puhui ilkeästi,

liioitteli asioita eikä suostunut lähtemään, ennekuin oli saanut tahtonsa läpi. Asiakkaan asia oli herkkäluonteinen ja yritin auttaa häntä parhaani mukaan, jotta hänelle ei tarvitse varata uutta aikaa. Tapaamisen lopulla asiakas soitti palvelunumeroon, enkä pystynyt päättämään tapaamista sen takia. Seuraava asiakas joutui odottelemaan ja näissä tilanteissa käy usein myös niin, kuten tälläkin kerralla, että lounastaukoni jäi kokonaan välistä. Päivän tapaamiset vaativat niin paljon työtä, ettei lisämyynnille jäänyt juuri aikaa.

Tiistai 29.3.

Päivän tavoitteena on saada myyntiä aikaiseksi, johon alan myös jatkossa keskittymään enemmän, kun perusasiat jo sujuvat.

Aamulla meillä oli tsemppaava palaveri, josta jäi hyvä mieli koko päiväksi. Itse asettamani myyntitavoitteet päivälle onnistuivat, koska ehdin melkein jokaisen asiakkaan kanssa ottaa sopivan myynnillisen kohteen esille. Asiakkaat usein näyttävät nopeasti, ovatko kiinnostuneita vai eivät, ja siitä on hyvä jatkaa sopivalla tavalla. Aikataulu piti ja riittävä lounastauko piti hyvän mielen korkealla koko päivän.

Keskiviikko 30.3.

Tavoitteena on edelleen jatkaa lisämyyntiä sekä hälventää epävarmuutta opiskelemalla myynnin kannalta tärkeitä aiheita, jos sille riittää aikaa.

Saimme aamulla tiedon, että torstain tapaamiset tulee siirtää seuraavalle viikolle. Aamu ennen ovien avaamista meni koulutuksen parissa ja koska ensimmäinen asiakas ei saapunut tapaamiseen, aloitin soittelu siirrettävien tapaamisten asiakkaille heti. Sain päivän aikana kaikki asiakkaat tavoitettua ja tapaamiset siirrettyä. Eräessä asiakastapaamisessa, jossa asiakkaalla oli alentunut kuulo, oli haasteita saada kommunikaatio toimimaan. Asiakas oli myös kaksikielinen, joten lopulta päädyimme kommunikoimaan sekä puhelimitse, että kirjoittamalla paperille kahdella kielellä. Tällaisessa tilanteessa tulee reagoida nopeasti tilanteeseen, koska aikaa on saman verran jokaiselle, ja kommunikaation toimimaan saaminen vie ylimääräistä aikaa. Lisämyynnille ei juuri jäänyt aikaa soittelun takia.

Torstai 31.3.

Edellisestä puhelinvuorosta on aikaa, joten tavoitteena on ottaa aktiivinen ote asiakaspalveluun puhelimitse.

Tänään on normaalia lyhyempi päivä huomisen pyhäpäivän takia. Minulle on kasaantunut rästejä viikon aikana niin reilusti, että pyysin esihenkilöltä lupaa hoitaa ne ensin alta pois. Luvan saatuani kävin kaikki rästit läpi, tein tarvittavat muutokset ja sain monta asiaa eteenpäin. Asiakkaan kannalta rästien nopea hoitaminen on tärkeää, jottei hänen tarvitse

odotella ja myös itseni kannalta, jotta muistan tapaamisen yksityiskohdat. Lopun päivää palvelin asiakkaita puhelimitse. Erityisen turhauttava oli tapaus, jossa asiakkaalla todennäköisesti oli kaikki kunnossa, mutta hän ei ymmärtänyt ohjeistustani eikä myöskään suostunut päättämään puhelua vaan toisti samaa asiaa kymmenisen kertaa. Lopuksi sain negatiivisen palauteryöpyyn korviini, vaikka olin tehnyt kaikkeni asiakkaan tilanteen eteen.

Perjantai 1.4.

Pitkäperjantai ja vapaapäivä.

Viikkoanalyysi

Viikko oli työntäyteinen ja huomaan viikkotavoitteen kärsineen kiireestä ja muutoksista johtuen. Jokaiseen viikkoon on sisältynyt asiakaskohtaamisia, joissa asiakas on vihainen, asiakkaan asian hoitaminen vie suunniteltua enemmän aikaa, on kommunikaatio-ongelmia sekä puheliata asiakkaita. Edellä mainitun kaltaiset kohtaamiset vievät reilusti enemmän aikaa ja omaa jaksamista. Tällaisia kohtaamisia oli erityisen paljon tällä viikolla, mahdollisesti osittain johtuen kiristyneestä koronatilanteesta. Viikon tavoitteena oli kehittää omaa myyntityötä. En päässyt asettamaani myyntitavoitteeseen, mutta sain silti hyvän otteen myynnilliseen asiakaspalveluun. Huomasin myös myynnin olevan helpompaa kasvokkain kuin puhelimitse, ehkä siksi, että koen henkilökohtaisen asiakaspalvelun olevan itselleni luontevampaa. Jäin pohtimaan, mitä käytännössä toteutettuja strategioita myyntiin on olemassa ja mitkä niistä toimisivat omassa työssäni.

Omassa työnkuvassani myynti tapahtuu asiakaskohtaamisen aikana, jolloin asiakas on itse ensin hakeutunut joko henkilökohtaisesti tai puhelimitse hoitamaan asiaansa tai kysymään neuvoa. Työn pääosassa on asiakkaan ongelman ratkaiseminen ja myynti tulee toisena. Silti jokaiseen kohtamiseen tulisi sisältyä myynnillinen vinkki tai tarjous, aina asiakkaan tarpeesta ja tilanteesta riippuen. Myynti ei ole siis suoraviivaisesti tietyn tuotevalikoiman tarjoamista asiakkaalle, vaan aina asiakkaan tilanteesta riippuvainen ja palveluneuvojan harkinnan mukaan tarjottu tuote tai palvelu.

Digiajan asiakkaalla on rajaton määrä tuotteita, palveluita sekä informaatiota vain yhden internethaun päässä. Yritys ei ole enää pääosassa informaation lähteenä, ja tämän takia valveutunut asiakas on valmiiksi tietoinen vaihtoehtoista. Myyjän osaksi jää kertoa puuttuvia tietoja ja suositella tuotteita. (Tani & Yli-Pietilä 2020, Digiajan itsenäistyvä asiakas on myyjälle haaste.)

Työssäni näkyy hyvin asiakkaiden valveutuneisuus ja informaation saavutettavuus. Suurin osa asiakkaista on tietoinen olemassa olevista vaihtoehtoista ja myynnin osalta palveluneuvojalle

jää tuotteen suositteluun eri tavoin asiakkaalle. Tärkeää on tunnistaa asiakkaan syvällinen tarve ja käyttää sitä myynnissä.

