



# Työntekijän perehdytys kansainvälisen yrityksen toimipisteeseen

Aleksandra Akinremi

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

# Työntekijän perehdytys kansainvälisen yrityksen toimipisteeseen

**Aleksandra Akinremi**  
Liiketalouden tradenomikoulutus  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2021

Aleksandra Akinremi

**Työntekijän perehdytys kansainvälisen yrityksen toimipisteeseen**

Vuosi 2021

Sivumäärä

50

Työsopimuslaki ja työturvallisuuslaki velvoittavat työnantajan järjestämään työntekijälle perehdytyksen tehtävään työhön. Perehdytys tarjoaa työntekijälle merkittävän tuen työtehtävistä suoriutumiseen ja oman osaamisen kehittämiseen. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda perehdytyksen lisämateriaali kansainvälisen täyden palvelun toimitiloja vuokraavan yrityksen yhteen Espoon toimipisteeseen sekä työntekoa tukeva ohjeistus yrityksen käyttämistä tietokanavista.

Tämä opinnäytetyö itsessään toimii perehdytyksen lisämateriaalina. Lisäksi perehdytyksen ja työnteon tueksi on koottu erillinen ohjeistus yrityksen käyttämistä tietokanavista. Nämä eivät korvaa yrityksen omaa perehdytysmateriaalia ja -suunnitelmaa eikä toimipisteen kohdeohjetta vaan täydentävät niitä. Vaikka tämä perehdytyksen lisämateriaali koskee vain yhtä yrityksen Espoon toimipistettä, voidaan sitä hyödyntää myös muissa yrityksen Suomen toimipisteissä tarpeen mukaan. Lisäksi ohjeistusta yrityksen tietokanavista voidaan käyttää kaikissa Suomen toimipisteissä ja päivittää tarvittaessa.

Perehdytyksen lisämateriaali on tehty työntekijän perehdyttämisen ja työnohjauksen tueksi yhteen Espoon toimipisteeseen, jossa toimipisteen koon, asiakasmäärän ja työn kuormittavuuden takia on huomattu, että työntekijöille on hyvä olla kokonaisvaltaisempi perehdytys kuin yleensä. Tällä opinnäytetyöllä, joka itsessään toimii perehdytyksen lisämateriaalina, ja erillisellä ohjeistuksella yrityksen tietokanavista on tarkoitus antaa työntekijöille paremmat valmiudet suoriutua työssään.

Toimin itse kyseisen Espoon toimipisteen kahden hengen tiimin lähiesimiehenä ja siksi toteutin opinnäytetyön päiväkirjamuotoisena. Päiväkirjaopinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata päivittäisiä työtehtäviäni sekä viikoittain analysoida kuluneen viikon teemaa ammattikirjallisuuteen perustuen. Viikkoanalyysien aiheet perustuvat kymmenen viikon aikana esille tulleisiin työntekijän työn aloittamista ja perehdyttämistä koskeviin aihealueisiin.

**Asiasanat:** perehdyttäminen, työnopastus, asiakaskohtaaminen, esimiestyö, toimiva työyhteisö

Aleksandra Akinremi

**Onboarding an employee to a location of an international company**

Year 2021

Pages 50

It is obligatory for employers to provide employee induction in accordance with the Employment Contracts Act and the Occupational Safety and Health Act. Employee induction and onboarding support the employee to do his work and develop his skills further. The purpose of this thesis was to create additional induction and onboarding material for one of the business center locations in Espoo for a company which rents out fully serviced offices world-wide. Related to this additional induction and onboarding material a guide on how to use all the information channels provided by the company was also created to support the everyday work of the employees.

This thesis report itself serves as the additional induction and onboarding material. In addition to this material to support the onboarding and everyday work a separate guide was also created which lists all the information channels provided by the company. These do not replace the company's existing induction and onboarding materials or induction plan or detailed business center manuals but rather supplement them. Although this additional induction and onboarding material has been designed with only one business center location in Espoo in mind, it can be used in other business center locations across Finland if necessary. Also, the guide listing the company's information channels can be used in all the business center locations in Finland and it can be updated when needed.

The additional induction and onboarding material has been designed to support the onboarding and professional guidance of an employee working in one business center location in Espoo where due to the size of the location, the number of the clients and the workload a more comprehensive onboarding than usual would be required. This thesis which serves as the additional onboarding material and the separate guide to company's information channels aim to make the employees better equipped to do their work.

The author works in the Espoo business center location in question as the immediate supervisor for two team members and that is why this thesis was written as a diary thesis. The goal of this diary thesis was to record my work daily and analyze weekly the theme of the week based on professional literature. The weekly themes were based on the observations done during the ten-week analysis period and handle topics related to an employee starting work and onboarding.

**Keywords:** onboarding, professional guidance, customer encounter, supervisory work, functional working community

## Sisälllys

1	Johdanto	6
2	Nykytilanne	8
2.1	Nykyinen työ ja osaaminen	8
2.2	Sidosryhmät	10
2.3	Vuorovaikutustaidot	12
2.4	Opinnäytetyön tavoitteet	13
3	Päiväkirjaraportointi	14
3.1	Tiedon jakaminen työyhteisössä	14
3.2	Asiakaskohtaamiset ja asiakaskokemus	18
3.3	Oman työn ja ajankäytön suunnittelu	22
3.4	Toimiva työyhteisö ja vuorovaikutus	26
3.5	Perehdytyksen tärkeys	30
3.6	Muuttuvat työtehtävät ja palvelun laatu	32
3.7	Itsensä johtaminen ja kehittyminen	36
3.8	Toimitilapalveluiden tuottaminen	38
3.9	Esimiestyö	41
3.10	Tiedonhaun ohje	45
4.	Yhteenveto ja pohdinta	47
	Lähteet	49
	Kuviot	50
	Taulukot	50

## 1 Johdanto

Perehdyttämisen tavoitteena on antaa uudelle työntekijälle tai uuteen tehtävään siirtyvälle henkilölle valmiudet hoitaa työnsä menestyksekkäästi (Hyppänen 2013, 217). Onnistuneesta perehdytyksestä ja työnopastuksesta on suurta hyötyä sekä perehdyttävälle että organisaatiolle laadun säilymisen ja kehittymisen näkökulmasta (Aarnikoivu 2013, 69). Se, että yrityksellä on lainmukaisesti yleinen yritystason perehdytysuunnitelma ja -materiaalit, ei välttämättä aina riitä. Varsinkin, jos yrityksellä on paljon erikokoisia ja eri toimintoja käsittäviä toimipisteitä, voi olla tarpeellista luoda toimipistekohtainen perehdytyksen lisämateriaali, joka antaa uudelle työntekijälle paremmat valmiudet onnistua työssään kyseisessä toimipisteessä ottaen huomioon toimipisteen yksilölliset eroavaisuudet.

Suoritan opinnäytetyöni päiväkirjamuotoisena työpaikallani täydenpalvelun toimitiloja vuokraavassa yrityksessä. Yritys on kansainvälinen pörssiyhtiö, joka toimii noin 110 maassa ja vuokraa toimitiloja eri brändien alla olevista noin 3300 toimipisteestä. Suomessa toimistoja vuokrataan kolmen eri brändin alla ja toimipisteitä on yhteensä 25. Opinnäytetyöni tarkoituksena on toimia yrityksen perehdytysuunnitelman ja -materiaalien lisäksi erillisenä perehdytyksen lisämateriaalina toimipisteessä, jossa toimin kahden hengen tiimin lähiesimiehenä.

Tarve tälle toimipistekohtaiselle perehdytyksen lisämateriaalille syntyi toimipisteemme koon, suuren asiakasmäärän sekä työn kuormittavuuden takia. Omien, esimieheni sekä tiimini jäsenten kokemusten perusteella tulimme siihen tulokseen, että uuden työntekijän työn aloittamisen tukemista ja perehdyttämistä toimipisteessämme tulisi helpottaa erillisellä perehdytysmateriaalilla. Tämä opinnäytetyö on perehdytyksen lisämateriaali, jonka voi antaa uudelle työntekijälle luettavaksi sen jälkeen, kun hän on ensin suorittanut yrityksen perehdytysuunnitelman mukaisen perehdytyksen ja aloittanut työnsä kyseisessä toimipisteessä. Opinnäytetyössä käyn perehdyttämiseen, työnohjaukseen ja oman työn suunnitteluun liittyviä asioita läpi viikkoraporttien muodossa.

Lisäksi kevään 2021 aikana yrityksessämme aloittaa monia uusia työntekijöitä, joiden työn tueksi kehitän ohjeistuksen yrityksemme käyttämistä tietokanavista. Tätä ohjeistusta voidaan käyttää jokaisessa Suomen toimipisteessä perehdytyksen ja tiedonhaun tukena päivittäisessä työssä. Tätä ohjeistusta tiedonhausta voidaan muokata ja päivittää tarpeen mukaan. Tiedonhaun ohjeistus tallennetaan muokattavana PowerPoint -versiona sähköisesti yrityksemme SharePointtiin.

Yrityksellä on Suomessa monia toimipisteitä eli Business centrejä tai toimistohotelleja pääkaupunkiseudulla, Tampereella ja Turussa. Toimipisteiden toimintaan ja tiloihin

vaikuttavat se, minkä brändin alla ne toimivat, millaisessa rakennuksessa ja alueella ne sijaitsevat, toimipisteen koko sekä asiakkaiden määrä. Toimipisteiden tilat koostuvat yleisistä tiloista, kuten vastaanotosta, keittiöstä, kokoustiloista ja erikokoisista yksityisistä toimistoista, joita erikokoiset ja eri aloilla toimivat yritykset vuokraavat. Vuokrattavia toimitiloja on yhden työpisteen toimistoista monen kymmenen työpisteen toimistoihin riippuen toimipisteen koosta ja sijainnista. Toimistot vuokrataan täyden palvelun toimistoina, joihin sisältyy toimiston siivous, ilmastointi, aulapalvelu ja yleisten tilojen käyttö.

