



Asuntolainaensineuvojan työpäiväkirja

Patrik Lopanus

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2024

Tiivistelmä

Tekijä(t) Patrik Lopanus
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Asuntolainaensineuvojan työpäiväkirja
Sivu- ja liitesivumäärä 23 sivua
<p>Tässä opinnäytetyössä keskitytään tekijän omaan työskentelyyn kahdeksan viikon seurantajakson ajalta (5.2. – 29.3.2024) päiväkirjamallin mukaisesti.</p> <p>Työn keskeisiin teemoihin lukeutuu ammatillinen kehittyminen asiakaspalvelussa, vuorovaikutustaidoissa ja lisämyynnin osalta. Teoriaosuudessa kerrotaan lukijalle sisäisistä ja ulkoisista sidosryhmistä sekä työssä esiin tulleiden vuorovaikutustilanteiden analysointia.</p> <p>Työn tavoitteena on tuoda esiin seurantajakson aikana tulleita haasteita ja kehityskohteita, joita tekijä on kehittänyt seurantajakson ajalla. Lisäksi tavoitteena on reflektoida tekijän ammatillista kehittymistä rahoitusalaalla, erityisesti pankkitoiminnan parissa asuntolainaensineuvojan roolissa.</p> <p>Lopussa esitellään opinnäytetyön tekijän omaa pohdintaa opinnäytetyön sisältävistä aiheista ja osa-alueista sekä kehitysideoita tulevaisuutta varten.</p> <p>Lähteinä käytettiin sähköisiä – sekä kirjallisia artikkeleita ja tietokirjallisuutta, jotka pohjautuivat rahoitusalaan, asiakaspalveluammattiin sekä yritystoimintaan.</p>
Asiasanat Lainaneuvottelu, asiakaspalvelu, ammatillinen kehittyminen, rahoitus

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	2
2.1	Oman nykyisen työn analysointi	2
2.2	Sidosryhmien esittely	3
2.2.1	Sisäiset sidosryhmät	4
2.2.2	Ulkoiset sidosryhmät.....	4
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet	5
2.3.1	Vuorovaikutustilanteet sisäisten sidosryhmien kanssa	5
2.3.2	Vuorovaikutustilanteet ulkoisten sidosryhmien kanssa.....	6
3	Seurantajakson raportointi sekä viikkoanalyysit.....	8
3.1	Seurantaviikko 1.....	8
3.2	Seurantaviikko 2.....	10
3.3	Seurantaviikko 3.....	11
3.4	Seurantaviikko 4.....	13
3.5	Seurantaviikko 5.....	14
3.6	Seurantaviikko 6.....	16
3.7	Seurantaviikko 7.....	17
3.8	Seurantaviikko 8.....	18
4	Pohdinta.....	21
	Lähteet.....	22

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä keskitytään tekijän omaan työskentelyyn kahdeksan viikon seurantajaksonajalta. Seurantajakson merkinnät perustuvat aikavälille 5.2. – 29.3.2024. Opinnäytetyö on toteutettu päiväkirjamallilla ja sen sisältö perustuu pääosin työssä esitettyihin teemoihin. Näihin teemoihin lukeutuu ammatillinen kehittyminen asiakaspalvelussa, vuorovaikutustaidoissa ja lisämyynnissä. Lisäksi opinnäytetyö sisältää teoriaa muun muassa sisäisistä ja ulkoisista sidosryhmistä, sekä analysointia erilaisista vuorovaikutustilanteista. Lisäksi työssä päästään analysoimaan eri sidosryhmien vaikutusta ja intressejä omaan työskentelyyn sekä yritykseen.

Opinnäytetyön tavoitteena on kertoa lukijalle kahdeksan viikon seurantajakson ajalta ilmi tulleita kehityskohteita ja haasteita, joita tekijä on joutunut kohtaamaan työssään. Teoriaosuuden tavoitteena on selventää lukijalle työnkuvaan ja alaan liittyvää taustatietoa, jonka avulla lukija pystyy hahmottamaan työn kokonaiskuvan laajemmin. Opinnäytetyön tavoitteena on myös reflektoida ja analysoida tekijän omaa ammatillista kehittymistä rahoitusalaalla, tarkalleen ottaen pankissa. Studentum kertoo nettisivuillaan seuraavan kuvauksen rahoitusalasta: ”Rahoitusala tarjoaa pankki-, vakuutus- ja sijoituspalveluja. Pankit hoitavat mm. maksuliikennettä sekä myöntävät luottoja.” (Studentum, Rahoitusala, 2018).

Opinnäytetyössä käsiteltävä työkokemus perustuu pankissa työskentelyyn, tarkemmin asuntolainausineuvojan roolissa. Asuntolainausineuvoja on asiantuntija, joka on yhteydessä asiakkaaseen puhelimitse lainahakemuksen vastaanottamisen jälkeen. Asiantuntija käy asiakkaan lainahakemuksen läpi, vastaa asiakkaan kysymyksiin ja ohjaa hänet eteenpäin lainaneuvotteluun. Lisäksi työssä käsitellään tärkeitä ilmi tulleita osa-alueita, kuten vuorovaikutustaitoja – ja tilanteita, työskentelytapoja ja niiden kehittämistä, tiimityöskentelyä sekä verkostoitumista. Asuntolainausineuvojan roolissa on tärkeää omaksua edellä mainitut osa-alueet ja näitä tulee hyödyntää asiakaspalvelutyössä.

2 Lähtötilanteen kuvaus

Tässä kappaleessa käyn läpi entisiä- ja tulevia työtehtäviä, mitä taitoja työtehtävä minulta edellyttää ja miten arvioin omaa osaamistani. Kappaleessa kuvataan myös nykyisen työtehtävän ja yrityksen sidosryhmät sekä työpaikan vuorovaikutustilanteet.

2.1 Oman nykyisen työn analysointi

Ensineuvojan työtehtävään kuuluu potentiaalisten asuntolaina-asiakkaiden neuvonta, ohjeistaminen ja ajanvaraus lainaneuvotteluun. Ensineuvoja on yleensä ensimmäinen henkilö pankista, joka ottaa asiakkaaseen yhteyttä puhelimitse hänen asuntolainahakemuksensa perusteella. Puhelussa on tarkoitus vastata asiakkaiden kysymyksiin, auttaa heitä ymmärtämään lainaprosessin vaiheet, kertoa heidän asuntolainan saamisen mahdollisuuksista sekä varata aika lainaneuvotteluun. Välillä asiakkaiden suunnitelmia ei voida toteuttaa heidän taloudellisen tilanteensa takia, joten on myös tärkeä kertoa heille, miten ja milloin heidän hankkeensa olisi myöhemmin mahdollista toteuttaa. Työtehtävässä tarvitaan hyviä asiakaspalvelutaitoja, myynnillisyyttä, sujuvaa suomen- ja englanninkielentaitoa ja kykyä kartoittaa asiakkaiden taloudelliset tilanteet.

Työtehtävässä tarvittavaa osaamista olen kehittänyt työskentelemällä asiakaspalvelutyössä sekä pankissa yhteensä kolmen vuoden ajan. Olen aloittanut työurani pankissa päivittäispankkipalveluiden parissa. Työtehtävässä ratkaistiin asiakkaiden ongelmia, opastettiin heitä käyttämään pankin palveluita, sekä myytiin pankin lisäpalveluita. Asiakkaista noin puolet olivat myös englanninkielisiä, joten muulla, kuin suomen kielellä palveleminen tuli hyvin tutuksi.

Asiakkaiden päivittäispalveluiden eli tili-, pankkikortti- ja verkkopankkipalveluissa olen saanut runsaasti perustietoa ja -taitoa työurallani. Olen työtehtävässäni tehnyt vaihtelevia asiakaspalvelu- ja myyntitöitä, joissa vaaditaan järjestelmällisyyttä sekä hyviä vuorovaikutustaitoja. Olen myös tottunut palvelemaan asiakkaita erilaisissa kanavissa, esimerkiksi kasvotusten ajanvarauksissa, puhelimitse ja sähköpostitse. Pystyin käyttämään tätä kokemusta vahvuutena nykyisessä työtehtävässä ja tämän takia siirtyminen pankin rahoituksen puolelle tuntui luonnolliselta.