Tani ja Yli-Pietilä (2020, Spin Selling) kuvaavat SPIN-strategiaa, joka on hyvä työkalu myyntitapaamiseen ja jolla saavutetaan menestyksellinen lopputulos. Sen vaiheita ovat:

1. Perustietojen kartoittaminen
2. Ongelmatilanteiden havainnointi
3. Myyjän asiantuntemuksen osoittaminen
4. Sitouttaminen

(Tani & Yli-Pietilä 2020, Spin Selling).

Spin-strategiaan kuuluu olennaisesti asiakkaan kanssa keskustelu, jossa kysymyksillä ohjataan keskustelua sekä saadaan asiakas oivaltamaan oma tarve tarjottua tuotetta tai palvelua kohtaan. Keskustelun lopussa myyjän tulee varmistaa, että asiakkaan kannalta keskeiset ongelmakohdat on käyty läpi ja molemmilla on kokonaisymmärrys sekä ongelmasta että ratkaisusta.

Toinen mielenkiintoinen vaihtoehto Tanin & Yli-Pietilän (2020, Solution Selling.) mukaan myyntiin on Solution Selling eli ratkaisumyynti, jossa myyminen nähdään prosessina ja myyjä mukautuu asiakkaan tapaan edetä prosessissa. Ratkaisumyynnissä ajatellaan asiakkaan keskittyvän myynnin aikana kolmeen asiaan:

1. Tarpeiden määrittäminen, jolloin ne ohjaavat asiakkaan etenemistä
2. Vaihtoehdot ratkaisuksi, asiakas arvioi vaihtoehtoja ja vertailee niitä keskenään
3. Riskien arviointi, ostopäätökseen liittyvät riskit ja hinnan merkitys korostuvat

(Tani & Yli-Pietilä 2020, Solution Selling).

Ratkaisumyynnissä on kaksi eri teoriaa, vaihemalli sekä virtamalli. Vaihemallissa myynti mukautetaan asiakkaan ostoprosessin vaiheeseen ja virtamallissa myyntimahdollisuudet jaetaan kahteen osaan: aktiiviseen sekä piilossa olevaan. Aktiivisessa myyntimahdollisuudessa asiakas on jo tunnistanut tarpeensa ja etsii sille ratkaisua. Piilossa olevalla myyntimahdollisuudella asiakas ei ole välttämättä tietoinen tarpeestaan eikä etsi sille ratkaisua. (Tani & Yli-Pietilä 2020, Solution Selling.)

Vaikka asiakas hakeutuukin itse asiakaskohtaamiseen, koen myynnin olevan piilossa olevaa omassa työssäni. Omat myyntitavoitteet muodostuvat tuotteista ja palveluista, joita asiakkaalla ei vielä ole käytössään ja joille hänellä voisi mahdollisesti olla tarve. Piilossa olevalla myyntimahdollisuudelle myyjän tulee kartoittaa asiakkaan tarve ja stimuloida

kysyntää. Asiakkaalle tulee luoda tarve ratkaisulle, esimerkiksi esittämällä tuotteen tai palvelun hyödyt.

Mielestäni molemmat strategiat voidaan yhdistää, koska niissä on samankaltaisia piirteitä ja molemmat keskittyvät samanlaiseen ostoprosessiin. Keskustelu on olennainen osa jokaista asiakaskohtaamista omassa työssäni ja se onkin paras tapa lähestyä myyntiä. Keskustelemalla selvitetään asiakkaan lähtötilanne, kartoitetaan mahdolliset tarpeet ja edetään keskustelussa asiakkaan mielteiden mukaisesti. Alkukartoitus sekä mahdollisen tarpeen selvittäminen on mahdollista tehdä jo hoitaessa asiakkaan asiaa, jonka takia hän on ottanut yhteyttä alun perin. Kun asiakas on havainnut mahdollisen tarpeen, tuodaan esiin vaihtoehdot, oma asiantuntemus ja stimuloidaan asiakkaan tarvetta. Stimulointia voidaan tehdä esimerkiksi vertaiskertomuksen avulla, jolloin asiakkaalle muodostuu selkeä kuva tuotteen tai palvelun konkreettisesta hyödystä. Lopuksi tehdään vielä yhteenveto molemminpuolisen ymmärryksen saavuttamiseksi.

Näen asiakaskohtaamisen olevan prosessi, johon myynti voidaan ottaa luonnollisena jatkeena. Prosessiajattelu auttaa selkeyttämään asiakaskohtaamista, jolloin voidaan edetä vaiheesta seuraavaan aina loppuyhteenvetoon asti. Kun myynti otetaan heti asiakaskohtaamisen alussa tavoitteeksi, se muodostuu ajan kanssa luonnolliseksi osaksi jokaista kohtaamista. Prosessiajattelun taustalla on myös se, että asiakkaan alkuperäinen tarve tulee hoidettua kunnolla, sillä se on asiakkaalle ensisijaisen tärkeää. Jos alkuperäinen asia jää hoitamatta ja keskistytään myyntiin, asiakas tuskin kokee kohtaamista hyödylliseksi ja tuloksena on myös epäonnistunut myynti.

3.8 Viikko 9: Pehdyttäminen ja uuden työntekijän haasteet

Aion tehdä yritykselle käsikirjan uusia työntekijöitä varten ja tätä varten havainnoin viikon asioita, jotka ovat alkaneet sujua ja asioita, joihin tarvitsen vielä apua. Näin saan kuvan, mihin asioihin tulee keskittyä alkuperehdytyksen aikana ja mistä tiedoista ja vinkeistä uudet työntekijät hyötyvät eniten. Jatkan myös myynnin harjoittelemista, sillä haluan siitä sujuvaa ja luonnollista osana jokaista asiakaskohtaamista.

Maanantai 5.4.

2. pääsiäispäivä ja vapaapäivä.

Tiistai 6.4.

Tavoitteena havainnoida asioita, joita voin ottaa mukaan konttorin käsikirjaan sekä opiskella ja harjoitella myyntiin liittyviä asioita.

Päivä alkoi kiireellä, koska edellisellä viikolla käynyt kärsimätön asiakas oli jättänyt soittopyynnön enkä ollut ehtinyt käydä kalenteria läpi edellisellä viikolla. Aamun ensimmäinen asiakas ei saapunut tapaamiseen, joten autoin ovelle tulleita asiakkaita, opastin heitä toiselle konttorille sekä hoitamaan asioitaan muissa kanavissa. Erityisen vaikutuksen teki asiakas, joka oli melkein 100-vuotias, mutta oli itsenäisesti lähtenyt hoitamaan asiaansa. Olin tyytyväinen, kun ehdin auttaa häntä muiden tapaamisten ohella. Iltapäivälle tehty tuplabuukkaus hoitui onneksi ajallaan, mutta seuraavan asiakkaan asia oli paljon varattua aikaa pidempi ja harmittelin, ettei aikaa varannut henkilö ollut ottanut tätä huomioon. Sain päivän aikana lisää ajatuksia konttorin käsikirjaa varten päivän aikana eteeni tulleista aiheista, mutta myyntiaiheeseen en ehtinyt perehtyä tarkemmin. Sain myynnin kuitenkin puheeksi noin kolmanneksessa tapaamisista, johon olin tyytyväinen.

Keskiviikko 7.4.