Lisäksi useimmissa toimipisteissä on yhteistyötila tai co-working-tila, josta yritykset voivat yksityisen toimiston vuokraamisen sijaan vuokrata vain yhtä työpistettä. Yhteistyötilat ovat suosittuja monien aloittavien yritysten ja start up-yritysten parissa, sillä yhden työpisteen vuokraaminen on edullisempaa kuin yksityisen toimiston vuokraaminen ja yhteistyötila helpottaa verkostoitumista, kun samassa tilassa toimii eri yrityksiä eri aloilta. Useimmissa toimipisteissä on myös Business lounge, joka on avoin ja rennompi työtila kuin yhteistoimisto. Business lounge sopii hyvin työmatkailijoille tai kotona työtä tekeville, jotka joinakin päivinä haluavat tehdä töitä ammattimaisessa ympäristössä. Business lounge-käynneistä voi maksaa käytön mukaan tai ostamalla jäsenyyden, johon kuuluu rajoittamaton määrä käyntejä.

Toimisto- ja yhteistyötilojen vuokraamisen lisäksi yritys tarjoaa muita palveluja, kuten kokoustila-, virtuaalitoimisto-, sihteeri- ja aulapalveluja mahdollistamaan asiakkaille joustavia tapoja työskennellä ja harjoittaa liiketoimintaa. Painotuksena on erityisesti työn teon joustava hybridi-malli, jossa voi yhdistää kotona työskentelyn siihen, että käy joinakin päivinä viikossa eri toimipisteiden tarjoamissa työtiloissa tekemässä töitä.

Työskentelen itse yhdessä Espoon toimipisteessä Community Managerina eli kohdepäällikkönä. Jokaisessa toimipisteessä, joissa on aulavastaanotto, on yksi lähiesimiehenä toimiva kohdepäällikkö ja yksi tai useampi Community Associate eli vastaanottovirkailija riippuen kohteen koosta sekä asiakkaiden määrästä. Oman toimipisteeni tiimin kuuluu kaksi Community Associatea.

Community Manager on vastuussa kohteen henkilöstöstä, operatiivisesta toiminnasta, asiakkuuksien hoidosta sekä palvelun toimivuudesta ja laadusta. Community Associate vastaa asiakaspalvelusta vastaanotossa sekä hoitaa pääasiassa kohteen jokapäiväisiä tehtäviä, kuten kokoustilojen varauksia ja kahvituksia sekä sihteeripalvelua vaativia tehtäviä. Tärkein tehtävämme on siis palvella asiakkaitamme yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti niin, että he voivat keskittyä ydinliiketoimintansa hoitamiseen.

## 2 Nykytilanne

### 2.1 Nykyinen työ ja osaaminen

Toimin lähiesimiehenä kahdelle vakituiselle työntekijälle. Kohteeni vuokrattavat toimistot ja yhteistyötilat sijaitsevat kiinteistössä kolmessa eri kerroksessa. Vuokrattavien toimistojen ja yleisten tilojen toimivuuden lisäksi vastaamme koko kiinteistön aulapalvelusta. Lisäksi vastuullani on myydä yrityksen palveluratkaisuja sellaisille prospekteille, jotka eivät vielä ole olleet aikaisemmin myyjään yhteydessä. Kutsumme heitä walk in-prospekteiksi, jotka tulevat toimipisteeseen ilman sovittua tutustumiskäyntiä ja ilman, että ovat keskustelleet myyjän kanssa. Tällöin on vastuullani esitellä kohde heille, löytää heidän tarpeisiinsa sopivia ratkaisuja, tehdä tarjouksia sekä hoitaa myyntiprosessi alusta loppuun asti.

Tehtäviini kuuluu walk in- myynnin ja esimiesvastuun lisäksi suurelta osin erilaiset asiakaspalvelutehtävät, joista tärkeimpiä ovat asiakassuhteiden ylläpito sekä asiakkaiden sopimuksiin ja laskutukseen sekä perintään liittyvät tehtävät. Tehtäväni on parantaa asiakastytyväisyyttä ja huolehtia, että se on myös muiden tiimin jäsenten tärkein tehtävä. Asiakastytyväisyyttä yrityksessä mitataan NPS-mittarilla.

NPS eli Net Promoter Score mittaa asiakasuskollisuutta kysymyksellä "Kuinka todennäköisesti suosittelet meitä...". Asteikko on 0-10, jossa 0 tarkoittaa Ei ollenkaan todennäköistä ja 10 Erittäin todennäköistä.

- Asiakkaat, jotka vastaavat 9 tai 10 ovat Suosittelijoita
- 7-8 vastanneet ovat Passiivisia
- 0-6 vastanneet Arvostelijoita.

NPS tulos lasketaan kaikista vastauksista niin, että 9-10 arvosanalla vastanneiden prosenttimäärästä vähennetään 0-6 vastanneiden prosenttimäärä. (Lewis & Sauro 2012, 229.)

Kaikki vastaukset ovat tärkeitä palvelumme kehittämisen kannalta, mutta tietysti tavoitteemme on, että kaikki asiakkaamme olisivat tyytyväisiä ja vastaisivat NPS-kyselyymme numerolla 9 tai 10. Asiakastytyväisyys vaikuttaa myös siihen, että asiakkaat uusivat sopimuksensa meillä ja näin jatkavat asiakkainamme. Näin pidämme toimipisteemme käyttöasteen korkealla. Seuraamme perintää, asiakastytyväisyyttä ja käyttöastetta kohdekohtaisesti saatavilla raporteilla.

Lisäksi vastuullani on, että toimipisteen toimistot, kokouksetilat ja yleiset tilat ovat yrityksen standardien mukaisia. Suunnittelen tähän liittyen toimipisteen hankintoja sekä seuraan toimipisteessä käytettyihin tuotteisiin ja palveluihin kuuluvia kustannuksia. Olen tarvittaessa yhteydessä toimittajiin ja olen läheisesti tekemisissä kiinteistöpäällikön sekä kiinteistön

siivouksesta, lounasravintolasta ja kiinteistön omista kokoustiloista vastaavan yrityksen yhteyshenkilöihin.

Erityisesti, koska olemme koko kiinteistön aula, olemme päivittäin tekemisissä ja tarjoamme tukipalveluita muille kiinteistössä oleville toimijoille. Olen viime kädessä vastuussa, että kaikki kiinteistön sekä toimipisteemme asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluihimme. Palvelumme tulee olla korkealaatuista sekä luotettavaa, sillä vastaamme koko kiinteistön kulunhallinnasta ja asiakkaiden posteista sekä lähetyksistä ja vieraiden vastaanottamisesta.

Järjestämme myös toimistohotellin asiakkaille tapahtumia säännöllisesti. Tällä hetkellä järjestämme erilaisia virtuaalitapahtumia esimerkiksi Teamsin välityksellä. Toimin maaliskuussa pidettävän yhteistapahtuman tiiminvetäjänä. Yhteistapahtumaan pyrimme saamaan puhujia asiakaskunnasta, toimittajista tai ulkopuolisia puhujia tapahtuman aiheesta riippuen.

Maaliskuun tapahtuman suunnitteluun ja järjestämiseen osallistuu seitsemän muuta yrityksemme toimipistettä. Vastuullani on johtaa näiden toimipisteiden henkilöstöä tapahtumaan liittyvissä asioissa, jakaa tapahtumaan liittyvät tehtävät tapahtuman järjestämiseen osallistuvien toimipisteiden kesken sekä seurata tapahtuman järjestämisen etenemistä. Lisäksi olen yhteydessä tapahtumassa esiintyvien asiakkaiden kanssa ja raportoin tapahtuman järjestämisen etenemisestä yrityksen tapahtumista vastaavalle henkilölle, markkinoin tapahtumaa sekä vastaan siitä, että tapahtumapäivänä kaikki sujuu ongelmitta.

Esimiehenä olemisessa ja myynnissä koen olevani vielä aloittelevan toimijan ja taitavan suorittajan välissä. Tämä siksi, että jotkin asiat esimiehenä olemisessa ja myynnissä osaan paremmin kuin toiset. Esimerkiksi esimiehenä olen hyvä sen sosiaalisessa puolessa. Muun muassa osaan motivoida toisia, ottaa vastuuta, jakaa työtehtäviä, selvittää erimielisyyksiä ja suunnitella sekä asettaa tavoitteita ja antaa palautetta. Toisaalta taas koen, että minun pitää usein muistuttaa itseäni, mitä laissa ja yrityksen ohjeissa sanotaan esimerkiksi työajoista, sairaslomista ja työntekijöiden etuuksista. Myynnissä taas olen hyvä myymään jo olemassa oleville asiakkaille palveluitamme, mutta koen, että suurempien palvelukokonaisuuksien myymisessä prospekteille tarvitsen vielä harjoitusta. Lisäksi haluaisin saada enemmän kokemusta myyntitilanteista ja myynnin työkalujen käyttämisestä käytännössä.