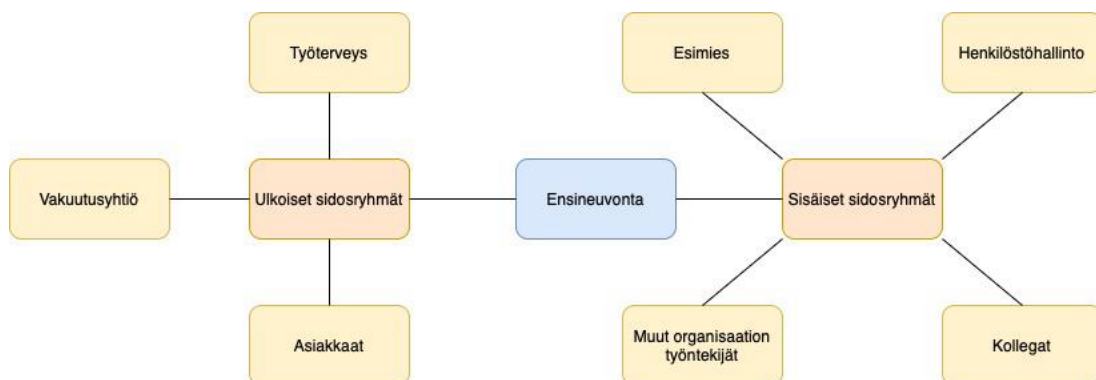
Pankin rahoituksen puoli on täysin uusi alue, mikä vaati erilaista ymmärrystä asiakkaan taloudellisesta tilanteesta ja heidän tarpeistaan. Pankin toimintatavat ja sisäiset järjestelmät olivat entuudestaan tuttuja, mutta aihealue oli täysin uusi. Minulla ei ollut entuudestaan kokemusta asuntolainoihin liittyvistä palveluista, prosesseista tai riskeistä pankin sisällä, joten uuden oppimista oli paljon. Halusin erityisesti panostaa asuntolainan myöntämisen kriteereihin, palveluvaihtoehtoihin ja itse asuntolainaprosessiin lainahakemuksen lähettämisestä asuntokauppoihin asti.

Vaikka minulta löytyi kokemusta pankin sisäisistä tehtävistä jo useampi vuosi, koin silti uuden työtehtävän haastavana ja jännittävänä. Koin myös, että opin uudet prosessit helposti ja pääsin vaadittuihin tavoitteisiin odotetussa ajassa. Kaiken uuden sisäistäminen vei oman aikansa, mutta koin olevani riittävän tehokas ja oma-aloitteinen tehtävään nähden. Tässä vaiheessa luokittelin kuitenkin itseni aloittelevaksi toimijaksi, koska kokemusta pankin rahoituksen puolelta ei ollut vielä lainkaan. Uuden työtehtävän aloitettua tulin tarvitsemaan kollegoiden ja esimieheni tukea sekä työohjeiden kertaamista.

2.2 Sidosryhmien esittely

Yrityksen toiminnassa on mukana useita sisäisiä ja ulkoisia sidosryhmiä. Sisäiset sidosryhmät ovat enemmän osoitettu organisaation työntekijöihin ja osatoimialueisiin, jotka ovat suoraan tai välillisesti osana yrityksen toimintaan ja päätöksentekoon. Ulkoiset sidosryhmät ovat puolestaan yrityksen ulkoisia ryhmiä tai toimijoita, jotka toiminnallaan vaikuttavat yrityksen toimiin sekä päätöksentekoon. (Blomberg, Heikkinen & Kujala 2021, 1–2)

Asuntolainojen ensineuvojan työtehtävissä esiintyy monia sisäisiä ja ulkoisia sidosryhmiä. Työtehtävän sisäisiin sidosryhmiin kuuluu työntekijän esimies, kollegat, muut organisaation työntekijät ja henkilöstöhallinto. Ulkoisiin sidosryhmiin sen sijaan kuuluvat asiakkaat, vakuutusyhtiöt ja työterveys.



Kuva 1. Sidosryhmät

2.2.1 Sisäiset sidosryhmät

Sisäisistä sidosryhmistä läheisimmässä roolissa työskentelyni kannalta ovat esimies ja kollegat. Heidän työskentelynsä näkyy päivittäisessä työnteossani ja heidän roolinsa korostuvat vahvasti työnkuvassani muun muassa oman työskentelymenettelyjen, tavoitteiden ja yrityksen tai tiimin yhteisten toimintatapojen näkökannalta. Kollegat ja esimies ovat tärkeitä henkilöitä omassa tiimissä ja tiimin eri osapuolet vaikuttavat tiimin yhteiseen sekä omaan henkilökohtaiseen onnistumiseen työssäni. Lisäksi muut organisaation työntekijät toimivat sisäisenä sidosryhmänä, sillä tulen tekemään myös heidän kanssaan erinäisiä työtehtäviä satunnaisesti. Saatamme myös ratkoa asiakkaiden tai yrityksen sisäisessä toiminnassa ilmi tulleita ongelmia. Ongelmien ratkaisu edesauttaa omaa kehittymistäni sekä takaa asiakkaalle parhaan asiakaspalvelukokemuksen. Henkilöstöhallinnolla on myös tärkeä rooli sisäisenä sidosryhmänä. Henkilöstöhallinto takaa sen, että yrityksen työntekijöillä on parhaat lähtökohdat työskentelyyn, kuten esimerkiksi työympäristön, työkalut ja eri toimintamallien kehittämisen kannalta. Henkilöstöhallinnon päätehtävä on tukea muita työntekijöitä heidän päivittäisessä työskentelyssään niin pienessä, kuin suuremmassakin roolissa tilanteesta riippuen. Työterveyslaitos järjestää henkilöstöhallinnon koulutuksia, joissa avataan henkilöstöhallinnon roolia yrityksessä. Heidän artikkelissaan korostetaan edellä mainittuja vastuita, joihin lukeutuu lisäksi työkykyjohtamisen toimintamallien ylläpito ja kehitys sekä johdon, esihenkilöiden ja työsuojelun työkykyjohtamisen tukeminen (Työterveyslaitos, Henkilöstöhallinto työkykyjohtamisen tukena, n-d).

2.2.2 Ulkoiset sidosryhmät

Ulkoisista sidosryhmistä läheisimpänä tekijänä päivittäisen työn kannalta toimii vakuutusyhtiöt. Vakuutusyhtiöt ovat sivuroolissa tukemassa lainaneuvotteluissa, sillä eri vakuutusten lisääminen asiakkaan lainatapahtumaan on hyödyllistä ja kannattavaa asiakkaan kannalta. Vakuutusyhtiö tarjoaa omia lisäpalveluitaan, jotka tukevat lainapäätöksen loppuun viemistä. Lisäksi vakuutusyhtiöiden palvelut ovat tärkeässä roolissa oman työni kannalta, sillä asuntolainan ensiselvityksen ohella pystyn myös tarjoamaan asiakkaalle esimerkiksi kotivakuutusta lisämyyntinä. Vakuutusyhtiön omat intressit sidosryhmänä ovat heidän omien tuotteidensa ja palveluidensa lisämyynti, joka mahdollistuu lainaneuvottelussa. Pankkiasiat kertovat sivuillaan vakuutusyhtiöiden tärkeästä roolista finanssitalojen toiminnassa seuraavasti: ”Päivittäispankkiasiointi, vakuutukset ja sijoittaminen ovat kolme tärkeintä tai yleisintä finanssitalojen tarjoamista palveluista. Monet pankit tarjoavat keskittämisetuja joko omassa pankissa tai yhteistyönä muiden finanssiryhmien kanssa.” (Pankkiasiat, Kannattaako pankkiasioinnin keskittäminen 2015).