Tavoitteena on saada kalenteri käytyä läpi tälle viikolle ja opiskella hieman lisää myyntiin liittyvästä aiheesta.

Aamun palaverissa käytiin läpi työtyytyväisyyteen liittyviä asioita ja koin tärkeäksi sen, että saimme tuoda esille omia ajatuksia aiheesta. Koronapandemia on vaikuttanut työhön, muutoksia on tullut useaan otteeseen ja työntekijöiden puheenvuoro on hyvä paikka tuoda kaikkien ääni kuuluville. Päivä oli tehokas, asiakaskohtaukset pysyivät aikataulussa ja tapaamisten välissä sain hoidettua rästejä sekä purettua sähköpostiini kertyneen suman. Ehdin myös kerrata muutaman tärkeän työhöjeen, joita tulen tarvitsemaan jatkossa. Iltapäivä oli tapansa mukaan kiireinen, mutta oikealla asenteella saatiin hankalampikin tapaaminen hoidettua. Erityisen tärkeäksi olen kokenut anteeksi pyytämisen, jos olen tapaamisesta hiemankin myöhässä sekä hyvän päivän toivotukset luontevasti.

Torstai 8.4.

Tavoitteena on käydä ensi viikon kalenteri läpi tapaamisten välillä sekä opiskella lisää materiaalia myyntiä varten. En ole onnistunut myynnissä oman tavoitteeni mukaisesti ja haluan parantaa tilannetta.

Kalenterini oli tapansa mukaan täynnä, mutta asiakaskohtaukset sujuivat pääosin hyvin aikataulussa. Mietin syytä siihen, että aikataulu on alkanut pitää ja näen oman tietotaidon merkityksen olevan siihen suurin syy. Myös rutiini ja tapaamisen johtaminen prosessina on auttanut sujuvoittamaan ja viemään tapaamisia eteenpäin reippaammin. Muutama kollega on siirtymässä uusiin tehtäviin ja käytin mahdolliset välit siihen, että kyselin heiltä ohjeita ja neuvoa, ns. hiljaista tietoa, eteenpäin jaettavaksi. Sainkin muutaman todella hyvän vinkin, joista on varmasti hyötyä tulevaisuudessa.

Perjantai 9.4.

Tavoitteena syventää myyntiosaamista sekä havainnoida asioita konttorin käsikirjaa varten.

Päivän rauhallisuuden vuoksi sain käytyä ensi viikon kalenterini läpi ja vaikka päivän myyntitavoite ei täyttynyt, sain miltei jokaisessa tapaamisessa otettua jonkin myynnin aiheen puheeksi. Kaksi asiakastapaamista peruuntui ja käytin ajan hyväksi auttamalla kollegaa muissa tehtävissä.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana tuli vastaan monenlaisia kohtaamisia, lähinnä asiakkaan käyttäytymisen osalta, joihin ei pysty valmistautumaan etukäteen. Huomaan, miten tärkeää on olla joustava ja tehdä työtä juuri tässä hetkessä, vaikkapa kevyesti valmistautuen tuleviin tapaamisiin. Työtä helpottaa huomattavasti se, että omaa kalenteria käy läpi ajoissa ja ennakoii tapaamisten aiheissa, jolloin asiaan voi tehdä ennakkoon ajatustyötä. Puhelintapaamisissa tämä ei ole mahdollista, vaan jokainen tapaaminen alkaa aiheen kartoituksella eikä käsillä olevaan asiaan voi varautua. Minulle sopii ennakoiva työskentely ja huomaan nauttivani ja pärjääväni henkilökohtaisissa tapaamisissa paremmin kuin puhelimesta.

Viikon tavoitteena oli lisätä omaa myyntityöskentelyä sekä havainnoida konttorin käsikirjaan asioita. Molemmat tavoitteet täyttyivät, vaikkakin myynnin osalta menestys olisi voinut olla parempikin. Myyntiä käsittelin edellisen viikon teoriaosuudessa, joten keskityn nyt konkreettisen tuotokseni kannalta olennaiseen asiaan: perehdyttämiseen ja uuden työntekijän sopeutumiseen yritys X:ään.

Perehdyttäminen ei ole pelkästään yrityksen kannalta tärkeää vaan siihen velvoittaa myös Suomen laki, esimerkiksi työturvallisuuslaki. Työturvallisuuslain 738/2002 14 §:n mukaan työnantajalla on velvollisuus antaa riittävä perehdytys työhön, työolosuhteisiin, menetelmiin, työvälineisiin ja niiden käyttöön sekä antaa opetusta haittojen ja vaarojen ehkäisemiseksi ammatillisen osaamisen ja työkokemuksen huomioon ottaen.

Työterveyslaitoksen erikoistutkija Mikko Nykänen (2021) on koonnut yhteen keinoja perehdyttämiseen ja uuden työntekijän kiinnittymiseen työyhteisössä artikkeliinsa Perehdyttäjän top 10-muistilista. Ennen varsinaisen työn aloittamista työpaikalla tulee varata resursseja ja aikaa riittävästi perehdyttämistä varten, päättää ketkä osallistuvat, varmistaa materiaalin ajantasaisuus, sekä tiedottaa ajoissa uudesta työntekijästä. Nykänen mukaan työntekijää tulee opastaa työpaikan toiminnassa ja tavoitteissa, kertoa tehtävistä ja tavoitteista sekä informoida, keneltä kysytään mahdollista lisäinformaatiota. Työpaikan pelisäännöt ja toimintatavat käydään läpi sekä opastetaan työtehtävään liittyviin ammattitermeihin sekä käytettyihin käsitteisiin. Työsuhteeseen liittyvät asiat tulee käydä

läpi, esimerkiksi loma- ja poissaolokäytännöt, työsuhde-edut, työterveyshuolto, työntekijän oikeudet ja velvollisuudet sekä työntekijää koskeva lainsäädäntö. (Nykänen, 2021.)

Uuden työntekijän perehdytys työpaikalla alkaa, kun hän saa ensimmäisenä päivänä työvälaineet käyttöönsä ja hänet esitellään työyhteisölle. Esihenkilö näyttää sekä työ- että taukotilat, sekä ohjeistaa työpaikan käytännöistä ja toimintatavoista. Esihenkilö myös tiedottaa uusista työntekijöistä ajoissa. Työpaikallamme perehdytys tapahtuu osittain muutaman viikon koulutuksen kautta, jossa saadaan suurin osa informaatiosta. Suurin osa työtehtävistä opitaan niitä tekemällä niin, että työntekijällä on kummi, joka on tarvittaessa apuna. Ammattitermeihin tutustutaan koulutuksen kautta, sekä työssä oppimalla, joskin muutamia termejä olisi mielestäni hyvä avata etukäteen. Itse muistan pudonneeni kärryiltä siinä vaiheessa, kun kollega käytti minulle uutta ammattisanastoa enkä enää tiennyt, mistä puhumme. Työsuhde-eduista tutkin itse yrityksemme nettisivuilta ja työterveydenhuollon osalta tieto on edelleen vajavaista. Työntekijän oikeuksiin ja velvollisuuksiin paneuduttiin koulutuksessa ja ne olivat heti selkeitä.