Asiakaspalvelussa ja muissa operatiivisissa tehtävissä koen olevani kokenut asiantuntija. Olen toiminut erilaisissa asiakaspalvelutehtävissä jo kymmenen vuotta ja tänä aikana palvelut hyvin monenlaisia asiakkaita isoista kansainvälisistä yrityksistä start up-yritysten perustajiin. Lisäksi olen työnantajalta saanut koulutusta asiakaspalvelutilanteisiin. Asiakkailta saan myös usein hyvää palautetta. Operatiivisissa tehtävissä kuten toimipisteen ylläpitämisessä ja muissa aulapalvelutehtävissä sekä laskutuksessa ja perinnässä koen olevani kokenut asiantuntija. Näistäkin minulla on monen vuoden kokemus.

Tyytyväiset asiakkaat ja hyvä asiakaspalvelu ovatkin työni keskiössä. Koska jokainen toimipiste ja siellä työskentelevä henkilö ovat erilaisia, on uuden työntekijän perehdyttämisessä, omassa sekä tiiminä työskentelyssä toimintamallien kehittäminen tärkeää, jotta pysytään aina askel edellä asiakkaiden tarpeiden täyttämässä. Esimerkiksi koko kiinteistön vastaanotto, jossa työskentelen, sijaitsee kiinteistön aulassa eikä toimistohotellin yleisissä tiloissa niin kuin suurimmassa osassa muissa yrityksen toimipisteissä. Tästä johtuen huomasimme, että emme pysty luomaan toimistohotellin toimitiloja käyttäviin ja vuokraaviin asiakkaisiimme kovin läheistä suhdetta emmekä aina näe tai tiedä asiakkaidemme yksilöllisiä tarpeita, koska emme fyysisesti välttämättä tapaa heitä ollenkaan päivän aikana. Tähän löysimme ratkaisun siitä, että kolmen hengen tiimistämme yksi tekee töitä aina vuorotellen viikon ajan toimipisteen jossakin tyhjässä toimistossa tai kokoustilassa ja kaksi aulassa vastaanotossa.

Toimistossa istuvan tehtävänä on jutella asiakkaiden kanssa, ratkaista nopeasti asiakkaiden kohtaamia ongelmia sekä ottaa vastaan ja ohjata toimipisteemme kokouksiloja käyttäviä asiakkaita. Tällöin asiakkaat kokevat, että olemme helposti heidän käytettävissä, pystymme ratkaisemaan heidän ongelmansa nopeasti, opimme tuntemaan heidät yksilöinä ja heidän liiketoimintansa paremmin sekä tuomme heille näin lisäarvoa. Lisäksi koska vastaanotossa on yleensä todella kiire, pääsee toimistovuorossa oleva myös paremmin keskittymään selvitystyötä vaativiin työtehtäviin.

## 2.2 Sidosryhmät

Tärkeimpiä yrityksen ulkoisia sidosryhmiä ovat muun muassa asiakkaamme sekä toimittajat, joilta ostimme tuotteita ja palveluita tukemaan ja täydentämään omia palveluitamme. Toimipisteen asiakkaiden kanssa saatamme olla yhteyksissä päivittäin tarpeen mukaan puhelimitse, sähköpostitse tai kasvotusten. Laitamme joillekin asiakkaille, jotka ovat niin toivoneet, tekstiviestejä tai Whatsapp-viestejä tietyistä asioista, kuten kirjeiden tai pakettien saapumisesta.

Asiakastyytyväisyyden ja asiakkaiden liiketoiminnan sekä tarpeiden kartoittamiseksi pyrimme muutaman kerran vuodessa keskustelemaan oman toimipisteen asiakkaiden kanssa yksityisesti joko kasvotusten tai puhelimitse. Kun uusi yritys ottaa meiltä palvelun tai vuokraa toimiston, pidämme alkukeskustelun, jossa tavoitteemme on saada selville, mitkä yrityksen tarpeet ovat palvelumme suhteen ja miten voimme parhaalla tavalla tukea asiakkaan liiketoimintaa, mitä lisäpalveluita voisimme hänelle tarjota ja kertoa yrityksemme sekä toimipisteemme toimintatavoista liittyen esimerkiksi laskuihin ja kokouksilojen varaamiseen.

Kuukausi palvelun aloittamisen tai toimiston vuokraamisen jälkeen sekä noin kaksi kertaa vuodessa pidämme myös niin kutsutun palautekeskustelun asiakkaan kanssa, jossa haluamme tietää, onko asiakas ollut tyytyväinen palveluumme ja mitä voisimme tehdä paremmin. Kun

asiakas irtisanoo palvelun tai toimiston, olemme asiakkaaseen yhteydessä saadaksemme selville, miksi hän haluaa lopettaa palvelun tai irtisanoa toimiston sekä voisiko jokin muu palvelumme tai toimisto esimerkiksi jostakin muusta toimipisteestä palvella asiakkaan tarpeita paremmin. Neuvomme myös, mitä vaiheita seuraa irtisanomisen jälkeen. Kun on asiakkaan sopimuksen viimeinen päivä, olemme vielä asiakkaaseen yhteydessä ja käsittelemme mahdolliset avoimet asiat.

Toimittajamme tarjoavat meille siivous-, catering-, lähetti- ja kalustuspalveluita. Lisäksi ostamme toimittajilta viikoittain virvokkeita ja toimistotarvikkeita. Usein käytämme toimittajien verkkopalvelua tuotteiden tai lähettipalvelujen tilaamisessa. Muihin toimittajiin olemme yhteydessä pääsääntöisesti sähköpostitse, joskus puhelimitse.

Kiinteistön osalta, jonka vastaanottoa hoidamme, tärkeitä sidosryhmiä ovat kiinteistön vuokralaiset, kiinteistön omistaja, kiinteistön palveluita hallinnoiva taho, kiinteistön huoltokumppani, vartiointi sekä kiinteistön siivouksesta, ravintola- ja kokousmaailmapalveluista vastaava yritys. Kiinteistön vuokralaisiin olemme yhteydessä kasvotusten, sähköpostitse, puhelimitse tai tekstiviesteillä tarpeen mukaan. Kiinteistöpäällikön kanssa sovimme pääsääntöisesti sähköpostitse kiinteistön vuokralaisten palveluihin liittyvistä asioista, kuten kulkuavaimista. Kiinteistöpäällikkö ja huolto ilmoittavat meille tulevista kiinteistössä suoritettavista korjauksista tai tarkastuksista, joista tiedotamme vuokralaisia sähköpostitse. Huoltomiehen kanssa soittelemme ja puhumme kasvotusten päivittäin.

Kiinteistön kokousmaailmasta, siivouksesta ja lounasravintolasta vastaava yritys on myös tärkeä sidosryhmämme, sillä kiinteistön vuokralaisille heidän palvelunsa sekä meidän palvelumme vastaanotossa näkyvät hyvin isossa roolissa jokapäiväisessä toiminnassa, joten yhteistyömme palveluiden sujuvuuden sekä asiakastyytyväisyyden kannalta on erittäin tärkeää. Järjestämme myös pari kertaa vuodessa kokouksen, jossa kiinteistöpäällikkö, minä, huoltomies ja kokousmaailmasta, siivouksesta ja lounasravintolasta vastaavan yrityksen palvelupäällikkö keskustelemme kiinteistöön liittyvistä palveluista, niiden toimivuudesta sekä kehittämisestä.

Sisäisistä sidosryhmistä tärkeimpiä ovat tietysti yrityksen muut työntekijät, johtajat sekä omistajat. Omaan työhöni tietysti vaikuttavat eniten tiimini sekä oma esimieheni ja muiden toimipisteiden työntekijät. Laajemmassa mittakaavassa tietysti työhöni vaikuttavat myös koko yrityksen johtoryhmä sekä omistajat, sillä heidän päätöksensä heijastuvat loppuen lopuksi myös omaan työhöni.

### 2.3 Vuorovaikutustaidot

Tiimini jäsenten kanssa keskustelemme usein kasvotusten työhön liittyvistä asioista, mutta koska vastaanotossa on usein todella kiire ja keskeytyksiä tulee jatkuvasti, on haastavaa muistaa sanoa tärkeät asiat tai sopia työtehtävien jaosta yhdessä. Lisäksi usein, kun on kiire ja itse keskittyy johonkin vaikeaan työtehtävään, saattaa olla vaikeaa irtautua omasta tekemisestään ja kuunnella, kun työkaveri kysyy mielipidettä tai apua johonkin asiaan liittyen. Joskus saatamme myös ymmärtää jotkin asiat eri tavalla, mikä saattaa aiheuttaa väärinkäsityksiä ja tietokatkoksia. Yleensä tällaiset asiat ratkeavat keskustelemalla.

Tärkeimpiä asioita listaamme työtehtävä-Exceliin, joka on kaikkien toimipisteen työntekijöiden nähtävillä ja jota jokainen meistä voi muokata. Tässä Excelissä on yleisille muistettaville asioille oma rivinsä. Lisäksi asiakkaiden ilmoittamia tärkeitä asioita kirjoitamme sähköpostiin ja kategorioimme ne saapuneet-kansiossa. Meillä on tiimin oma ryhmä Teamsissä, jossa keskustelemme asioista varsinkin silloin, kun yksi meistä istuu toimistovuorossa ja kaksi vastaanotossa. Näin kiireisessä ja isossa kohteessa tiedon jakaminen työkavereiden kesken on ensisijaisen tärkeää hyvän asiakaspalvelun ja tehokkaan toiminnan kannalta.