Pääroolissa ulkoisten sidosryhmien osalta toimii itse asiakkaat. Työnkuva keskittyy pääosin asiakkaiden tarpeiden selvittämiseen sekä sopivan ratkaisun löytämiseen. Asiakaspalvelu on suurin

työnkuva, jota lainan ensineuvottelijat kohtaavat päivittäisessä työskentelyssään. Asiakkaisiin lukeutuu kaikki täysi-ikäiset, joiden tarve on saada lisärahoitusta hankinnalleen. Asiakkaiden intressit lainan hakemiseen on keskeisessä roolissa oman työni kannalta, sillä työskentelyni painottuu pääasiallisesti asiakaspalveluun. Asiakkaalle myönnettyt lainat nostavat yrityksen kannattavuutta ja samalla asiakas saa ratkaisun tarpeeseensa.

Työterveys on ulkoinen sidosryhmä, joka huolehtii työntekijöiden jaksamisesta sekä terveydestä. Työterveys liittyy sidosryhmäksi, sillä yritys tarjoaa palvelua koko henkilöstölleen. Työterveys hyötyy tarjoamastaan palvelusta yrityksen työntekijöille, sillä se tuottaa myös heille lisää tuloja ja kannattavuutta liiketoiminnallisesti. Työhyvinvointia edistävä työterveyspalvelu takaa työntekijöiden jaksamisen työssään. Jaksaminen heijastuu myös esimerkiksi asiakaspalveluun, joten sen rooli on erittäin tärkeä työyhteisössä (Seoptimi, Työhyvinvointi ratkaisee yrityksen menestymisen, Lauri Heikkilä 2020).

2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Lainan ensineuvojan työnkuvassa tulee vastaan useita vuorovaikutustilanteita eri sidosryhmien kanssa. Varsinkin asiakaspalvelutyössä vuorovaikutustilanteet tulevat väistämättäkin vastaan, sillä työnkuva on hyvin sosiaalista ja vaatii erinäisiä vuorovaikutustaitoja. Tässä luvussa avaan tarkemmin, miten eri sidosryhmien sisällä olevien ryhmien kesken vuorovaikutustilanteet toimivat ja näkyvät päivittäisessä työskentelyssäni.

2.3.1 Vuorovaikutustilanteet sisäisten sidosryhmien kanssa

Suurin rooli vuorovaikutuksen kannalta on esimieheni kanssa. Joka työviikko alkaa aina viikkopala-verilla, joka pidetään jokaisen viikon maanantaina. Palaverissa käymme läpi ajankohtaisia asioita työskentelyn kannalta, kuten esimerkiksi tulleiden asuntolainahakemusten määrä, mahdolliset muutokset työnkuvaan liittyen ja eri tiimiläisten resursointi eri tarvealueille. Tarvealueisiin lukeutuu mm. säästämisen vinkit ja vakuudelliset kulutusluottihakemukset, jotka ovat lisänä asuntolainahakemusten ohella. Lisäksi kerran kuussa käydään esimiehen kanssa kahdenkeskinen keskustelu, jossa käydään läpi kuluneen kuukauden tulokset sekä oman työn kehittyminen. Keskustelussa käydään myös läpi mahdollisia kehittymisen ideoita oman työskentelyn kannalta sekä kartoitetaan tuleva tarve ja aikaresurssi eri työtehtävien määrien arviointia varten. Lisäksi esimiehen kanssa käydään kehittymisen kannalta tärkeä keskustelu, sillä esimies kartoittaa halua ja kykyä edetä yrityksen sisällä ylempiin tehtäviin. Näissä vuorovaikutustilanteissa saattaisi ilmetä vaikeuksia esimerkiksi oman itseilmaisun kannalta. On tärkeää, että työntekijä pystyy tuomaan omat tarpeensa

selkeästi esiin esimiehelle, jotta esimies ymmärtää työntekijäänsä ja pystyy tarvittaessa rakentamaan työntekijälleen kaikista parhaan työskentelytavan ja -ympäristön. En itse ole vielä kokenut vaikeuksia tähän liittyen, mutta se on varmasti yksi kehitettävä osa-alue jokaisen kannalta.

Vuorovaikutustilanteita on myös kollegoiden kanssa. Kollegoiden kanssa sparraamme toisiamme satunnaisesti ja käymme läpi onnistuneita asiakaspalvelutilanteita. Lisäksi käymme yhdessä läpi hyviä asiakaspalautteita ja jaamme vinkkejä toisillemme paremman työskentelyn edistämiseksi. Kollegoiden kanssa vuorovaikutustilanteet ovat tärkeitä myös siksi, että se edesauttaa hyvää työyhteisöä, yhteishenkeä sekä yhteisten toimintatapojen edistämistä tehokkaammaksi. Kokoonnumme myös kollegoiden kanssa satunnaisesti eri koulutusten sekä kokousten merkeissä. Näissä tapahtumissa vuorovaikutustilanteita tulee myös organisaation muiden työntekijöiden kanssa. Kollegoiden kanssa vuorovaikutustilanteissa voi tulla haasteita eri henkilöiden itseilmaisun kannalta. On tärkeää, että jokainen osaa ilmaista itseään rakentavasti ja tuoda niin omat, kuin asiakkaidenkin tarpeet esiin kehitettävissä keskusteluissa. Näin tiimi, johon kollegat lukeutuvat pystyvät yhdessä työstämään yhteisen rakentavan ja tuottavan työskentelymenetelmän asiakkaiden parhaan kokemuksen mahdollistamiseksi. Sama pätee myös tiimin yhteiseen työskentelyyn, sillä sen tulisi olla kaikkien osapuolien kannalta hyödyllistä ja tehokasta.

Henkilöstöhallinnon kanssa vuorovaikutukseen en ole suoranaisesti itse ollut, mutta heidän roolinsa näkyy työskentelyssäni muun muassa palkka-asioiden hoitamisessa, poissaolojen sekä lomien organisoinnissa. Myöskään haasteita ei ole ilmennyt, sillä vuorovaikutus henkilöstöhallinnon kanssa on tapahtunut automatisoidun yrityksen sisäisen järjestelmän kautta.

2.3.2 Vuorovaikutustilanteet ulkoisten sidosryhmien kanssa

Suurimmat vuorovaikutustilanteet ovat asiakkaiden kanssa. Asiakaspalvelutyössä olen päivittäin tekemisissä eri asiakkaiden kanssa puhelimitse. Vuorovaikutustilanteet lähtevät yksisuuntaisesti, sillä otan itse yhteyttä asiakkaisiin heidän lähettämän asuntolainahakemuksen perusteella. En itse vastaanota asiakkaiden puheluita. Haastavinta asiakkaiden kanssa vuorovaikutustilanteissa ollessa on ollut tilanteet, joissa asiakkaan haastava taloudellinen tilanne ei täytä pankin kriteereitä lainan myöntämiseksi. Näissä tilanteissa joutuu myös kehittämään omaa vuorovaikutustaitoa, jotta asiakkaalle jää silti hyvä kuva yrityksen toiminnasta ja asiakaspalvelutilanne pysyy asiallisena sekä miellyttävänä myös ikävissä tilanteissa. Koen kuitenkin, että olen kehittynyt työkokemusvuosieni aikana tässä, ja nykyään nämä tilanteet eivät ole enää liian haastavia osaamiseni kannalta.

Vakuutusyhtiöiden kanssa vuorovaikutuksessa olen yleensä silloin, kun vakuutusyhtiöt esittelevät etuja, joita tulemme tarjoamaan asuntolaina-asiakkaillemme asiakaspalvelutilanteissa. En ole kuitenkaan kokenut haasteita vuorovaikutustilanteissa vakuutusyhtiö kanssa, sillä heidän palveluiden kuvaus ja niiden ohjeistaminen asiakkaille on tehty meille hyvin yksinkertaiseksi.