Uusi työntekijä hyötyy rakentavasta palautteesta ja verkostoituminen työpaikalla on tärkeää. Työyhteisöä voidaan rohkaista tutustumaan uuteen työntekijään. Perehdytystä olisi hyvä myös arvioida uuden työntekijän kanssa jatkokehitystä varten. Työmenetelmien tai muuttuneiden käytänteiden jatkuva opastus on tärkeää. (Nykänen, 2021.) Muistan saaneeni paljon palautetta sekä kollegoilta että esihenkilöiltä työtä aloittaessa ja koin sen auttaneen työhön sopeutumista. Avoin palautekulttuuri myös mielestäni vahvistaa verkostoitumista. Omalla kohdallani verkostoituminen oli vahvinta kollegoiden kanssa, jotka olivat kummeina ensimmäisinä viikkoina. Koulutuksen osalta sain antaa palautetta ja arvion, mutta työpaikan osalta palaute oli suullista, suoraan esihenkilölle. Tämä voi luoda paineita silloin, jos palaute on negatiivista.

Konttorin käsikirjan kannalta näen oleellisiksi aiheiksi oman konttorimme käytännöt, toimintatavat, ohjeistukset sekä ammattitermistön. Uudelle työntekijälle on tärkeää antaa tarpeeksi tietoa ja ohjeita, mitä tehdä eri tilanteissa, kuten sairastuessa. Tiedon etsiminen on työssämme tärkeää, joten vinkit tähän ovat myös hyviä. Nämä aiheet tulee luokitella, jotta niiden ymmärtäminen on helppoa, kun uutta tietoa tulee paljon kerralla muutenkin.

3.9 Viikko 10: Konttorin käsikirja

Tällä viikolla työpäiviä on sekä henkilökohtaisissa tapaamisissa sekä puhelimitse. Maanantai on koulutuspäivä toisen yksikön kollegoiden kanssa, joka koskee heidän osaamisaluettaan. Koulutuspäivää olen odottanut innolla, sillä saan sukeltaa täysin uuden aiheen pariin. Viimeisen päiväkirjaraportointiviikon aiheena on syventää asiakaspalveluosaamista sekä asiakaskohtaamisten että myynnin kannalta sekä kerätä yhteen ja tuottaa lopullinen konttorin käsikirja uusia työntekijöitä varten. Rutiininomainen työskentelytapa sekä tietotaito on karttunut huomasti viikkojen aikana ja haluan havainnoida sudenkuopat, joissa minulla on vielä kehitettävää.

Maanantai 12.4.

Tänään olen koko päivän toisen tiimin kollegoiden kanssa tutustumassa heidän työhönsä yrityksemme toisessa yksikössä. Koronapandemian takia fyysinen läsnäolo ei ole mahdollista, mutta hoidamme tapaamiset etäkanavien kautta. Tavoitteena on oppia mahdollisimman paljon toisen yksikön toiminnasta sekä saada tietämystä yksikön toiminnasta oman työni kannalta.

Päivä oli mielenkiintoinen, sillä sain osallistua toisen yksikön muutamaaan tapaamiseen ja kävimme myös läpi muita aiheen kannalta tärkeitä asioita ja prosessin eri osia. Käytin tilaisuuden hyväksi ja kyselin kaikki itselleni epäselvät asiat ja sainkin oman työni kannalta hyviä vinkkejä sekä tietämystä. Tein havainnoita päivästä, jotka kävimme vielä läpi yksikön esihenkilön kanssa päivän päätteeksi.

Tiistai 13.4.

Tämän päivän tavoitteena on havainnoida sekä kerätä tietoa konttorin käsikirjaa varten. Yritän saada myös minun kanssani samaan aikaan aloittaneiden kollegoiden ajatuksia aiheesta.

Aamun yhteisen palaverin jälkeen ensimmäiset asiakastapaamiset olivat työläitä, mutta sain hyvin palautettua mieleeni asioita, joita en ole hetkeen tarvinnut. Mukava huomata, että asiat ovat jääneet mieleeni. Otin kesken päivän ylimääräisen asiakkaan, koska hän oli tullut väärään toimipaikkaan. Jos asiakas ei olisi ollut niin kiireinen, olisin ohjannut hänet alun perin varattuun konttoriin, mutta hän ei olisi tapaamisen puitteissa ehtinyt vaihtaa konttoria. Ehdin tapaamisten välissä hoitamaan rästiin jääneitä tehtäviä ja olenkin viime aikoina pysynyt mukavasti tehtävien tasalla. Viime viikkoina lähes joka päivä vähintään yksi asiakas on jättänyt tulematta tapaamiseen, mikä on harmillista siksi, että kyseinen ajanvaraus on pois muilta asiakkailta. Havainnoinnista sain tehtyä muutaman muistiinpanon lisää, mutta en ehtinyt haastatella kollegoita konttorin käsikirjaa varten.

Keskiviikko 14.4

Päivän tavoitteena on kerätä loputkin konttorin käsikirjaa varten tarvittavista havainnoista sekä aiheista.

Päivä oli täynnä tapaamisia mutta hyvän aikataulun noudattamisen myötä tapaamiset pysyivät hyvin ajassaan ja sain kerättyä aiheet konttorin käsikirjaa varten kasaan. Kysyin muilta kanssani aloittaneilta heidän kokemuksiaan, mutta valitettavasti en saanut yhtään vastausta.

Torstai 15.4.

Päivän tavoitteena on havainnoida omaa myyntityyliä henkilökohtaisissa tapaamisissa.

Päivän kalenteri oli täynnä mutta tapaamisia peruuntui useampi päivän aikana. Erityisesti mieleen jäi tapaaminen iäkkään asiakkaan kanssa, joka osasi käyttää hyvin digipalveluja ja suhtautui niiden käyttöön positiivisesti. Ymmärrän, että monille iäkkäälle digitaalinen asiointi voi olla hankalaa ja heistä parhaiten pärjäävät ne, joilla on halua edes kokeilla. Sain yhdeltä asiakkaalta palautetta yrityksemme toiminnasta ja käytin aikaa siihen, että kerroin miksi tilanne on tällainen. Asiakkaan näkökulmasta asiat näyttävät erilaiselta ja siksi pidän tärkeänä kertoa, jotta asiakas ymmärtää tilanteen taustalla olevan syyn. Asiakas lähti loppujen lopuksi tyytyväisenä tapaamisesta. Päivän myyntitavoite ei täytynyt, mutta positiivinen huomio oli se, että sain myynnin paikat hyvin puheeksi useamman asiakkaan kanssa. Myynnin puhe sujuu hyvin, mutta jätän helposti pallon asiakkaalle, jolloin lopullinen myyntipäätös jää siinä hetkessä tekemättä. Koen itse asiakkaana myyntitilanteet hankaliksi ja olen ehkä siksi varovainen omien asiakkaiden kanssa. Tässä on siis selkeä kehityksen paikka.

Perjantai 16.4.