Asiakkaiden kanssa kommunikoimme sähköpostitse, puhelimitse ja kasvotusten. Olen huomannut, että usein kasvotusten käytävä keskustelu tai puhelu on asiakaslähtöisempi kommunikointitapa kuin sähköposti. Kasvotusten ja puhelimitse voi osoittaa helpommin ymmärtävänsä asiakasta ja hänen tarpeitaan, kysyä lisäkysymyksiä ja saada niihin vastaus heti sekä luoda hyvää yhteisymmärrystä asiasta. Sähköpostin hyvä puoli on se, että se jää myös muiden työkavereiden luettavaksi ja sieltä on helpompi tarkistaa, mitä asiasta oli asiakkaan kanssa sovittu.

Sidosryhmien kanssa useimmiten kommunikoimme sähköpostitse ja puhelimitse. Joskus esimerkiksi kiinteistöpäällikön kanssa kiinteistön asioista keskusteltaessa on vaikeaa yhdistää kiinteistön toimintatavat ja järjestelmät sekä tahtotilat yrityksen toimintatapoihin ja järjestelmiin. Tässä pyrimme pitämään vuorovaikutuksen avoimena ja säännöllisesti pitää yhteistyöpalavereita kiinteistöpäällikön ja muiden kiinteistön toimittajien yhteyshenkilöiden kanssa.

Vuorovaikutuksesta olen huomannut, että on tärkeää kuunnella toista osapuolta avoimesti ja puolustelematta, pyrkiä ymmärtämään taustalla oleva ongelma ja mitä tilanteen ratkaisemiseksi eri osapuolet haluavat, kommunikoida mieluummin liian paljon kuin liian vähän ja olla avoin, koska näin saa toisten osapuolten luottamuksen. Lisäksi on aina tärkeää kerrata asioiden lopputulos kaikkien tahojen kanssa sekä itse se, mitä tilanteesta voi oppia ja tarvittaessa tehdä toisin seuraavalla kerralla.

## 2.4 Opinnäytetyön tavoitteet

Kehitysprojektina luon toimipistettäni koskevan perehdytyksen lisämateriaalin, joka koostuu opinnäytetyöstäni ja sen viikkoraporteista. Tämä lisämateriaali toimisi ohjaavana dokumenttina niin perehdyttäjälle kuin perehdytettävälle, jonka voi antaa uudelle työntekijälle luettavaksi sen jälkeen, kun hän on ensin suorittanut yrityksen perehdytysuunnitelman mukaisen perehdytyksen ja aloittanut työnsä kyseisessä toimipisteessä.

Yrityksellä on oma laaja perehdytysuunnitelma ja siihen liittyvät materiaalit. Lisäksi toimisteellä on jo yksityiskohtainen kohdeohje, jossa kerrotaan yksityiskohtaisesti esimerkiksi, mistä löytää minkäkin avaimen, missä kaapissa säilytetään mitäkin ja niin edelleen. Tämän takia tekemäni perehdytyksen lisämateriaalin ei ole tarkoitus korvata yrityksen omaa perehdytyspakettia tai kohdeohjetta. Kuitenkin koska toimipisteessäni tulee osata hyvin laajalti sekä yrityksen toimintamallit että kiinteistöön liittyvät asiat, työskennellä usein kiireen alaisena ja osata hyvin priorisoida työtehtävät sekä palvella asiakkaita erilaisissa asioissa, tarvitsee toimipisteeni lisämateriaalin tukemaan uuden työntekijän perehdyttämistä.

Perehdytyksen lisämateriaali on siis suunniteltu perehdytyksen tueksi perehdyttäjälle ja työhön perehdytettävälle. Aarnikoivu (2013) puhuu onboarding-prosessista, joka eroaa työsuhteen alun yleisperehdytyksestä (Aarnikoivu 2013, 70). Onboarding-prosessissa uusi työntekijä pääsisi mahdollisimman nopeasti kiinni tuottavaan tekemiseen, sitoutuisi yrityksen tavoitteisiin sekä onnistuisi saavuttamaan mahdollisimman nopeasti työlle asetettuja tavoitteita (Aarnikoivu 2013, 70). Perehdytyksen lisämateriaali tukisi juuri tätä onboarding-prosessia toimipisteeseen uutena tulleen työntekijän kohdalla. Lisäksi perehdytettävä hyötyisi tästä opinnäytetyöstä siten, että siihen peilaten hän voisi seurata omaa edistymistään ja saada selkeämmän kuvan siitä, mitä kaikkea tässä toimipisteessä työskentelevän odotetaan osaavan.

Toinen kehitysprojekti on luoda kirjallinen ohjeistus Suomen toimipisteille yrityksen tietokanavista ja siitä, mitä tietoa mistäkin kanavasta löytää. Kansainvälisenä yrityksenä meillä on maailmanlaajuisesti samat tieto- ja kommunikointikanavat. Pääsääntöisesti kaikki tieto löytyy englanniksi.

Yhdessä kanavassa on kaikki tieto, mitä tarvitaan toimipisteiden päivittäisessä toiminnassa, toisessa kanavassa on tietoa erityisesti koskien yrityksen päälinjauksia ja yleispäteviä ohjeistuksia ja kolmannesta kanavasta löytyy kaikki dokumenttipohjat eri tarkoituksiin, kuten kokoustilainoksiin. Lisäksi käytämme paljon työssämme Teamsiä, jossa on erillinen osio, johon on koottu lyhyet ohjeet tiettyihin toimipisteiden toimintaan liittyviin aihealueisiin. Saamme myös paljon päivityksiä sähköpostitse yrityksen toimintaan liittyen koskien niin

Suomea kuin muuta maailmaa. Kohdekohtaiset ohjeet taas löytyvät jokaisen toimipisteen kohdeohjeista.

Koska tietoa on saatavilla paljon monessa eri paikassa ja koska toimipisteissä on usein kiire, voi ajoittain olla vaikeaa lähteä etsimään tietoa oikeasta paikasta. Siksi tarkoituksena on luoda tiedonhakuja helpottava koottu ohjeistus kaikille toimipisteille Suomessa. Tämä koottu ohjeistus palvelisi myös uusia aloittavia työntekijöitä auttamalla heitä etsimään tietoa oikeasta paikasta. Näin se auttaisi heitä tekemään työnsä tehokkaammin ja palvelemaan asiakkaita paremmin, ilman että aikaa menisi siihen, että tietoa etsitään väärästä kanavasta.

Päiväkirjaopinnäytetyön tarkoituksena on kuvata päivittäisiä työtehtäviä sekä viikoittain analysoida kuluneen viikon teemaa ammattikirjallisuuteen perustuen. Viikkoanalyysien aiheet perustuvat kymmenen viikon aikana esille tullessiin uuden työntekijän työn aloittamista ja perehdyttämistä koskeviin aihealueisiin.

### 3 Päiväkirjaraportointi

#### 3.1 Tiedon jakaminen työyhteisössä

##### Maanantai

Kävin ensin sähköpostit läpi sekä tarkistin tehtävälialta, mitä kaikkea tehtävää minulla tänään on ja lajittelin tehtävät tärkeysjärjestykseen. Kävimme työkavereiden kanssa läpi päivän tulevat tapahtumat sekä vastuunjaon. Tänään oli todella kiireinen päivä, koska kiinteistön tilaan muutti uusi vuokralainen. Lähetin myös tapahtumatiimin tekemät sähköposti- ja paperimainospohjat maaliskuun yhteistapahtumaan liittyen sähköpostitse kaikille Suomen toimipisteille, jotta voimme alkaa mainostamaan tapahtumaa asiakkaillemme.

Yrityksemme toimistohotelliin tuli eräs henkilö tutustumaan myyjän kanssa, joten kerroin heille yleisesti kohteemme kokoustiloista ja niiden varauskäytännöistä sekä vastaanoton palveluista. Lisäksi minulla oli kaksi suurempaa selvitystyötä liittyen kahden asiakkaan sopimuksiin, joista keskustelin esimieheni kanssa. Tämän jälkeen soitin toiselle näistä asiakkaista ja keskustelimme asiasta pitkään hänen kanssaan. Päivän lopuksi kävimme nopeasti työkavereiden kanssa läpi huomisen päivän tehtävät sekä jaoimme pikaisesti tehtävät.

## Tiistai

Tiistaisin olen vapaalla ja keskityn opiskeluun. Aloitin tekemään ohjeistusta yrityksen tietokanavista.

## Keskiviikko

Vastaanoton avaamisen jälkeen katsoin ensin sähköpostit sekä kokoustilakalenterin ja tehtävälistani. Vastasin nopeasti muutamaan sähköpostiin ja aloitin esimieheltäni saamieni ohjeiden mukaan viemään kahden asiakkaan selvitystyötä vaativia asioita eteenpäin. Nostin niihin liittyen työpyynnön järjestelmästä taloustiimille sekä lähetin sähköpostit asiakkaille kertoakseni, missä vaiheessa olemme ja mitkä tulevat olemaan seuraavat vaiheet asian ratkaisemiseksi.

Tämän lisäksi laitoin eräälle asiakkaallemme sähköpostia liittyen hänen aloittamaansa virtuaalitoimistopalveluun. Saimme kahdelta asiakkaaltamme vastauksen asiakastyytyväisyyskyselyyn ja kiitin heitä kyselyyn vastaamisesta sekä saamastamme hyvästä palautteesta sähköpostitse. Sovin työkavereideni kanssa seuraavan tiimipalaverin ajankohdasta ja ilmoitin päivän esimiehelleni.

## Torstai

Vastaanoton avaamisen jälkeen keräsin tietoja myöhemmin iltapäivällä pidettävään keskusteluun esimieheni kanssa. Keskustelussa käymme läpi toimipisteeseen liittyviä asioita, kuten aloittavat ja lopettavat asiakkaat, perinnän, tulevat tapahtumat ja hankinnat sekä henkilöstöön liittyviä asioita. Samalla vein eteenpäin maanantaina aloittamaani selvitystyötä asiakkaiden sopimuksiin liittyen taas uusien saamieni ohjeiden mukaan.