Vuorovaikutustilanteet työterveyden kanssa ovat tapahtuneet silloin, kun olen tarvinnut terveyteen liittyvää apua. Työterveys toimii siten, että varaamme itse ajan oman oireen perusteella ja saamme työterveydestä hoitoa tai hoidon kartoitusta. Haasteita ei ole ollut, sillä ajanvaraus ja työterveyteen hakeutuminen on ollut yksinkertaista ja helppoa.

3 Seurantajakson raportointi sekä viikkoanalyysit

Tässä kappaleessa käsitellään työpäiväkirjaani, jossa syvennytään työtehtäviini pääasiallisesti asuntolainaensineuvojana, sekä perehdytään yrityksen ja organisaation tavoitteisiin, toimintatapoihin ja eri osa-alueisiin. Näihin osa-alueisiin kuuluu muun muassa kulutusluotot, säästämisen vinkit sekä muut lisämyyntipalvelut.

Viikko alkaa perehtymisestäni tulevaan työhöni ja se etenee eri osa-alueisiin ja yrityksen toimintatapoihin tutustumisen kautta kohti loppua, jossa olen päässyt omaksumaan oman roolini organisaatiossa. Työpäiväkirjasta pystyy havainnollistamaan perehdytyksen kulkua sekä seuraamaan, miten olen kehittynyt asuntolainojen ensineuvojana kuluneella seurantajaksolla. Lisäksi käsittelen viikkojen aikana erinäisiä aiheita, kuten asiakastyytyväisyys, tiimityöskentelyn kehitysideoita, esimiehen palautteiden vaikutus omaan työskentelyyni ja tulevaisuuden suunnitelmiin työtehtävien kannalta.

3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 05.02.2024

Tänään aloitin uudessa työtehtävässä asuntolainojen ensineuvonnan tiimissä. Ensineuvonnan tiimi aloittaa aina jokaisen työviikon viikkokatsauksella. Tässä palaverissa käydään läpi kaikki ajankohtaiset asiat ja mitä tuleva viikko tulee sisältämään. Palaverin aikana uusi esimieheni esitteli minut kollegoilleni ja pääsin hieman kertomaan itsestäni, sekä työhistoriastani. Palaverin lopuksi käytiin vielä läpi työnjako, jossa selvisi jokaisen työntekijän rooli tulevalle viikolle. Loppupäivän tutustuin uuteen työympäristööni, yrityksen toimitiloihin sekä käytäntöihin. Lisäksi perehdyin yrityksen sisäisiin järjestelmiin. Tämän jälkeen seurasin perehdyttäjäni asiakaskohtauksia.

Tiistai 06.02.2024

Päivä alkoi tutustumalla uusiin työtehtäviin perehdyttäjän kanssa. Kävimme läpi tiimin toimintatapoja ja myyntitavoitteita, jotka tuntuivat sopivan haastavilta. Tässä vaiheessa uutta tietoa tuli todella paljon ja jouduin jatkuvasti kirjaamaan muistiinpanoja, joita voin itse hyödyntää myöhemmin omassa työssäni. Tavoitteena oli oppia asiakaskohtauksen menetelmät mahdollisimman nopeasti, jotta pääsen soittamaan omia puheluita asiakkaiden kanssa. Päivä jatkui asuntolainojen rahoittamisen koulutusten parissa ja kävin esimieheni kanssa läpi tulevien viikkojen työtehtäviä.

Keskiviikko 07.02.2024

Tänään aloitin päivän pakollisilla koulutuksilla, joihin sisältyivät muun muassa yrityksen tietoturva-riskit, eettiset toimintatavat ja palvelun laatu -koulutuksen. Ne auttoivat minua ymmärtämään asuntolainamarkkinoita ja lainan myöntämisen kriteereitä erilaisissa asiakkaiden hankkeissa. Koulutusten jälkeen jatkoin perehdyttäjäni työskentelyn seuraamista asiakastilanteissa. Yritin jatkuvasti esittää kysymyksiä, jotta ymmärtäisin paremmin uuden työtehtävän toimintatapoja. Iltapäivästä pidimme vielä tiimin yhteisen palaverin, jossa kävimme läpi viime viikon onnistumisia, asiakaspalautteita ja tulevia muutoksia työtehtävääni.

Torstai 08.02.2024

Päivä alkoi työtehtävän ensimmäisellä asiakaspuhelulla perehdyttäjän seurattessa. Kävimme aina ensiksi perehdyttäjän kanssa asiakkaan asuntolainahakemuksen läpi, jotta tiesin etukäteen mikä asiakkaan tarve oli ja minkälaiset mahdollisuudet asiakkaalla oli hankkeeseen. Ensimmäiset puhelut olivat odotetusti hieman haastavia ja unohdin ohjata asiakasta jatkon osalta. Oma perehdyttäjäni oli kumminkin tukena kaikissa puheluissa, sekä hänen antamat palautteet olivat todella tärkeitä oppimisen kannalta. Puheluiden jälkeen jäi positiivinen kuva itse työtehtävästä ja koin, että olin jo lähes valmis ottamaan puheluita itsenäisesti.

Perjantai 09.02.2024

Yleisen käytännön mukaan tiimi työskentelee joka perjantai etänä, joten työskentely oli itsenäistä. Pääsin vaihteeksi kuuntelemaan myös muiden kollegoiden puheluita ja sain heiltä paljon hyviä vinkkejä. Tämän jälkeen kollegat kuuntelivat minun puheluitani ja antoivat palautetta. Tavoitteena oli, että seuraavan viikon alusta lähtien pystyin ottamaan puheluita itsenäisesti, sekä keskittymään myyntitavoitteisiin.

Viikkoanalyysi

Ensimmäisen viikon aikana olin saanut laajan kuvan siitä, miten asuntolainamarkkinat toimivat. Olin saanut paremman käsityksen pankin toimintatavoista asuntolainojen rahoittamisessa, sekä niihin kuuluvista kriteereistä, esimerkiksi kuinka paljon asiakkaalla pitää olla omia säästöjä tai onko hänellä jotain muuta kiinnitettävää vakuutta Suomesta. Uuteen tiimiin oli helppo tulla uutena työntekijänä ja kommunikointi esimiehen kanssa oli sujuvaa. Tärkeimpänä koin saavani hyödyllistä kokemusta asiakaspalvelutilanteista ja yrityksen toimintatavoista.

3.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 12.02.2024

Viikko alkoi jälleen tiimin yhteisellä viikkokatsauspalaverilla. Kävimme läpi viime viikolla kertyneiden hakemusten määrän ja kuinka monelle asiakkaalle varattiin aika lainaneuvotteluun. Tämän viikon alussa oli noin 430 asuntolainahakemusta, joka on hyvin tavallinen määrä viikon alussa. Palaverin jälkeen jatkoin päivääni rahoituksen perehdytyskoulutuksilla, jotka ovat yrityksen omia luentoja kaikille uusille rahoituksen työntekijöille. Perehdytyskoulutuksen ensimmäinen käsiteltävä teema oli yrityksen rahoituspuolen perusasiat. Tähän sisältyi ohjeistusta rahoituksen toimintavoista sekä tavoitteista, johon yritys tähtäsi osa-alueen osalta. Koulutuksen jälkeen jatkoin normaalia työnkuvaani soittamalla asiakkaille perehdyttäjänä tukemana.

Tiistai 13.02.2024

Päivä alkoi perehdytyskoulutuksella tutussa ryhmässä uusien rahoituksen työntekijöiden kanssa. Tänäpäivänä teemana oli erilaiset asuntolainavaihtoehdot, esimerkiksi asuntosäästöpalkkio (ASP) -laina ensiasunnon ostajille ja pankin muut lainat asunnonvaihtajille. Perehdytys on suunnattu pääosin asuntolainaneuvottelijoille, mutta asuntolainaprosessin vuoksi osallistuin myös kyseiseen koulutukseen. Työnkuvaani kuuluu pääosin asiakkaan ensineuvonta ja ajanvaraus lainaneuvotteluun, mutta on tärkeää tietää myös mitä tapahtuu lainaneuvottelun jälkeen, jotta osaan vastata paremmin asiakkaiden kysymyksiin. Koulutuksen jälkeen jatkoin päivääni ensimmäistä kertaa itsenäisesti soittamalla asiakkaille heidän asuntolainahakemuksistaan.