Tänään tavoitteena on käyttää kohtaamisen kasitaulua ja johtaa asiakastapaamista puhelimitse tapahtuvissa asiakaskohtaamisissa.

Viime puhelinvuorosta on vierähtänyt muutama viikko ja huomaan pientä arkuutta hypätä luureihin. Vaikka asiakasta kohdataankin puhelimitse samalla tavalla kuin henkilökohtaisesti, erilaista on asiakasmäärä, enemmän erilaisia aiheita ja suuremmalta tuntuva vastuu. Koen myös puhelintyöskentelyn yksinäiseksi.

Alku puhelimesta oli tahmea ja vastaan osui useampi aikaa vievä puhelu. Näiden jälkeen tuntui, etten saavuta itselleni asettamaani tavoitetta päivälle, mutta lounaan jälkeen alkukankeus haihtui ja sain hyvän otteen työskentelyyn. Työvuorosunnittelussa otetaan hyvin huomioon se, että samaa vuoroa on useampi peräkkäin, jolloin hyvää virettä on helpompi pitää yllä. Päivän aikana kohtasin teknisiä ongelmia, jotka haittasivat työskentelyä. Silti päivä

oli mielestäni onnistunut ja erityisesti mieltä lämmitti kollegan positiivinen palaute päivän päätteeksi.

Viikkoanalyysi

Huomaan saaneeni hyvän otteen erityisesti henkilökohtaisiin tapaamisiin ja myyntikin on alkanut sujua mukavasti. Tavoitteena on ollut ensin saada tietotaitoa ennen kuin lisää myynnin mukaan ja uskon, että pääsen jo ensi viikolla ottamaan myynnin paremmin mukaan puhelintyöskentelyyn. Tiedonhakutaitoni ovat myös kehittyneet, koska en halua olla riippuvainen kollegoiden avusta, vaan pärjätä itsenäisesti. Erityisen hankalan tapauksen tullessa vastaan, koen silti kollegat suureksi avuksi. Kollegoilla on valtava määrä hiljaista tietoa ja taitoa, joka on useassa otteessa ollut suureksi avuksi. Viikon aiheena oli myös tuottaa lopullinen versio konttorin käsikirjasta.

Sain tällä viikolla kerättyä aiheet konttorin käsikirjaa varten sekä luokiteltua ne. Valitettavasti en saanut kollegoilta kokemuksia, mitkä olisivat auttaneet suuresti laajentamaan näkökulmaa. Yritin miettiä asiaa siltä kannalta, että konttorin käsikirjasta löytyy tarvittavat ohjeet mahdollisimman moneen asiaan, jotka ovat tärkeitä sekä konttorimme että uuden työntekijän itsensä kannalta. Aiheet luokittelin sen mukaan, mitä aihealuetta kyseiset ohjeet koskevat, jotta ne löytyvät mahdollisimman helposti. Aiheita olivat mm. Konttorimme käytännöt, palkkahallintoon liittyvät asiat, sairauspoissaolojen ilmoittaminen, ongelmatilanteet ja työn kannalta oleelliset muut vinkit. Käsikirjan tein Word-pohjaan, jotta ohjeiden muuttuessa tai päivittyessä, ne ovat mahdollisimman helppo vaihtaa ja päivittää.

Ruudun & Salmimiehen (2015, aivotutkimus.) mukaan, uuden työntekijän ohjeistamisessa täytyy huomioida tapa, jolla ohjeita annetaan. Neuvominen ja käskyttäminen ovat aivojen kannalta huonoiten toimivia tapoja ohjata, sillä ne muodostavat ohjattavalle negatiivisen mielentilan. Työyhteisössä tulisikin kiinnittää huomiota, miten viestitään. Kun viestintä on positiivista ja eteenpäin vievää, aivomme alkavat työskentelemään halutun tulevaisuudennäkymän eteen.

Uuden työntekijän kannalta positiivinen ohjaus ja haluttujen tavoitteiden kirkastaminen ovat mielestäni tärkeitä asioita. Pidän tärkeänä myös positiivisen viestinnän kautta työyhteisön mielentilan nostamista, sen kautta muodostuvaa ”hyvää fiilistä”, uutta työntekijää sitouttavana asiana. Myös työpaikan ohjeiden ja tavoitteiden viestintä, olivat ne kirjallisia tai sanallisia, tulisi olla positiivisen sävyisiä. Työn kannalta tärkeät tavoitteet tulisi olla selvillä, jotta niitä kohti pyritään heti alusta alkaen. Itse koin aloittaessani, etteivät kaikki työni kannalta oleelliset tavoitteet olleet selvillä ja loin omia tavoitteita sen perusteella, mitä kuulin kollegoilta ja mitä viestittiin tiimipalavereissa. Myöhemmin selvisi, että tavoitteita

asetettiin yhdessä esihenkilön kanssa. Silloin niitä tulikin niin monta, että jos en olisi kirjannut niitä itselleni ylös, en olisi kaikkia muistanut.

Työohjauksen kannalta uuden työntekijän kuunteleminen ja mielenkiinnon osoittaminen ilman omaa ennakkokäsitystä tai omien mielipiteiden turhaa esittämistä luo positiivisen ja katkeamattoman vuorovaikutuksen (Ruutu & Salmimies 2015, positiivinen psykologia). Uutta työtä aloittaessa saa paljon informaatiota, jota ei välttämättä pystytä käsittelemään tai kaikkea ottamaan vastaan. Vuorovaikutus on silloin avainsana, jolloin uudella työntekijällä on mahdollisuus kysyä kysymyksiä ja saada apua. Hänelle olisi hyvä olla myös selvillä, keneltä kysyä tai mistä informaatiota löytyy. Tähän tarpeeseen vastataan konttorin käsikirjan avulla, josta löytyy oikeat kanavat ja henkilöt, jonka puoleen kääntyä.