Iltapäivällä keskustelin esimieheni kanssa toimipisteen asioista ja kirjoitin sopimiamme asioita tehtävälistalleni. Kokosin myös materiaalia tiedonhakuun liittyvään ohjeistukseeni sekä tein pari huoltopyyntöä huoltomiehelle. Kävimme lopuksi tiimini kanssa läpi esimieheni kanssa käymäni keskustelun, sillä siinä sain ohjeita muutamiin keskeneräisiin asioihin liittyen ja jaoimme keskenämme, kuka hoitaa minkäkin asian loppuun.

## Perjantai

Vastaanoton avaamisen jälkeen sekä työtehtävien jaon jälkeen kävimme työkavereiden kanssa läpi, mitä tänään pitäisi vielä saada aikaan ennen kuin uusi viikko alkaa. Seuraava viikko olisi kuukausilaskutuksen teko viikko, joka tässä toimipisteessä yleensä vie yhdeltä työntekijältä ainakin kolme työpäivää. Siinä lyömme kaikki myymämme palvelut järjestelmään asiakkaiden alle sekä tarkastamme asiakkaille seuraavan kuun alussa nousevat laskut läpi,

jotta palvelut sekä summat ovat oikein. On jokaisen toimipisteen henkilöstön vastuulla, että asiakkailta veloitetaan kaikki heidän tilaamansa palvelut ja että ne laskutetaan oikein.

Tein kiinteistön ja yrityksen välisiin sopimuksiin liittyvää selvitystyötä ja sain ratkaistua toisen selvitystyön liittyen asiakkaidemme sopimuksiin. En vain ehtinyt vastata asiakkaalle, tulen tekemään sen maanantaina. Toisen asiakkaan selvitystyöhön liittyen vein työpyyntöä eteenpäin. Tarkistin myös ensi viikon työvuorosuunnitelman sekä päivitin tekemäni työtunnit sekä ylityöt järjestelmään.

Soitin toimipisteemme siivouksesta vastaavan yrityksen yhteyshenkilölle asiakkaalle lähetettävään siivoustarjoukseen liittyen. Sovimme myös ensi viikolle palaverin, jossa käymme hänen ja toimipisteemme siivousta tekevän siivoajan kanssa läpi muutamia siivoukseen liittyviä asioita ja palautteita. Päivitin tehtävälistani ja laitoin sen tärkeysjärjestykseen, jotta maanantaina olisi helpompi aloittaa työt tehokkaasti.

#### Viikkoraportti

Tämä viikko oli kaiken kaikkiaan melko kiireinen. Huomasin, etten itse eikä työkaverini pystyneet oikein kunnolla jakamaan kaikkea tietoa toistemme kesken, koska kaikilla oli niin paljon tekemistä ja aina tuli uutta tekemistä sekä selvitettävää lisää. Lisäksi huomasin, etten voinut oikein keskittyä kaikkeen siihen taustatyöhön ja suunnitteluun, jota minulta tiimini esimiehenä vaaditaan. Esimerkiksi en ehtinyt päivittämään työvuorosuunnitelmaa tiimini nähtäville enkä jakamaan tietoa niin yksityiskohtaisesti kuin olisin halunnut.

Lisäksi tuntui, että jäi monia tärkeitä asioita kertomatta ja selittämättä tiimilleni. En saanut kaikkia kiireisimpiä tehtäviäkin tehtyä valmiiksi, vaikka kovasti niihin selvittelyä teinkin. Koko ajan tuli uutta tehtävää jokaiselle meille, ja näin kuinka kiire vaikutti myös tiimiläisiini. Esimiehenä koen, että kiireen keskellä minun tulee olla se, joka on asioiden yläpuolella ja tiimini tukena auttamassa epäselvissä tilanteissa. Kuitenkin koin, että tällä viikolla oli niin kiire, ettei minulla ollut edes aikaa jäsenellä tapahtuneita asioita tai pysähtyä auttamaan ja neuvomaan kunnolla muita heidän käsiteltäväkseen osuvissa haastavissa työtehtävissä.

Kirjassa Keskity olennaiseen esimies todetaan (Aarnikoivu 2013), että ajan puute ja kiire on käytetyin selitys sille, miksi tärkeitä asioita jätetään tekemättä. Ajan käytössä on kuitenkin kyse priorisoinnissa eli asioiden asettamisessa tärkeysjärjestykseen. Tähän liittyy läheisesti itsensä johtaminen. Aarnikoivun mukaan itsensä johtamiseen kuuluu oman nykytilanteen ja tavoitetilanteen pohtiminen sekä tähän pohdintaan perustuva toimenpiteiden toteuttaminen. Koska olennaiseen keskittyvä esimies johtaa itseään, näkee hän itsensä johtamisen yhtenä tärkeänä esimiestehtävänä. (Aarnikoivu 2013, 123.)

Koen, että tämä on itselleni sekä tiimiläisilleni hyvin tärkeä muistutus. Huomaan itse olevani enemmän tekijä kuin suunnittelija. Teen paljon asioita, sellaisiakin, jotka voisi tehdä joku muu tiimistäni, jolloin minulla jäisi aikaa työn suunnitteluun ja aikatauluttamiseen. En aina muista, että tärkeintä on oikeiden asioiden tekeminen, ei vain tehtyjen asioiden määrä vaan laatu. (Aarnikoivu 2013, 129.)

Toinen asia, joka korostui tällä viikolla, on tiedon jakaminen. Koska palvelemme asiakkaitamme vastaanotossa, sitä kuka palvelee ketäkin ei voida etukäteen suunnitella. Se, joka on vapaana, ottaa asiakkaan vastaan ja ottaa asiakkaan tuoman asian hoitaakseen. Kiireen takia saattaa jäädä helposti tärkeitäkin asiakkaisiin liittyviä tietoja ja päivityksiä kertomatta. Asiakkaat eivät myöskään aina ymmärrä, ettei koko tiimi hoidan yhden asiakkaan asiaa, vaan yleensä yksi tiimistä on se, joka on asiakkaan asiaa eniten hoitanut ja siihen liittyvistä asioista tietoinen.

Olemme kuitenkin huomanneet, kuinka tärkeää se on asiakkaillemme, että jokainen meistä tietää edes vähän asiakkaan esille tuomasta asiasta. Silloin asiakkaalle tulee tunne, että olemme jokainen aidosti kiinnostunut hänestä ja koemme hänen esille tuoman asiansa tärkeäksi. Kirjassa Asiakaskokemus - Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen (Kortesuo & Löytänä 2011) puhutaan odotuksen ylittävän kokemuksen elementeistä. Näihin elementteihin sisältyy se, että pyritään luomaan asiakkaille odotukset ylittäviä asiakaskokemuksia, joissa asiakas kokee saamansa palvelun olevan henkilökohtaista, juuri hänen tilanteensa huomioon ottavaa palvelua (Kortesuo & Löytänä 2011, 65).

Vaikka asiakas tietäisikin, ettemme voi tehdä hänen asialleen sillä hetkellä mitään, pyrimme aina osoittamaan myötätuntoa ja kuunnella asiakasta. Kysymme lisäksi, voisimmeko mitenkään auttaa asiakasta muuten tai voisiko jostain, mitä meidän on mahdollista tehdä, olla asiakkaalle hyötyä. Jotta pysymme ajan tasalla eri asiakkaiden tilanteista, pyrimme aina aamuisin suullisesti puhumaan päivän tulevista tapahtumista sekä vielä iltapäivällä kertaamaan, missä vaiheessa mikäkin asia on. Kirjoitamme sähköposteja toisillemme, jaamme tietoa Teamsissä sekä kirjaamme asioita yhteiseen tehtävälistaamme.

Pyrin seuraavina päivinä ja viikkoina suunnittelemaan tarpeeksi ajoissa tulevia päiviä ja viikkoja, jotta pystyn priorisoimaan työtehtäviäni. Pysin myös rohkaisemaan tiimiläisiäni keskittymään priorisointiin. Erityisesti haluan muistuttaa itseäni siitä, mitä tiimini tarvitsee sekä haluaa minulta esimiehenä, ja suunnitella ajankäyttöni sen mukaan. Voisin kysyä tiimiltäni, mitä tarvitsette minulta tänään, mihin asioihin tällä viikolla tarvitsette apuani, miltä tuleva kuukausi näyttää ja mitkä tulevat olemaan jokaisen omat työtehtävät ja vastuut kuukauden aikana tapahtuvissa asioissa.

Esimiehen tulee johtaa ihmisiä ja asioita niin, että yrityksellä on tyytyväisiä asiakkaita. Esimiehen tulee myös korostaa asiakkaan merkitystä alaisilleen ja jakaa asiakastietoa, joka

tukee asiakaslähtöisen toiminnan toteutumista. (Aarnikoivu 2013, 128-129.) Pysin korostamaan tiimilleni asiakkaan merkitystä ja jakamaan aktiivisesti asiakkaisiin liittyvää tietoa, jotta toimintamme voisi olla niin asiakaslähtöistä kuin mahdollista. Jokaisen tiiminjäsenen tulisi keskittää aikaa tiedon jakamiseen selkeästi ja kaiken kattavasti niin suullisesti kuin kirjallisesti.