Keskiviikko 14.02.2024

Tänäpäivänä keskityin koko päivän soittamalla itsenäisesti asiakkaille heidän asuntolainahakemuksien tilanteesta. Päivän aikana törmäsin asiakkaiden eri suunnitelmiin esimerkiksi ensiasuntoon, asunnonvaihtoon, sijoitusasuntoon ja vapaa-ajan talon hankkeisiin liittyen. Asuntolainan myöntämisen kriteerit vaihtelivat jonkin verran näiden hankkeiden välillä, mutta jo aiemmin merkattujen muistiinpanojeni avulla selvisin ammattimaisesti asiakaspalvelutilanteista. Pieniä virheitä tuli satunnaisesti, sillä unohdin mainita asiakkaille yhteistyökumppanin (vakuutusyhtiön) eduista ja lisäpalveluista. Toinen tyypillinen virhe työskentelyni alussa oli se, että unohdin pyytää asiakkailta palautetta tapahtuneesta asiakaspalvelutilanteesta. Pääasia oli kuitenkin, että asiakkaiden tarve sekä tilanne tuli ymmärretyksi ja että he tiesivät, miten prosessi etenee.

Torstai 15.02.2024

Tänään koko päivä meni perehdytyskoulutuksissa muiden uusien rahoituksen työntekijöiden kanssa. Perehdyimme syvemmin uusiin teemoihin, esimerkiksi viitekorkoihin (Euribor 3kk,6kk,12kk) ja miten ne tulee huomioida lainaneuvottelussa, minkälaisia asuntolainan lyhennystapoja on olemassa (annuiteetilaina ja tasaerälaina), sekä asuntolainan takausvaihtoehtoja (omatakaus ja valtioneuvottelu). Lisäksi perehdyimme siihen, miten nämä takausvaihtoehdot vaikuttavat lainahankkeeseen.

Perjantai 16.02.2024

Päivä koostui etätyöskentelystä, joten työnteko oli itsenäistä. Tämän päivän tavoitteena oli onnistua asiakkaiden kanssa ilman kollegoiden tai perehdyttäjani apua. Päivä eteni normaalisti, eikä suurempia vastoinkäymisiä ilmennyt. Tämän päivän aikana alustin jo valmiiksi seuraavan viikon aikatauluja ja tavoitteita, joihin kuului mm. sulavampi asiakaspalvelu sekä järjestelmällisemmät toimintatavat ensilainaneuvottelujen suhteen. Lisäksi kertosin kuluneen viikon asioita sekä muistiinpanojani.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla omaksuin ensimmäisen viikon perehdytykset ja teoriat käytännön työskentelyssä esimerkiksi asiakaspalvelutilanteissa. Opin muun muassa lisää viitekoroista, pankin toimintatavoista asuntolainan rahoittamisen suhteen sekä pääsin myös verkostoitumaan tiimini jäseniin enemmän. Pääsin myös itsenäisen työskentelyn kautta kontaktoimaan onnistuneesti ensimmäiset omat asiakkaani. Muutamia haasteita tuli vastaan, joista selvisin hyvien perehdytyksien sekä muistiinpanojeni avulla. Kollegat ja perehdyttäjani olivat myös aktiivisesti tavoitettavissa, joten sain heiltä lisäapua hankaliin tilanteisiin. Viikon päätteeksi kävin kuluneen viikon sisällön läpi ja peilasin näitä oppeja tulevan viikon suunnitelmiin.

3.3 Seurantaviikko 3

Maanantai 19.02.2024

Perinteisen tiimin viikkokatsauspalaverin jälkeen oli perehdytyksen viimeinen päivä. Päivän aikana kävimme läpi koko perehdytysjakson sisällön tiivistetysti ja keskustelimme perehdytysjakson tulokista työskentelyni kannalta. Lisäksi suunnittelimme, miten työni tulee jatkumaan tulevaisuudessa ja miten tulen onnistumaan parhaiten itsenäisessä työskentelyssä.

Tiistai 20.02.2024

Tänään kontaktoin itsenäisesti asiakkaita heidän asuntolainahakemuksistaan. Yritin keskittyä päivän aikana laadukkaisiin asiakaskohtaamisiin ja pyrin lisäämään kontaktitilanteisiin aikaisempien viikkojen puuttuvat lisämyynnit sekä asiakaspalautteet. Päivän tavoitteena oli saada täysin toimiva asiakaspalvelutilanne, joka sisältäisi kaikki vaadittavat osa-alueet. Näihin lukeutui aiemmin mainitut asiakaspalautteet, lisämyynnit sekä ajanvaraus lainaneuvotteluun. Kun nämä osat oli saatu kuntoon, voitiin lisätä asiakaskontaktien määrää päivittäiseen työhön.

Keskiviikko 21.02.2024

Viikko jatkui itsenäisesti kontaktoimalla asiakkaita heidän asuntolainahakemuksistaan. Päivän aikana mielenkiintoisin asiakkaan hanke oli vapaa-ajan talon osto Espanjasta. Asiakkaan suunnitelma oli täysin uusi tilanne minulle ja tarvitsin tässä apua kollegaltani. Asiakas joutui odottamaan linjalla lisäselvityksen ajan, mutta se ei tuottanut ongelmaa tilanteessa. Pankin lainan myöntämisen kriteerit ulkomaan asunnolle tuli asiakkaalle yllätyksenä, joten aikaa ei voitu varata lainaneuvotteluun. Asiakas oli kuitenkin tyytyväinen, kun hän sai tietää, miten lainaprosessi toimii tämän tapaisessa hankkeessa ja mitä hänen tarvitsee tehdä, jotta hanke olisi mahdollista tulevaisuudessa.

Torstai 22.02.2024

Päivä meni rutiininomaisesti työtehtävien kannalta. Asiakaspalvelutilanteet sujuivat hyvin luonnollisesti eikä haasteita tullut vastaan. Lisäksi normaali kontaktimäärä ylittyi merkittävästi tänä päivänä, joka oli positiivinen asia ja todisti kehittymisen työn osaamisen kannalta. Sain suositeltua asiakkaille myös yhteistyökumppanin lisäpalveluita. Lisäksi sain ensimmäisen asiakaspalautteen viime viikon asiakaskohtaamisesta.

Perjantai 23.02.2024

Työskentelyn suhteen perjantai oli rauhallinen. En kohdannut haasteita työssä, ja asiakkaatkin olivat hieman vaikeammin tavoiteltavissa alkavan viikonlopun vuoksi. Työpäivän päätteeksi osallistuin yrityksen Afterwork -tapahtumaan, jossa pääsin verkostoitumaan muihin organisaation työntekijöihin. Keskustelimme eri työtehtävistä ja opin vanhemmilta kollegoilta uusia vinkkejä ja näkökulmia, joita pystyn jatkossa hyödyntämään asiakkaideni kanssa.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana oli alkuperehdytyksen viimeinen päivä ja keskityin enimmäkseen itsenäiseen työskentelyyn asiakkaiden kanssa. Viikon tavoitteena oli koota laadukas asiakaskohtaamisenmalli, joka

sisältää kaikki osa-alueet, esimerkiksi ajanvarauksen, lisämyynnit ja asiakaspalautteet. Itse asiakas kohtaamiset tuntuivat luonnollisemmalta useiden toistojen jälkeen. Sain tehtyä viikon aikana myös useita henkilökohtaisia ennätyksiä esimerkiksi kontaktointimäärissä ja lisämyynneissä.