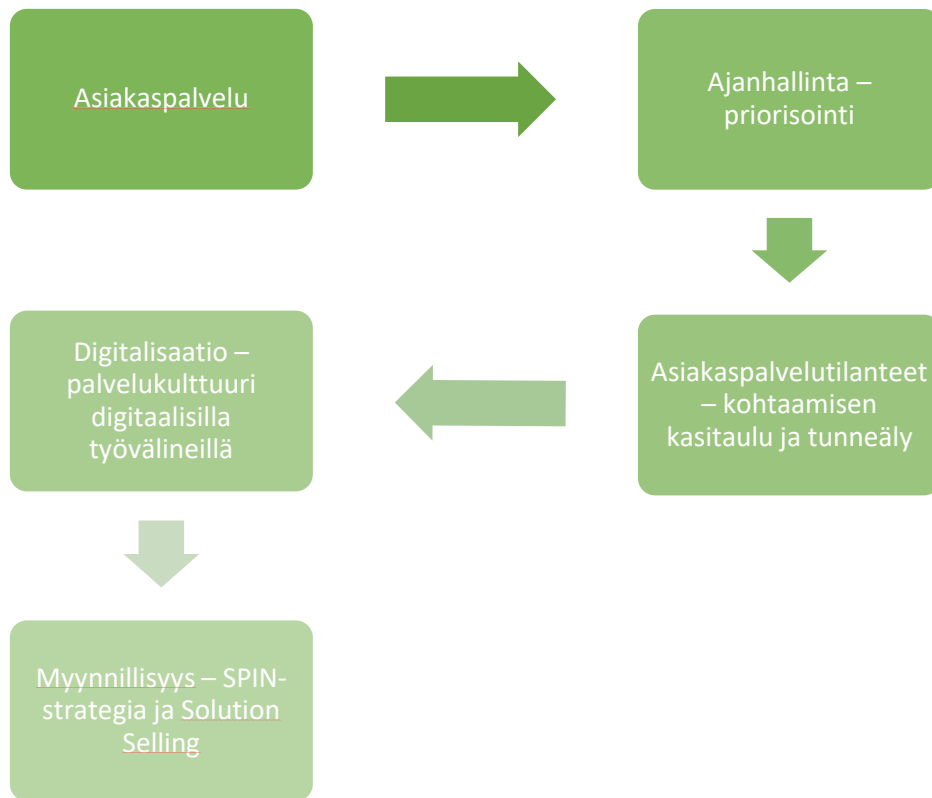
4 Yhteenveto ja pohdinta

Opinnäytetyö päiväkirjamaisena antoi mahdollisuuden syventyä sekä omaan osaamiseen että kehityksenkohteisiin. Viikoittaisen analysoinnin tuloksena sain toimivia toimintatapoja asiakaskohtaamisiin sekä ymmärrystä asiakaspalvelun ja myynnin prosesseihin. Työn kannalta suurimmat kuormitustekijät havainnoitiin ja niiden lieventämiseen löydettiin ratkaisuja. Oman motivaation merkitys nousi esille ja tavoitteet kirkastettiin sekä henkilökohtaisella että yrityksen tasolla. Toimeksiantaja sai konkreettisen käsikirjan uudelle työntekijälle työn aloittamisen helpottamiseksi.

Viikkojen aiheet muotoutuivat aina havaintojen perusteella eikä aluksi suunnittelemani lista toteutunut sellaisenaan. Huomasin hyödylliseksi perehtyä teoriaan havaittujen kehittymiskohteiden mukaisesti ja aiheita löytyi sekä asiakaspalveluun liittyvistä aiheista sekä omasta roolista ja kehittymisestä työyhteisössä. Nämä kaksi aihetta kietoutuvat yhteen, sillä oma osaaminen, motivaatio sekä vaikutus työyhteisössä tukee asiakaspalvelutilanteissa työskentelyä ja menestymistä. Alla oleviin kuvioihin on kerätty työn kannalta keskeiset aiheet ja hyväksi havaitut toimintamallit siinä järjestyksessä, kuin ne esiintyivät oman oppimisen prosessissa.

4.1.1 Asiakaspalvelu

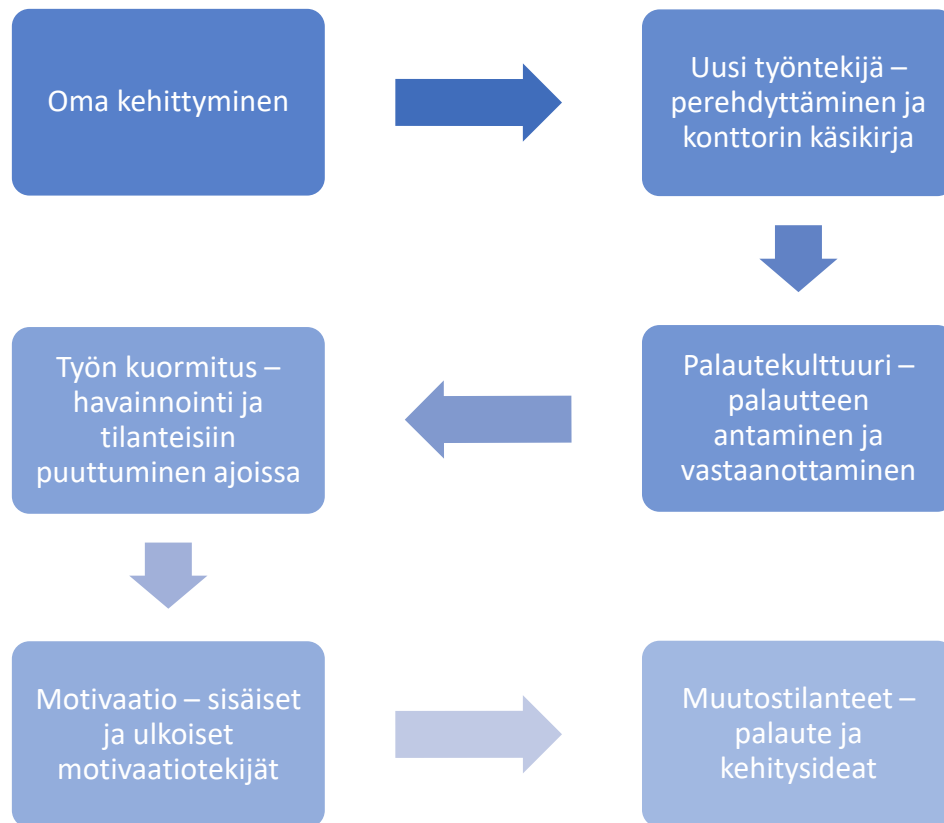
Rooli palveluneuvojana on käytännössä asiakaspalvelutyötä. Ensimmäisenä kuormitustekijänä havaintojen perusteella muodostui ajankäyttö. Rästitöiden kasaantuessa ja asiakastapaamisten venyessä oma ajanhallinta, töiden priorisointi sekä rästitöiden hallinta nousivat merkittäväksi tekijöiksi. Asiakaskohtaamisen tueksi hyödynnettiin kohteliaan kohtaamisen kasitaulua sekä nostettiin esiin tunneällyn merkitys. Nämä kaksi muodostivat peruskivet asiakaspalvelulle. Työtehtävissä toimitaan puhelimitse ja asiakaspalvelun digitalisaatio ja työntekijän suhtautuminen digitalisaatioon ovat erityisesti COVID-19 pandemian aikana korostuneet. Vahvan asiakaspalvelun lähtökohdista on hyvä lisätä myös myynnin näkökulma, koska se on palveluneuvojan tehtävässä merkittävässä osassa. Myynnin kannalta Spin Strategia sekä Solution Selling nähtiin hyödylliseksi ja ne voitiin yhdistää tehokkaan myynnin rungoksi.