Erityisesti tiedon jakamisessa tulee ottaa huomioon uusi työntekijä. Uudelle työntekijälle tietoa tulisi jakaa yksityiskohtaisemmin, sillä hänelle ei välttämättä ole vielä selvää esimerkiksi, mistä takahuoneen kaapista puhutaan tai mihin sähköpostikansioon viitataan. Tämän takia on tietoa jakaessa varsinkin uudelle työntekijälle tärkeää selittää asiasta hieman enemmän tai kuvailemaan tarkemmin, mistä asiassa puhutaan. Se, että jaamme tietoa toistemme kesken, auttaa meitä keskittymään olennaisiin työtehtäviin tavoitteellisesti sekä asiakaslähtöisesti. Lisäksi se auttaa meitä suunnittelemaan työtehtäviämme oikea-aikaiseen tietoon perustuen.

### 3.2 Asiakaskohtaamiset ja asiakaskokemus

#### Maanantai

Aloitin aamun katsomalla nopeasti sähköpostit läpi ja vedin omaan sähköpostikansioon ne viestit, jotka koskevat minulla hoidossa olevia asioita. Vastasin myös muutamille asiakkaille sähköpostitse. Huomasin, etten ole saanut viime viikkoiselle asiakkaan selvitystyötä vaativalle asialle mitään vastausta nostamaani työpyyntöön. Eskaloin työpyynnön eli lähetin sähköpostitse asian eteenpäin seuraavalle tiimille ja jäin odottamaan vastausta.

Kävin työkaverieni kanssa läpi maanantain ja viikon tulevia tapahtumia. Viime viikolla en ehtinyt lähettää asiakkaillemme viikkokirjettä ja sovimme työkaverini kanssa, että hän kirjoittaa sen ja lähettää sen tänään. Viikkokirjeissä nostamme esille tärkeitä tapahtumia tai asioita, jotka koskevat asiakkaitamme. Ne voivat olla kiinteistössä tapahtuvia huoltotöitä, virtuaalitapahtumiemme mainoksia tai muita tärkeitä muistutuksia, kuten muistutus kasvomaskien käyttösuosituksesta toimipisteemme yleisissä tiloissa.

Tällä viikolla on yhden kiinteistön vuokralaisen ulosmuutto ja kävin heidän yhteyshenkilönsä kanssa ulosmuuttoon liittyviä asioita läpi. Sovimme muun muassa toimiston loppusiivouksesta. Iltapäivällä keskustelin erään asiakkaan kanssa verkkolaskutuksessa esiintyneistä ongelmista. Työkaverini nosti taloustiimille työpyynnön asiakkaan puolesta ja sovimme asiakkaan kanssa, että palaamme asiaan ensi viikon maanantaina, kun uusi lasku nousee.

#### Tiistai

Vapaapäivä. Jatkoisin yrityksen tietokanaviin liittyvän ohjeen tekemistä.

## Keskiviikko

Vastaanoton avaamisen jälkeen siirryin vastaanoton takahuoneeseen katsomaan ensi viikon maaliskuun virtuaalitapahtumaan liittyviä asiakkaiden puheenvuorovideoita. Tapahtumassa on neljä puhujaa asiakaskunnastamme. Katsoin videot läpi ja kirjoitin itselleni ylös parin lauseen johdannot asiakkaista sekä siitä, mistä he puhuvat puheenvuorossaan. Lisäksi mietin kysymyksiä, joista voimme tapahtumassa puheenvuorojen jälkeen keskustella tapahtumaan osallistuneiden kesken.

Tämän jälkeen lähetin nopeasti yhden hankintatilauksen järjestelmän kautta hyväksyttäväksi. Kiinteistön vuokralaisen ulosmuuttoon liittyen kävin heidän yhteyshenkilönsä kanssa katsomassa heidän varastoaan ja tilasin siivousyritykseltä sille siivouksen. Työkaverini huomasi joitakin virheitä erään asiakkaamme laskuilla, mutta emme ehdi niitä lähteä heti selvittämään, sillä kello oli jo 14:30 ja meillä oli tapaaminen toimipisteemme siivoojan ja siivousesimiehen kanssa. He tulivat ajallaan, joten siirryimme heti kokoustilaan. Otin keskusteluun mukaan toisen tiimini jäsenen.

Keskustelimme siivouksessa havaitsemistamme puutteista sekä siivoojan havaitsemista puutteista esimerkiksi siivousavaimen toimivuudessa. Kiitimme siivoojaa asioista, joissa hän on mielestämme onnistunut. Sovimme myös muutamista asioista yhteisesti ja kirjasimme, miten jatkossa toimimme puolin ja toisin tietyissä tilanteissa. Tapaamisen päätyttyä päivitin vielä tehtävälistani huomiseksi.

## Torstai

Tänä aamuna olimme saaneet kiinteistöpäälliköltä ohjeita uusiin koronarajoitteisiin liittyen. Vastaanoton avaamisen jälkeen työkaverini aloitti kirjoittamaan yhteistä sähköpostia kaikille kiinteistön vuokralaisille. Lähdin viemään erään asiakkaan laskuasiasa eteenpäin ja eskaloin kahta toista tekemääni työpöytätyötä. Lisäksi kysyin apua työkaveriltani toisesta kohteesta kyseisiin työpöytätyöihin. Otin myös esimieheni yhteyttä sopimusselvitykseen liittyen, jonka olin saanut valmiiksi viime viikolla. Siihen liittyen esimieheni piti vielä tehdä joitakin asioita ja keskustelimme niistä.

Iltapäivällä eräs asiakkaamme soitti sopimukseen liittyen. Lisäksi hän kiitti meitä oikein hyvin tehdystä työstä, jonka teimme hänelle aikaisemmin. Hän painotti kokevansa tekemämme työn todella tärkeäksi ja siitä oli hänen yritystoiminnalleen suurta hyötyä. Oli todella ihanaa kuulla suoraan asiakkaalta näin hyvä palaute.

Kerroin palautteesta työkavereilleni. Mietimme yhdessä sitä, että kun teemme hyvin työmme ja saamme siitä myös hyvää palautetta, motivoi se meitä aina vain paremmin tekemään työmme sekä ajattelemaan asiakkaiden yksilöllisiä avuntarpeita ja miten voimme niihin

parhaalla mahdollisella tavalla vastata. Asiakkaamme ovat usein pieniä tai keskisuuria yrityksiä, joissa saattaa olla vain yksi tai kaksi henkilöä töissä. Jotta he voisivat keskittyä liiketoimintansa harjoittamiseen täysillä, voi meidän tarjoamistamme pienistäkin palveluista, kuten kuittien skannaamisesta laskutukseen, olla heille suuri apu.

#### Perjantai

Heti vastaanoton avaamisen jälkeen vastaanotimme uuden toimistoasiakkaamme kalustetilauksen. Kävimme työkavereiden kanssa läpi kuukausilaskutuksen tilanteen sekä ensi viikolla aloittavan kolmen uuden toimistoasiakkaan muuttoon liittyviä asioita. Päivitin kahden ensi viikon työvuorot tehtävälistalle tiimini nähtäville.

Esimieheni kanssa hoitamani sopimuksien selvitys asia ratkesi, josta olin todella iloinen. Pidimme nopean puhelun esimieheni ja toisen Espoon kohdepäällikön kanssa eräiden palveluiden hintoihin liittyen. Lähetin esimiehelleni omaa kohdettani koskevia tietoja. Sovimme toisen työkaverini kanssa, mitä tuotettamme hän voisi tarjota eräälle asiakkaallemme, joka haluaa käyttää yksityistä toimistoa vain kuukauden ajan.

Iltapäivällä selvittelin vielä toisessa toimipisteessä työskentelevän työkaverini kanssa asiakkaan laskuilla olevia virheitä, mutta emme enää ehtineet niitä ratkaista ja päätimme odottaa, jos niihin liittyvään työpöytäntöön olisi jotakin vastattu maanantaihin mennessä. Lopuksi päivitin ensi viikon tehtävälistaani.

Tältä viikolta minulla jäi neljä tärkeää asiaa selvitettäväksi maanantailla. Yritin järjestää ensi maanantain tehtävälistan työtehtävät kiireellisyysjärjestykseen, jotta maanantaina olisi helpompi aloittaa työt suoraan tärkeimmistä asioista. Siirsin jo tässä vaiheessa vähemmän kiireellisiä asioita muille päville.

#### Viikkoraportti

Tällä viikolla nousi esille asiakaskokemuksen ja asiakaslähtöisten työtapojen tärkeys jokapäiväisessä toiminnassamme. Kortesus & Löytänä (2011) puhuvat asiakaskokemuksesta, joka muodostuu kohtaamisista, mielikuvista ja tunteista, jotka asiakas saa yrityksen toiminnasta. Se on kokemus, johon vaikuttavat tunteet ja alitajuntaisesti tehdyt tulkinnat. Koska ihmiset ovat persooniltaan erilaisia ja kokevat asioita eri tavoilla, ei ole täysin mahdollista vaikuttaa asiakkaan saamaan asiakaskokemukseen. Voimme kuitenkin valita, millaisia asiakaskokemuksia pyrimme luomaan. Asiakaskokemuksen luomiseen vaikuttavat kaikki yrityksen osa-alueet: muun muassa miten hyvin IT-asiat hoidetaan, miten helppo laskuja on maksaa, millaisia ratkaisuja yritys tarjoaa asiakkaiden tarpeisiin, miten yrityksen brändi ja lupaukset välittyvät asiakkaille sekä miten henkilöstöä johdetaan ja koulutetaan. (Kortesus & Löytänä 2011, 11, 14-15.)