3.4 Seurantaviikko 4

Maanantai 26.02.2024

Viikon aloituspalaverissa tuli ilmi, että yrityksen vakuudellisen kulutusluoton tiimi tarvitsee apua asiakkaiden kontaktoimisessa. Asiakkaiden lainahakemusten määrä oli lisääntynyt merkittävästi, jonka vuoksi kollegat eivät olleet ehtineet kontaktoida uusia potentiaalisia asiakkaita. Tiimilleni työtehtävä oli tuttu, mutta itse olin vasta aloittanut asuntolaina-asiakkaiden parissa. Siirtyminen toisiin työtehtäviin ei vielä ollut ajankohtaista, joten käytin aikani kollegoiden asiakas kohtaamisten seuraamiseen ja työtehtävän opetteluun.

Tiistai 27.02.2024

Päivä koostui rutiinipohjaisesti kontaktoimalla asiakkaita heidän asuntolainahakemuksistaan. Päivän aikana nousi useampi keskustelu ensiasunnonostajien kanssa, joilla oli huolia asuntolainaprosessin suhteen. Moni ensiasunnonostaja luuli, että he olivat menettäneet kaikki ensiasunnonostajan edut vuoden alussa tulleen hallituksen linjaaman veromuutoksen takia. Asiakastilanne onnistui kuitenkin laadukkaasti, sillä varmistin asiakkaalle, että muutos koskee vain varainsiirtoveroa. Muuten ensiasunnonostajilla on käytössä samat edut asuntolainan saamisessa myös jatkossa.

Keskiviikko 28.02.2024

Tänään kontaktoin perinteisesti asuntolaina-asiakkaita. Lounaan jälkeen pidimme tiimin kesken palaverin, jossa kävimme läpi kollegoiden kuukauden onnistumisia ja parhaimpia asiakaspalautteita. Mietimme myös yhdessä mitä hyviä puolia nykyisessä organisaatiossa oli, ja mitä positiivista se pystyi tarjoamaan työntekijöilleen. Kävimme myös läpi mitä kehitettävää organisaatiolla oli ja mitä uutta se olisi voinut tarjota työntekijöilleen työhyvinvoinnin edistämiseksi.

Torstai 29.02.2024

Päivä alkoi jälleen asiakkaiden kontaktoinnilla. Asiakkaille soittaminen ja heidän tilanteensa kartoittaminen oli sujuvampaa kuin aiemmin. Pystyin myös sisällyttämään puheluun kaikki tarvittavat osa-alueet ja kertomaan selkeästi asiakkaille, mitä mahdollisuuksia heillä oli hankkeisiin liittyen ja mitä tuli tapahtumaan seuraavaksi. Tulevien viikkojen aikana tavoitteena oli päästä kontaktimäärissä tavoitevauhtiin, johon en ollut vielä yltänyt.

Perjantai 01.03.2024

Viikon lopuksi tiimi työskenteli normaalisti etänä. Sain olla vieraana kuuntelemassa eri tiimin kollegan lainaneuvottelua. Lainaneuvottelu käytiin etänä verkkotapaamisena ja tapaamiseen oli varattu aikaa asiakkaalle tunnin verran. Lainaneuvottelussa käytiin läpi asiakkaan taloudellinen tilanne ja maksukyvykyys. Tähän lukeutui esimerkiksi asiakkaan lainamäärän mahdollisuudet, minkälaisia asuntolainavaihtoehtoja on olemassa ja mikä asuntolainan lyhennystapa sopii asiakkaalle parhaiten. Lainaneuvottelun jälkeen keskustelimme kollegan kanssa tapaamisesta ja sen pääkohdista. Tapaaminen auttoi minua ymmärtämään enemmän asiakkaan koko lainaprosessia ja sen eri vaiheita.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana tuli tiedoksi, että vakuudellisen kulutusluoton tiimi tarvitsi apua asiakkaiden kontaktoimisessa. Tämä johti siihen, että työmääräni nousi väliaikaisesti ja pystyin keskittymään pääosin vain asiakkaiden kontaktoimiseen muiden työtehtävien sijaan. Viikon aikana näkyi myös kehitystä omassa tekemisessä itse asiakaskohtaamisissa huolellisuuden ja asiakkaan ohjaamisen kannalta. Sain myös hyvin tärkeää kokemusta lainaprosessista ja itse lainaneuvotteluista kollegan ansiosta.

3.5 Seurantaviikko 5

Maanantai 04.03.2024

Tämän viikon viikkokatsauspalaverissa tuli ilmi, että asuntolainahakemuksia oli saapunut normaalia vähemmän. Aloitimme viikon noin 315 asuntolainahakemuksesta, joka oli normaalia vähempi määrä, kuin mihin työaikamme oli suunniteltu. Tilanne ei kuitenkaan huolestuttanut, sillä vakuudellisia kulutusluottihakemuksia oli tullut normaalimäärää enemmän. Päätimme palaverin lopussa, että jos asuntolainahakemukset saadaan käytyä läpi ennen viikon loppupuolta, siirrymme seuraavaksi kontaktoimaan vakuudellisen kulutusluoton asiakkaita.

Tiistai 05.03.2024

Tänään minulla oli esimieheni kanssa työn seurantapäivä. Päivän aikana esimieheni tuli kuuntelemaan puheluitani ja seuraamaan kehitystäni työtehtävissä. Puhelut menivät asiakkaiden kanssa kohtalaisen hyvin ja pääsin keskustelemaan hyvin erilaisista hankkeista. Tämä oli hyvin positiivista työtehtävän palautteen kannalta, koska esimieheni pääsi näkemään minut erilaisissa asiakaskohtaamisen tilanteissa. Päivän lopuksi kävimme esimieheni kanssa asiakaskohtaamisia läpi ja keskustelimme yhdessä, mikä meni hyvin ja mitä voidaan vielä kehittää. Oli todella hienoa saada jo

nyt hyvin kannustavaa palautetta siitä, miten ymmärrän asiakkaiden tilanteet ja miten selkeästi pystyn ohjaamaan asiakkaita eteenpäin.

Keskiviikko 06.03.2024

Tänään päivän ohjelmassa oli normaalin työtehtävän lisäksi kuukausikeskustelu esimieheni kanssa. Kuukausikeskustelussa kävimme läpi viime kuukauden tuloksia ja työtehtäviä, katsoimme mikä sujui hyvin työn kannalta, ja mitä kehitettävää kuukaudessa on ollut. Lisäksi kävimme läpi yleistä hyvinvointia työajalla ja vapaa-ajalla. Kuukausikeskustelusta sai hyvin irti vinkkejä ja ideoita, joita voi lähteä työstämään seuraavan kuukauden aikana. Tärkeää oli myös puhua työtehtävän tavoitteista, jotta ne pysyvät mielenkiintoisena ja riittävän haastavina.

Torstai 07.03.2024

Päivä koostui rutiininomaisesti kontaktoimalla asiakkaita heidän asuntolainahakemuksistansa. Päivän aikana yritin pitää mielessä kaikki kehityskohteet työtehtävään liittyen, joita olimme esimieheni kanssa juuri käyneet läpi yhteistapaamisessa. Asiakastapaamiset menivät ongelmitta ja sain tehtyä erinomaisen päivän yhteistyökumppanin lisämyyntien kannalta.

Perjantai 08.03.2024

Tänään tiimimme sai käytyä odottomassa olleet asuntolainahakemukset läpi ennen työpäivän loppua. Kokeneemmat kollegat siirtyivät suoraan soittamaan vakuudellisia kulutusluottihakemuksia. Minulla ei ollut vielä koulutusta asiakkaiden kontaktoimiseen vakuudellisista kulutusluotonhakemuksista, joten loppupäivän suoritin erilaisia rahoituksen koulutuksia ja kävin läpi asiakaspalautteita.