Kuvio 3: Asiakaspalvelun oppiminen asiantuntijatyössä

4.1.2 Oma kehittyminen osana työyhteisöä

Oman kehityksen sekä konttorin käsikirjan kannalta lähtökohtana on perehdytysprosessin ymmärrys ja oma kokemus perehdytysprosessista. Omat havainnot ja kokemukset tuovat lisävaloa erityisesti perehdyttäjille, joilla on jo aikaisempi kokemus yrityksessä toimimisesta sekä prosesseista. Palautekulttuuri nähtiin vahvana osatekijänä sopeutumiseen sekä omaan kehittymiseen. Avoin palautekulttuuri antaa mahdollisuuden kehitysideoille sekä henkilökohtaiselle kehittymiselle. Työn kuormitustekijöiden havainnointi ja hallinta ovat nousseet keskeisiksi aiheiksi erityisesti COVID-19 pandemian aiheuttamien nopeiden muutosten vuoksi. Omassa kehittämisessä motivaation merkitys nousi keskeiseen rooliin. Motivaatiotekijöiden kirkastaminen on koettu tehokkaaksi tavaksi kirkastaa tavoitteita sekä omasta että yrityksen näkökulmasta.



Kuvio 4: Oma kehittyminen uudessa asiantuntijaroolissa.

4.2 Pohdinta

Oman työn analysointi usean viikon ajan on nostanut hyvin esille omat kehittymiskohteet. Näitä ovat olleet tapaamisen johtaminen, oman työn priorisointi sekä myynnillinen ajattelutapa. Näihin ei tulisi ilman analysointia välttämättä kiinnitettyä huomiota ennen kuin ne haittaisivat työntekoa tai tavoitteiden saavuttamista. Suurin anti itselleni teoriapohjasta on ollut kohtaamisen kasitaulusta sekä myyntistrategioista. Niitä toteuttamalla oppiminen on ollut nopeampaa ja helpottanut omaa työskentelyä huomattavasti. Kohtaamisen kasimalli toimii sekä henkilökohtaisissa tapaamisissa että puhelimitse ja se on jo huomaamaton ajattelutapa ja prosessi jokaisessa kohtaamisessa. Myyntistrategioista apua on ollut erityisesti myynnin paikkojen etsimisessä sekä sopivan myyntihetken etsimisessä tapaamisen aikana. Myyntiajattelu on kääntynyt omasta näkökulmasta asiakkaan näkökulmaan: mistä on juuri tälle asiakkaalle apua ja hyötyä?

Ammatillinen kehittyminen on ollut vauhdikasta päiväkirjaraportoinnin aikana. Erityisesti tietopohja on kasvanut käytännön työtä tekemällä ja asiakaskohtaamisiin on syntynyt luontevaa varmuutta ja asiantuntemusta. Finanssialan säännökset ovat tulleet tutuiksi ja ohjaavat jokapäiväistä toimintaa, niin kuin tavoitteena olikin. Asiakaskohtaamisen johtaminen ja prosessiajattelu ovat luoneet raamit jokaiselle kohtaamiselle, jossa myös asiakkaalle

muodostuu kuva tapaamisen vaiheista. Tämä on helpottanut erityisesti kohtaamisen pysymistä aikataulussa, mikä on työn kannalta todella tärkeää. Asiakkailta saatu positiivinen palaute on vahvistanut omaa käsitystä edistymisessä edellä mainituissa asioissa.

Tehokkuuden ja empatian yhdistelmä on mielestäni ollut toimivin tapa kohdata asiakkaita, joten teoriaosuudestakin tuttu tunneäly on ollut kovassa käytössä. Myös teoriasta ilmi käynyt asiakkaan rytmiin mukautuminen on iso positiivinen tekijä, erityisesti iäkkäämmän asiakkaan ollessa kyseessä. Liian tehokas tapa on näyttäytynyt asiakkaalle kiireenä, jolloin hän kokee omat tarpeensa vähätellyiksi. Tärkeintä on ollut kohdata jokainen asiakas yksilönä ja soveltaa opittuja asioita joustavasti aina tilanteen mukaan.

Päiväkirjaraportoinnin alussa koin rästityöt erityisen kuormittaviksi, mutta loppuvaiheessa niiden merkitys oli selvästi pienempi. Tämä kertoo uuden oppimisen lisäksi myös työn jaksottaisuudesta, kuormittavia hetkiä on ajoittain. Rästitöiden purkamista olemme myös miettineet työpaikalla ja asiaan keksittiin esihenkilöiden kanssa uusia keinoja, joskin mielestäni niitä voitaisiin kehittää jatkossa lisää. Yksi keinoista oli perustaa ”rästichat”, jonne työntekijät voisivat ilmoittaa rästitilanteista ja esihenkilö saisi informaation yhdestä paikasta. Erityisesti uudet työntekijät hyötyisivät selkeistä säännöistä ja ohjeista rästitöiden purkamiseen.

Koronapandemian kannalta olen huomannut miten merkittävä tekijä tehokas ja ajanmukainen viestintä on työn kannalta. Olen myös havainnoinut viestintää työpaikallamme ja voin todeta, että se on hyvin hoidettu. Tieto on ajanmukaista ja kaikkien saatavilla samaan aikaan. Viestintään käytetään kiireellisyyden mukaan parhaiten tavoitettavaa kanavaa ja viestit ovat selkeitä, yksiselitteisiä ja perusteltuja. Esihenkilöt ovat myös hyvin tavoitettavissa, jos jää jatkokoksymyksiä aiheista.

4.3 Anti toimeksiantajalle

Toimeksiantaja on saanut tästä opinnäytetyöstä hyvän läpivalaisun uuden työntekijän arkeen, asioihin, mitkä koetaan vaikeiksi ja teoriapohjan kautta hyödyllisiä vinkkejä, miten ohjata sekä uutta, että jo kokeneempaa työntekijää. Erityisen tärkeiksi kohdiksi toimeksiantajalle koen teorian kautta peilattua tiedon työntekijän motivoinnista sekä viestinnästä. Muutospäällään teoriaosuudesta käy ilmi, miten jatkuva muutos vaikuttaa työntekijöihin eri tavoin ja miten erityisesti koronapandemian mukanaan tuomat muutokset ovat haastaneet yrityksiä ja esihenkilöitä johtamaan työntekijöitä muutoksen keskellä. Toimeksiantaja on myös vastuussa viestinnästä, joten sen ymmärtäminen ja kehittäminen on jatkuvasti ajankohtainen aihe.

Työyhteisössämme on ollut ja tulee olemaan myös jatkossa vaihtuvuutta työntekijöiden edetessä urallaan uusiin tehtäviin. Alkuperehdytys tarjoaa kattavasti tietoa työn tekemiseen,

mutta huomasin alussa monen käytännön asian jääneen käymättä läpi. Tämän vuoksi selvittelin paljon itse asioita, kuten esimerkiksi sen, minne ja miten muutosverokortti toimitetaan, miten poissaolot merkitään ja mistä löytyy tarvittava tieto esimerkiksi pelastussuunnitelmasta. Tätä varten opinnäytetyöni sivuaa myös uuden työntekijän perehdyttämistä ja tuloksena syntyi lista uudelle työntekijälle läpi käytävistä asioista ohjeineen niin, että hänellä on mahdollisimman kattavasti informaatiota saatavilla silloin, kun hän sitä tarvitsee. Moni ohjeistus on sähköisenä saatavilla, mutta sen etsiminen muun tiedon joukosta voi olla haastavaa. Konttorin käsikirjaan, niin kuin lista on nimetty, on kerätty tärkeimmät tärpit ja tiedot linkkeineen, mistä löytyvät tietyt tärkeät ohjeet. Konttorin käsikirjan kategorioita ovat mm. konttorimme käytännöt, palkkahallintoon liittyvät asiat, poissaolojen ilmoittaminen, ongelmatilanteet ja työn kannalta oleelliset muut vinkit. Käsikirjan tein Word-pohjaan, jotta ohjeiden muuttuessa tai päivittyessä, ne ovat mahdollisimman helppo vaihtaa ja päivittää. Toimeksiantaja sai version tästä opinnäytetyöstä, josta on hyödynnettävänä hyväksi todetut toimintamallit asiakaskohtaamiseen sekä myyntiin.