Puhumme usein asiakasyrityksistä ja vaikka yritykset ovat asiakkaitamme, yritykset vuokraavat meiltä toimistoja ja ostavat palvelujamme, muodostuvat yritykset aina ihmisistä. Ihmisillä on tunteet ja he kokevat eri asiat eri tavoilla. Hyvä asiakaspalvelu ja tyytyväiset asiakkaat ovat työmme tärkein päämäärä. Tyytyväiset asiakkaat muun muassa ostavat palveluitamme aina uudelleen, pysyvät asiakkainamme pitkään, suosittelevat yritystämme muille, ja näin lisäävät yrityksen tuottoja.

Asiakkailta saamassamme palautteessa saamme usein hyvää palautetta siitä, että reagoimme asiakkaiden pyyntöihin nopeasti, olemme aidosti kiinnostuneita heidän ongelmistaan sekä teemme enemmän kuin parhaamme heidän ongelmiansa ratkaisemiseksi. Vaikka aina asia ei ratkea niin kuin asiakas olisi halunnut, on henkilökohtaisen kiinnostuksen osoittaminen asiakasta kohtaan sekä yhteyden pitäminen asiakkaaseen koko asian läpiviennin ajan todella tärkeää. Se saa aikaan sen, että asiakas kokee meidän olevan kiinnostuneita juuri hänestä.

Esimiehen vastuulla on ymmärtää syvällisesti yrityksen asiakaslupaus ja mitä se esimiehen omassa työssä sekä alaisten työssä tarkoittaa. Esimiehen tulee istuttaa asiakaslupaus tiimin jäseniin ja ohjata heidän toimintaansa, jotta tiimi täyttää asiakaslupauksen joka päivä. Näin tekemällä tuotetaan asiakkaalle arvoa. (Aarnikoivu 2005, 25-26.)

Tässä olemme huomanneet erittäin toimivaksi käytännöksi sen, että ajoittain istumme tiimini kanssa keskustelemaan asiakkaistamme. Käymme läpi asiakaskohtaisia sekä sitä, keitä asiakkaamme ovat, mitä he tekevät ja mitkä tukitoimintomme ovat heidän liiketoimintansa kannalta tärkeitä. Arvioimme asiakaskohtaamisten perusteella sitä, millaisia henkilöitä asiakkaamme ovat ja millaisia asioita he arvostavat. Näin pystymme ennakoimaan, arvostaako asiakas enemmän esimerkiksi sitä, että olemme häneen yhteydessä usein eri asioista vai haluaako hän tiedon vain todella tärkeistä asioista, tarjoammeko hänelle aktiivisesti palveluitamme vai tekeekö hän mieluummin itse aloitteen, kun tarve syntyy, ja miten asiakas kokee palvelun tai tuotteen hinnan verrattuna siitä saamaansa arvoon.

Toimipisteeseemme tulevalle uudelle työntekijälle olisi hyvä kertoa perehdytyksen aikana asiakkaistamme ja heidän yrityksistään yksityiskohtaisemmin. Näin uusi työntekijä pääsisi nopeammin selville muun muassa, mitä liiketoimintaa asiakas harjoittaa ja millaista palvelua hän meiltä odottaa. Lisäksi voisimme kertoa uudelle työntekijälle, mitä palvelujamme kyseinen asiakas käyttää sekä millainen asiakaskokemus asiakkaalla on meillä asiakassuhteensa aikana ollut.

### 3.3 Oman työn ja ajankäytön suunnittelu

#### Maanantai

Oli todella helppoa päästä heti aamusta keskittymään tärkeisiin ja kiireellisiin työtehtäviin, koska olin viime perjantaina järjestänyt oman tehtävälistauskseeni tärkeysjärjestykseen. Pääsin heti käsiksi keskeneräisiin asioihin ja lähdin heti hoitamaan niitä. Lisäksi olin myös tyytyväinen siihen, miten olin muistanut viime viikolla kirjoittaa tehtävälistamme yleiseen osioon eräitä tärkeitä viikon aikana tapahtuvia asioita.

Tänään toimipisteeseemme saapui kaksi uutta toimistoasiakasta, joille työkaverini piti aloituskeskustelut. Aloituskeskusteluissa käymme sopimukseen, palveluihimme ja toimipisteeseemme liittyviä asioita asiakkaan kanssa yhdessä läpi. Pyrimme myös kuuntelemaan asiakkaan palvelutarpeita ja toiveita palveluidemme suhteen, jotta voimme palvella heitä mahdollisimman hyvin. Sain hyvin vietyä keskeneräisiä ja selvitystyötä vaativia asioita eteenpäin, vaikka kaikkia niistä en saanutkaan vielä lopullisesti ratkaistua.

#### Tiistai

Vapaapäivä. Jatkoin yrityksen tietokanaviin liittyvän ohjeen tekemistä.

#### Keskiviikko

Valmistauduin koko aamupäivän iltapäivällä pidettävään yhteistapahtumaamme. Tämä virtuaalitapahtuma oli toteutettu seitsemän toimipisteemme yhteistyönä ja itse toimin tapahtumaan osallistuneiden toimipisteiden tiiminvetäjänä sekä tapahtuman emäntänä. Aamulla olin yhteydessä tapahtumassa puhuviin asiakkaisiimme ja valmistelin kysymyksiä mahdolliseen puheenvuorojen jälkeen pidettävään keskusteluun osallistuneiden kesken.

Tapahtuma meni todella hyvin: osallistujia oli paljon enemmän kuin mitä olin osannut odottaa. Lisäksi puheenvuorojen jälkeen keskustelimme aiheesta puhujien sekä kuuntelijoiden kesken. Tapahtuman jälkeen kiitin kaikkien tapahtuman suunnittelussa mukana olleiden toimipisteiden tiimejä sähköpostitse. Sain todella hyvää palautetta työkavereiltani siitä, miten hyvin tapahtuma oli järjestetty.

Lisäksi kiitin vielä henkilökohtaisesti toimipisteemme puhujana ollutta asiakasta. Hän sanoi, että tapahtuman ansiosta hän oli heti saanut kaksi myyntiliidiä! Olin hyvin iloinen, että tapahtumasta oli ollut hänen liiketoiminnalleen hyötyä ja hän oli pystynyt sen ansiosta verkostoitumaan muiden asiakkaidemme sekä tapahtumaan osallistuneiden kesken. Tämä on juuri se hyöty, mitä haluamme virtuaalitapahtumillamme luoda.

## Torstai

Koska keskiviikko meni virtuaalitapahtuman merkeissä, oli tarkoitukseni tänään saada keskeneräisiä töitä valmiiksi tai ainakin vietyä niitä eteenpäin. Päätin sähköpostin lähettämisen sijaan soittaa asiakkaallemme, jonka kanssa viime viikolla puhuimme verkkolaskutukseen liittyvistä ongelmista. Verkkolaskutus oli nyt toiminut ja hän oli saanut laskun maksuun. Asiakas arvosti suuresti, että olin ollut häneen sovitusti yhteydessä ja ongelma oli ratkennut. Olin hyvin iloinen, että asiakas oli tyytyväinen ja koki, että välitämme hänestä ja hänen liiketoimintansa sujuvuuden edellytyksistä aidosti.

Huomasin myös, että oli helpompaa keskittyä selvitystyötä vaativiin tehtäviin nyt, kun eilinen virtuaalitapahtuma, jota olimme suunnitelleet ja valmistelleet viimeiset kaksi kuukautta, oli niin onnistuneesti saatu pidettyä. Tänään tein myös työvuorosunnittelua. Lisäksi jaoimme työkavereiden kesken työtehtäviä keskenämme uudelleen, sillä työkaverini otti hoitaakseen pari todella kiireellistä asiaa.

Joudumme työssämme jatkuvasti arvioimaan eteemme tulevia työtehtäviä sen mukaan, kuinka kiireellisiä tai tärkeitä ne ovat. Jotkin työtehtävät eivät tavallaan ole kovin tärkeitä, mutta ne ovat kiireellisiä. Jotkin työtehtävät taas eivät vaadi heti toimenpiteitä, mutta ne ovat todella tärkeitä. Lisäksi on tehtäviä, jotka ovat asiakkaillemme todella tärkeitä ja se, miten hoidamme nämä tehtävät, vaikuttavat suoraan asiakkaidemme tyytyväisyyteen. Asioiden ja työtehtävien asettamisessa tärkeys- ja kiireellisyysjärjestykseen minua ja tiimiäni on auttanut muun muassa se, että käymme päivän ja viikon tapahtumia läpi joka päivä, joskus useastikin päivässä sekä se, että työskentelemme tiiminä yhteisen päämäärään hyväksi, joka on asiakkaiden tyytyväisyys.

## Perjantai

Tänään oli todella vähän asiakkaita kiinteistössä, joten pääsin heti aamusta keskittymään selvitystyötä vaativiin tehtäviin ja sain niitä hyvin vietyä eteenpäin. Kaksi asiaa jäi vielä ratkaisematta, mutta eskaloin niitä eteenpäin. Iltapäivällä tulikin sitten taas kaksi uutta asiaa tehtäväksi, jotka kyllä otin heti käsittelyyn. Suunnittelin ensi viikon työtehtäviäni, mutta olisin omasta mielestäni voinut vielä tarkemmin suunnitella niitä.

Etenkin maanantain osalta olisin voinut jäsenellä hieman paremmin asioita, joita tulen käymään läpi toisesta toimipisteestämme perehtymään tulevan työkaverini kanssa. Koska omassa toimipisteessämme on niin paljon tehtävää, olemme jakaneet joitakin sähköpostin ja järjestelmien välityksellä tehtäviä työtehtäviä toiseen toimipisteeseen, jossa ei ole niin paljon tehtävää. Tästä toisesta toimipisteestä on työkaverien tarkoitus käydä tutustumassa meidän toimipisteessämme paikan päällä, jotta heillä on selkeämpi kuva kaikista niistä työtehtävistä, joita me teemme ja heidän on näin helpompi tehdä näitä töitä niin sanotusti

etänä. Tästä on myös hyötyä, jos joskus tarvitsemme esimerkiksi sairauden tai loman ajaksi toimipisteeseemme tuuraajaa.