Viikkoanalyysi

Kävin viikon aikana esimieheni kanssa paljon rakentavaa keskustelua työskentelystäni yhteistapaamisessa ja työn seuranta päivänä. Tapaamiset auttoivat minua kehittymään ja ymmärtämään missä tilanteessa työtasoni oli sillä hetkellä. Tärkeää oli myös tiedostaa tämänhetkiset työtehtävän tavoitteet ja miten niihin voidaan päästä tulevaisuudessa. Loppuviikosta tiimin tavoitteet täyttyivät ja kaikki asuntolainahakemukset käytiin kokonaismäärältään läpi.

3.6 Seurantaviikko 6

Maanantai 11.03.2024

Jokaviikkoisessa viikkopalaverissa käytiin läpi asuntolainahakemusten tilanne ja samalla sain tiedon, että siirryn tällä viikolla auttamaan vakuudellisen kulutusluoton tiimiä. Päivä jatkui kollegan kanssa yhteisellä tapaamisella, jossa kävimme läpi vakuudellisen kulutusluoton hakemusta ja sitä, miten se eroaa asuntolainahakemuksesta. Loppupäivän kuuntelin kollegan asiakaskohtaamisia ja samalla kirjasin itselleni muistiinpanoja.

Tiistai 12.03.2024

Tänään kontaktoin ensimmäiset kulutusluottoasiakkaat heidän vakuudellisen lainahakemuksensa perusteella. Näissä asiakaskohtaamisissa asiakkaan hanke oli yleensä esimerkiksi remonttilaina, autolaina tai usean pienen luoton yhdistäminen yhdeksi lainaksi. Tässä lainatyyppissä asiakkaan hanke voi olla lähes mitä vain. Asiakkaan täytyi vain omistaa entuudestaan reaalivakuutta, kuten esimerkiksi asunto, tontti tai metsää Suomesta. Näistä kiinnitettävän vakuuden täytyi olla sellainen, jota voidaan käyttää lainan vakuutena, jotta laina on mahdollista myöntää. Uudet asiakaskohtaamiset olivat hyvää vaihtelua työtehtävääni ja pääsin oppimaan uutta.

Keskiviikko 13.03.2024

Tänään jatkoin vakuudellisen kulutusluottihakemusten jonon purkamista. Päivän mielenkiintoisin asiakaskohtaaminen oli se, kun asiakas haki lainaa häitä varten. Asiakkaalla oli selkeä suunnitelma ja tarkoituksena oli jättää hänen nykyinen asuntonsa vakuudeksi lainalle. Asiakastilanne sujui hyvin ja saimme varattua asiakkaalle ajan lainaneuvotteluun. Lopuksi asiakas oli hyvin tyytyväinen saamaansa asiakaspalveluun ja antoi positiivista palautetta nopeasta yhteydenotosta.

Torstai 14.03.2024

Tänään päivä meni jälleen vakuudellisten kulutusluottihakemusten parissa. Päivä eteni ongelmitta iltapäivään asti, kunnes eteen tuli hieman haastavampi asiakaskohtaaminen. Asiakkaan tarkoituksena oli yhdistää monta eri kulutusluottoa yhdeksi vakuudelliseksi lainaksi. Asiakkaan haettavan lainan määrä oli niin suuri, että hänellä ei ollut vielä tarpeeksi vakuutta käytettävissä. Perustelin päätöksen asiakkaalle ja kerroin, miten laina voisi olla mahdollista myöhemmin tulevaisuudessa. Asiakas ymmärsi perustelut, mutta oli silti pettynyt päätökseen. Välillä on todella vaikeaa antaa asiakkaille kielteistä lainapäätöstä, mutta päätös perustuu aina asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen ja kannattavuuteen.

Perjantai 15.03.2024

Tänään kontaktoin pääasiallisesti asiakkaita vakuudellisista lainahakemuksista. Olimme oman tiimimme kanssa pystyneet kontaktoimaan asiakkaita aktiivisesti ja saaneet ylimääräisen lainahakemusruuhkan purettua. Saimme todella hyvää palautetta vakuudellisen kulutusluottotiimin esimieheltä, ja tästä oli hyvä lähteä kohti seuraavaa viikkoa.

Viikkoanalyysi

Tämä viikko oli todella kehittävä ja se sisälsi paljon uuden oppimista. Opin viikon aikana käytännössä, miten vakuudelliset kulutusluotot toimivat ja sain paljon uutta kokemusta erilaisista asiakas kohtaamisista. Onnistuimme myös tiimin kanssa lainahakemus ruuhkan purkamisessa, joka osoitautui suureksi avuksi.

3.7 Seurantaviikko 7

Maanantai 18.03.2024

Tämän viikon viikkokatsauspalaverissa tuli mahdollisuus kontaktoida asiakkaita säästämisen vinkeistä. Säästämisen vinkki eroaa esimerkiksi asuntolainahakemuksesta siten, että säästämisen vinkin on tehnyt pankin asiakaspalvelu lisämyyntinä asiakkaalle. Asuntolainahakemuksen asiakas oli lähettänyt itse pankin verkkosivujen kautta, ja sitä varten tunnistaunut verkkopankkitunnuksilla. Asuntolainahakemukset ja vakuudelliset kulutusluottihakemukset olivat hakemusmääriltään hyvällä tasolla, joten lähdin kollegani kanssa tutustumaan säästämisen ja sijoittamisen aihealueeseen. Päivän aikana oli kahden tunnin koulutus, jossa kävimme läpi asiakasryhmän, yleisimmät säästämisen ja sijoittamisen palvelut, työskentelytavat sekä tavoitteet. Loppupäivän kontaktoin asiakkaita säästämisen vinkeistä ja varasin aikoja sijoitusasiantuntijoiden kalentereihin.

Tiistai 19.03.2024

Tänään minua ohjattiin kontaktoimaan asiakkaita heidän säästämisensä vinkeistä koko loppuviikon ajan. Asiakaskohtaamisen tarkoituksena oli kartoittaa asiakkaan tilanne esimerkiksi, mistä säästämisen tai sijoittamisen tuotteesta asiakas oli kiinnostunut ja minkä verran asiakas oli valmis sijoittamaan varallisuuttaan. Suurin osa asiakkaista oli kiinnostunut yleisesti kuukausisäästämisestä ja halusivat kuulla mitä vaihtoehtoja heille oli olemassa.

Keskiviikko 20.03.2024

Tänään aloin jo huomata eroavaisuuksia säästämisen ja sijoittamisen asiakkaissa verrattuna asuntolaina-asiakkaisiin. Asiakaskohtaukset olivat keskimäärin paljon lyhyempiä säästämisen puolella.

Osa asiakkaista eivät edes muistaneet aikaisemmin käytyä keskustelua säästämisen palveluista, kun yritin tavoittaa heitä asiakaspalvelun tekemän vinkin perusteella. Sen sijaan säästämisen ja sijoittamisen tapaamisissa oli enemmän vaihtelua laajan palveluntarjonnan takia. Tämä teki asiakaskohtaamisista hyvin kehittävästä oman oppimiseni kannalta, koska suurin osa säästämisen ja sijoittamisen palveluista eivät olleet tuttuja entuudestaan.

Torstai 21.03.2024

Tänään kävin kehittävästä keskustelusta säästämisen ja sijoittamisesta englanninkielisen asiakkaan kanssa. Asiakas oli kiinnostunut pankin rahastoista ja halusi aloittaa rahastosäästämisen. Asiakas oli tähän mennessä säästänyt varallisuuttaan ainoastaan korottomalle pankkitilille, ja hän oli kiinnostunut kuulemaan, mitä muita nykyisiä säästämisen vaihtoehtoja oli olemassa. Sen takia varasin asiakkaalle ajan sijoitusasiantuntijalle. Kyseisessä tapaamisessa käydään läpi asiakkaan sijoittaja-profiili ja mitkä sijoituskohteet sopivat asiakkaalle parhaiten. Asiakas oli tästä hyvin innoissaan ja kertoi jäävänsä odottamaan sijoitusasiantuntijan yhteydenottoa.