4.4 Jatkokehitysideat

Ensimmäinen jatkokehitysidea syntyi rästitöiden hallinnan kehittämistä. Rästitöiden merkitys kuormitustekijänä erityisesti työtä aloittaessa oli suuri, joten tähän tulisi kehittää toimiva menetelmä, jolla työntekijällä on mahdollisuus tehdä rästityöt ajoissa, kun asiat ovat vielä tuoreessa muistissa. Rästitöiden osuus vaihtelee työtilanteen mukaan, joten menetelmän tulisi olla myös joustava. Esihenkilö myös kuormittuu, jos jokainen työntekijä käy erikseen keskustelemassa ajankohdasta rästitöiden suhteen. Tähän voitaisiin kehittää esimerkiksi oma kanava, esimerkiksi Teamsiin, josta esihenkilö voi säännöllisesti tarkistaa tilanteen ja sopia hyvät ajankohdat rästitöiden tekemiseen.

Jatkokehitysideana näin kuormitustekijöiden havainnoinnin koko työyhteisön tasolla sekä kuormitustekijöiden lieventämisen keinot. Kuormittuminen näkyi henkilöstöllä eri tavoin ja erityisesti jatkuvat muutokset vaikuttivat olevan suuri tekijä kuormittumisen taustalla koko työyhteisön tasolla. Koronapandemia on edelleen jokapäiväinen osa työtämme ja vaikuttaa meihin kaikkiin asiakkaista johtohenkilöihin. Kuormitus on erilaista jokaisen persoonan mukaan ja siksi olisikin tärkeää koota kuormitustekijöitä yhteen ja miettiä, miten niitä voidaan helpottaa. Kuormitustekijöitä voitaisiin kartoittaa esimerkiksi anonyymillä kyselyllä, jossa olisi mahdollisuus tuoda ilmi sanallisesti kokemuksia ja kehitysideoita.

Lähteet

Sähköiset

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. E-kirja. Viro: Meedia Zone, Viitattu 18.2.2021. [https://kauppakamaritieto-fi.nelli.laurea.fi/ammattikirjasto/teos/viiden-tahden-asiakaskokemus-2017#/kohta:Viiden\(\(20\)t\(\(e4\)hden\(\(20\)asiakaskokemus](https://kauppakamaritieto.fi.nelli.laurea.fi/ammattikirjasto/teos/viiden-tahden-asiakaskokemus-2017#/kohta:Viiden((20)t((e4)hden((20)asiakaskokemus)

Digiloikasta vauhtia uuteen kasvuun ja hyvinvointiin: Digitaaliset keinot koronaviruskriisin jälkihoidossa -työryhmän loppuraportti. 2020. Liikenne- ja viestintäministeriö. Viitattu 15.5.2021. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162459/LVM_2020_15.pdf?sequence=1

Houni, P. 2018. Rakastu rutiineihin! Työterveyslaitoksen blogi. Viitattu 18.2.2021. <https://www.ttl.fi/blogi/rakastu-rutiineihin/>

Kupias., P, Peltola, R. & Saloranta, P. 2016. Onnistu palautteessa. E-kirja. Alma Talent Oy. Viitattu 14.3.2021. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/GABBBXBTBAED#kohta:ONNISTU\(\(20\)PALAUTTEESSA\(\(20\)/piste:b0](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/GABBBXBTBAED#kohta:ONNISTU((20)PALAUTTEESSA((20)/piste:b0)

Mattila, L. & Pääkkönen, M. 2015. Työn henkisten kuormitustekijöiden hallinta. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK, metallialan työalatoimikunta. Viitattu 4.3.2021. http://ttk.fi/files/4660/Tyon_henkisten_kuormitustekijoiden_hallinta.pdf

Nykänen, M. 2021. Perehdyttäjän top 10-muistilista. Työterveyslaitos. Viitattu 11.5.2021. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/ikajohtaminen/tyoelamaan-kiinnittyminen/perehdyttajan-top-10-muistilista/>

Rauramo, P. 2013. Työhyvinvointi muutostilanteissa. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 27.2.2021. https://ttk.fi/files/4678/tyohyvinvointi_muutostilanteissa.pdf

Ruutu, S. & Salmimies, R. Työnohjaajan Opas. 2015. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 18.5.2021. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/HAEBGXCTEB#/kohta:Ty\(\(f6\)nohjaajan\(\(20\)opas/piste:tEr](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/HAEBGXCTEB#/kohta:Ty((f6)nohjaajan((20)opas/piste:tEr)

Salmela-Aro, K. & Nurmi, J. 2017. Mikä meitä liikuttaa: Motivaatiopsykologian perusteet. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus. Viitattu 26.3.2021. <https://www.ellibrary.com/book/978-952-451-796-6>

Sarkkinen, M. 2016. Priorisoi työtehtäviäsi, mutta älä poimi rusinoita pullasta. Verkkolehti työpiste. Viitattu 21.2.2021. <https://www.ttl.fi/tyopiste/priorisoi-tyotehtaviasi-mutta-ala-poimi-rusinoita-pullasta/>

Suomisanakirja.fi. 2021. Rutiini. Viitattu 18.2.2021. <https://www.suomisanakirja.fi/rutiini>

Sutela, H., Keyriläinen, M. & Pärnänen, A. 2019. Digiajan työelämä: Työolotutkimusten tuloksia 1977-2018. Tilastokeskus. Viitattu 21.3.2021.

http://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/ytym_1977-2018_2019_21473_net.pdf

Tani, M. & Yli-Pietilä, M. 2020. Vuorovaikutusmyynti: Digiajan ketterä myyntimenetelmä. E-kirja. Helsinki: Books on Demand. Viitattu 2.4.2021.

<https://www.ellibslibrary.com/reader/9789528038511>

Työturvallisuuslaki 738/2002. Viitattu 11.5.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6turvallisuuslaki>

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. E-kirja. Hämeenlinna: Karisto Kirjapaino Oy. Viitattu 14.1.2021. <https://www.ellibslibrary.com/fi/book/9789522460301>

Kuviot

Kuvio 1: Sidosryhmäkartta.....	9
Kuvio 4: Hyvän palautteen elementit (Kupias ym. 2016, kuku 1).....	39
Kuvio 5: Asiakaspalvelun oppiminen asiantuntijatyössä.....	61
Kuvio 6: Oma kehittyminen uudessa asiantuntijaroolissa.	62