Perjantai 22.03.2024

Tänään jatkoimme vielä kollagani kanssa säästämisen ja sijoittamisen asiakkaiden kontaktointia. Päivän aikana sain tavoitettua asiakkaita hyvin, mutta yllättävän moni asiakas ei ollut lainakaan kiinnostunut säästämisen, tai säästämisen aihealue ei ollut ajankohtainen. Ymmärsin asiakkaiden tilanteita ja ohjasin heitä pankin verkkosivuille, josta löytyi lisätietoa säästämisen ja sijoittamisen palveluista. Tämä on tärkeää tietoa asiakkaille, jos he muuttavat mieltään ja haluavat olla myöhemmin yhteydessä asiasta.

Viikkoanalyysi

Viikkoon sisältyi paljon uuden oppimista. Opin viikon aikana, miten säästämisen vinkit toimivat sekä, mitä säästämisen ja sijoittamisen palveluita pankki tarjoaa asiakkaille. Viikko sujui työskentelyn kannalta ongelmitta ja sain jälleen hyödyllistä kokemusta erilaisista asiakaskohtaamisista.

3.8 Seurantaviikko 8

Maanantai 25.03.2024

Tämän viikon viikkokatsauspalaverissa tuli ilmi, että viikon pääaiheena oli kehityskeskustelut esimieheni kanssa. Kehityskeskustelut pidetään esimiehen kanssa kerran vuodessa, jossa katsotaan työntekijän koko viime vuoden asiakkaiden kontaktointimääriä, lisämyyntejä, asiakaspalautteita ja

asiakastyytyväisyyttä. Kehityskeskustelun tarkoituksena oli myös luoda uusia tavoitteita ensi vuodelle. Minulle kehityskeskustelu oli ensimmäinen nykyisessä tiimissä, joten keskityimme lähinnä tulevan vuoden tavoitteisiin.

Tiistai 26.03.2024

Tänään kontaktoin iltapäivään asti asiakkaita heidän asuntolainahakemuksistansa. Myöhemmin iltapäivällä yksikkömme johtaja piti meille osastokokouksen. Osastokokouksessa kävimme läpi tulevia työtehtävämuutoksia sekä tulossa olevia pilotteja, joita lähdetään kokeilemaan yksikössämme kevään aikana. Kävimme myös osastokokouksessa läpi ensimmäisen kvartaalin tuloksia ja vertasimme niitä viime vuoden tuloksiin. Lopuksi kuulimme henkilöstöuutista ja onnittelimme kollegoita heidän uusista työtehtävistään.

Keskiviikko 27.03.2024

Tänään perinteisen asuntolaina-asiakkaiden kontaktoinnin lisäksi päivä kiteytyi kehityskeskusteluun esimieheni kanssa. Pidimme noin kahden tunnin palaverin, jonka aikana kävimme läpi, miltä nykyinen työtehtävä on tuntunut ja miten ensimmäiset kuukaudet olivat menneet, mikä on mennyt hyvin ja mitä tarvitsi vielä kehittää, sekä minkälaiset työtehtävät kiinnostavat minua tulevaisuudessa. Koin esimieheni palautteet kehittävinä ja kannustavina työskentelyni kannalta. Lopuksi kävimme vielä ensimmäisten kuukauteni tuloksia läpi ja pohdimme, mitä tarvitsi vielä tehdä, että pääsisin työskentelyssäni tavoitevauhtiin.

Torstai 28.03.2024

Tänään ei ilmennyt haasteita asiakaskohtaamisissa asuntolaina-asiakkaiden kanssa. Asiakaskohtaamiset sujuivat hyvin ja asiakkaat arvostivat asiakaspalveluani. Kävin myöhemmin iltapäivällä ensimmäistä kertaa työterveydessä. Työnantaja tarjoaa työterveyspalvelun, jossa voi käydä hoitajan tai lääkärin vastaanotolla tarvittaessa. Palvelu on työntekijälle täysin ilmaista ja ajanvaraus sujui helposti yrityksen sisäisen järjestelmän kautta.

Perjantai 29.03.2024

Pitkäperjantaina ei ollut töitä arkipyhän vuoksi.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana kävimme rakentavaa keskustelua esimieheni kanssa nykyisestä tilanteestani, sekä mietimme tulevaisuuden työtehtäviäni ja potentiaalista urapolkuani organisaatiossa. Viikkoon sisäl-

tyi paljon erilaisia palavereita, mitkä auttoivat minua ymmärtämään organisaatiomme visiota, arvoja, strategiaa ja kuinka tulemme erottumaan kilpailijoista pankkina. Pääsin viikon aikana tutustumaan myös paremmin työnantajan tarjoamiin palveluihin esimerkiksi työterveyteen, millä on merkittävä rooli työntekijöiden hyvinvoinnissa.

4 Pohdinta

Kahdeksan viikon seurantajakson aikana olin aloittanut uudessa työtehtävässä, jossa olin päässyt kehittämään itseäni asiakaspalvelijana sekä rahoituksen asiantuntijana. Ajanjakson aikana olin analysoinut omia kehittämisenkohteita, löytänyt uusia menetelmiä ja ratkaisumalleja työssäni, sekä havainnut uusia näkökulmia ja toimintatapoja tulevaisuutta varten.

Tavoitteena oli kehittyä ammatillisesta näkökulmasta vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaidoissa. Asiakaspalvelun taitoihin kuuluu esimerkiksi asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen. Myös työtehtävän myynnillinen puoli oli tuottanut tulosta tavoitteisiin nähden. Myynnillisiä tavoitteita oli yhteistyökumppanina toimivan vakuutusyhtiön palveluiden lisämyynti. Lisäksi olin käyttänyt uusia ratkaisumalleja ja menetelmiä työssäni, esimerkiksi organisaation sisäisiä järjestelmiä ja sovelluksia, joita tarvitsin asiakkaan taloudellisen tilanteen arvioimisessa.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön kirjoittaminen oli opettanut minulle paljon roolistani asuntolainojen ensineuvojana. Olin oppinut arvioimaan paremmin toimintatapojani sekä tunnistamaan omat vahvuuteni ja heikkouteni. Näiden tunnistamisen avulla olin voinut vaikuttaa omaan ammatilliseen kehittymiseeni.

Lisäksi olin oppinut uutta asuntolainojen lainaprosessista sekä asuntolainan myöntämisen kriteereistä. Tästä oli minulle henkilökohtaisesti hyötyä tulevaisuudessa, kun ostan ensimmäisen oman asuntoni. Tulevaisuudessa voin myös kehittää osaamistani organisaatiossa siirtymällä nykyisistä työtehtävistäni lainaneuvottelijan työtehtäviin. Tässä työtehtävässä pääsisin itse neuvottelemaan asuntolainoista sekä vakuutuksista asiakkaiden kanssa.

Lähteet

Annika Blomberg, Anna Heikkinen, Johanna Kujala: Sidosryhmävuorovaikutus kestävä liiketoiminnan mahdollistajana. ProCom, 2021. Luettavissa: <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/137223>

Pankkiasiat, Kannattaako pankkiasioinnin keskittäminen, 2015. Luettavissa: <https://pankki-asiat.fi/kannattaako-pankkiasioinnin-keskittaminen-katso-pankkiryhmien-hintavertailu#gsc.tab=0>

Seoptimi, Työhyvinvointi ratkaisee yrityksen menestymisen, Lauri Heikkilä, 2020. Luettavissa: <https://www.seoptimi.fi/tyohyvinvointi/>

Studentum, Rahoitusala, 2018. Luettavissa: <https://www.studentum.fi/tietoa-tyoelamasta/tyoelama-tietoa-ammattialoista/rahoitusala-13207>

Työterveyslaitos, Henkilöstöhallinto työkykyjohtamisen tukena, n-d. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/strateginen-tyokykyjohtaminen/henkilostohallinto-tyokykyjohtamisen-tukena>