#### Viikkoraportti

Tällä viikolla huomasin, kuinka minua oli työssäni auttanut se, että pyrin päivittäin sekä viikoittain asettamaan työtehtäviäni tärkeysjärjestykseen ja suunnittelemaan ajankäyttöäni. Erityisen tärkeää tämä on, kun vastuullani on isoja projekteja, esimerkiksi tällä viikolla pidetty virtuaalitapahtumamme. Valmistelin tätä tapahtumaa tammikuusta 2021 alkaen ja koko tapahtumaprojekti huipentui tämän viikon keskiviikkona. Tämä tapahtuman suunnittelu ja toteutus ei suinkaan ollut ainoa projekti, joka minulla tänä aikana on ollut. Tähän kun lisätään asiakkaiden selvitystyötä vaativat työt, joita voi myös tavallaan kutsua projekteiksi, huomaa, kuinka työtehtävien priorisointi ja ajankäytön suunnittelu ovat tärkeitä työn tuloksellisuuden kannalta.

Luin aiheeseen liittyen Työterveyslaitoksen eräästä hankkeesta syntyneen oppaan Fokus kateissa, aika palasina? Ajanhallinnasta asiantuntijatyössä (Yli-Kaitala, Toivanen, Viljanen & Janhonen 2016). Tässä oppaassa kuvataan, miten priorisointi auttaa keskittymään olennaiseen, työn näkyväksi tekeminen auttaa ajankäytön suunnittelemisessa ja miten keskeytyksiä voi hallita (Yli-Kaitala, Toivanen, Viljanen & Janhonen 2016, 1). Oppaassa on onnistuttu hyvin selittämään monia ajankäyttöön ja keskeytyksiin liittyviä asioita, joita kohtaan omassa työssäni päivittäin. Esimerkiksi se, että ajanhallinnasta tulisi ottaa työyhteisössä yhdessä vastuuta eikä vain ajatella, että ajanhallintani on ainoastaan riippuvainen minusta. Jotta jokaisen työntekijän työ voi olla mahdollisimman tuloksellista ja tuottavaa, tulee ajankäyttöä suunnitella yhdessä (Yli-Kaitala, Toivanen, Viljanen & Janhonen 2016, 3).

Oppaassa myös ehdotetaan luokittelemaan työtehtäviä kiireellisyyden ja tärkeyden mukaan neljään eri luokkaan priorisoinnin helpottamiseksi. Luokat ovat:

1. tärkeät ja kiireelliset tehtävät
2. ei-kiireelliset mutta tärkeät tehtävät
3. kiireelliset ja ei niin tärkeät tehtävät
4. ei-kiireelliset eivätkä niin tärkeät tehtävät

(Yli-Kaitala, Toivanen, Viljanen & Janhonen 2016, 10-11).

Tätä menetelmää kutsutaan myös Eisenhower-menetelmäksi. Alla menetelmän ja luokkien kuvaus (Knoblauch & Wöltje 2004, 28-30).



Kuvio 1: Eisenhower-menetelmä

Luokkaan 1 kuuluvat työtehtävät tärkeitä ja kiireellisiä. Ne vaativat toimia heti ja voivat tulla eteen usein yllättäen. Omassa työssämme tähän luokkaan kuuluisi esimerkiksi palohälytys kiinteistössä tai toimipisteen internet-yhteyden katkeaminen.

Luokkaan 2 kuuluvat työtehtävät ovat tärkeitä, mutta ei-kiireellisiä. Usein näiden työtehtävien tekeminen vie kohti tavoitetta tai ratkaisua. Näiden tehtävien tekemiseen on hyvä suunnitella aika, koska usein juuri nämä tehtävät jäävät kiireellisten tehtävien jalkoihin. Itse huomaan, että minun tulisi varata selkeästi aikaa juuri tämän luokan tehtäville, jotta saisin asioita hoidettua tehokkaammin eteenpäin. Työssämme tässä luokassa olevat tehtävät liittyvät useimmiten asiakkaiden selvitystyötä vaativiin työtehtäviin.

Luokan 3 tehtävät ovat kiireellisiä, mutta ei-tärkeitä. Ne vievät usein kaiken ajan ja keskittymisen luokan 2 tehtävilä. Tähän luokkaan kuuluisi paketin lähettäminen perille seuraavaksi päiväksi asiakkaan toiveesta tai saapuneiden pakettien ilmoittaminen asiakkaille. Tähän luokkaan liittyvät työtehtävät ovat sellaisia, joita voi tilanteen mukaan delegoida muille, jos vain mahdollista.

Luokan 4 tehtävät ovat ei-kiireellisiä ja ei-tärkeitä. Näitä työtehtäviä ovat esimerkiksi vastaanoton laatikoiden sisällön järjesteleminen tai sähköpostien lajittelu. Itse teen näitä, kun tarvitsen pienen hengähdystauon, mutta en erikseen halua lähteä taukoa pitämään.

Olemme pyrkineet panostamaan toimipisteessämme tiiminä ajanhallintaan jo jonkin aikaa. Olemme ottaneet onnistuneesti käyttöön tiettyjä toimintatapoja, joilla voimme hallita työhön käytettävää aikaamme sekä asettamaan työtehtäviä tärkeysjärjestykseen. Lisäksi mietimme säännöllisin väliajoin, voimmeko tehostaa ajanhallintaa ja priorisointia vieläkin enemmän sekä ovatko jo käytössä olleet toimintatavat olleet oikeasti hyödyllisiä. Päätin ottaa jo olemassa olevien ajankäyttöön ja työn priorisointiin liittyvien toimintatapojemme arvioinnin osaksi ensi viikolla pidettävää tiimipalaveriamme.

Tällä viikolla erityisesti konkretisoitui priorisoinnin ja ajankäytön suunnittelun hyödyt. Erityisen hyödyllisenä koin yllä esitellyn Eisenhower-menetelmän käytön työtehtävien luokittelussa. Tämän lisäksi luin Työterveyslaitoksen oppaasta siitä, että joka päivälle ja viikolle on hyvä valita 1-3 tärkeintä työtehtävää, jotka pitää saada valmiiksi, ja jokaisen päivän työt aloitetaan keskittymällä johonkin näistä työtehtävistä (Yli-Kaitala, Toivanen, Viljanen & Janhonen 2016, 11).

Uuden työntekijän voi aluksi olla vaikeaa käsittää, mitkä tehtävät ovat kiireellisiä ja mitkä tärkeitä. Siksi olisi hyvä harjoitella Eisenhower-menetelmään ensimmäisten työviikkojen aikana ja yhdessä kategorioita työtehtäviä uuden työntekijän kanssa. Tällöin hän oppisi ymmärtämään, mikä on tässä toimipisteessä eteen tulevien työtehtävien tärkeysjärjestys ja mitkä työtehtävät tulisi hoitaa mahdollisimman nopeasti.

### 3.4 Toimiva työyhteisö ja vuorovaikutus

#### Maanantai

Aamu alkoi rauhallisesti. Lähetin muutamia tärkeitä sähköposteja ja valmistauduin toisesta toimipisteestämme saapuvan työkaverini tuloon. Hän tuli tutustumaan ensimmäistä kertaa toimipisteeseemme. Käytimme koko päivän hänen kanssaan toimipisteemme eri työtehtävien läpikäymiseen.

En ollut viime viikolla ehtinyt valmistautua hänen tuloonsa niin hyvin kuin olisin halunnut ja päivän aikana vastaanotossa ollessamme perehdytys keskeytyi useaan kertaan asiakkaiden ja huoltohenkilöiden asioiden selvittämisen takia. Minusta tuntui, ettei hänen tutustuttamisensa toimipisteeseemme ollut kovin jäsennelty eikä selkeä. Emme oikein ehtineet paneutua työtehtäviin muuta kuin pinta puolisesti ja kävimme asiat vain nimellisesti läpi.

Minua harmitti, etten ollut aikaisemmin itse valmistautunut ja valmistanut toista työkaveriani hänen tuloonsa muun muassa sopimalla selkeästi työnjaosta. Lisäksi minulla oli paljon tärkeitä asioita ja selvitystä vaativia asiakastapauksia, joita olisin halunnut viedä eteenpäin. Jouduin siirtämään näitä keskiviikolle, koska en edes ehtinyt ohjeistamaan työkavereitani niiden eteenpäin viemisessä.

#### Tiistai

Vapaapäivä. Sain yrityksen tietokanaviin liittyvän ohjeen valmiiksi.

#### Keskiviikko

Tällä viikolla minulla on toimistovuoro ja pääsin vihdoinkin itse istumaan hiljaiseen toimistoon, jossa työtäni ei keskeytetä. Olin erityisesti siitä iloinen, koska halusin keskittyä keskeneräisiin

töihin, joita minulta oli jäänyt viime viikolta ja maanantailta sekä valmistautua iltapäivällä pidettävään kuukausittaiseen tiimipalaveriin. Halusin valmistautua tähän tiimipalaveriin hyvin ja varasinkin valmistautumiseen aikaa kolme tuntia.

Tein esityksen, johon kokosin ajankohtaisia tietoja koskien toimipisteen asiakkaita, laskutusta, asiakastyytyväisyyskyselyjä ja niiden vastauksia, työvuoroja, ylitiötä ja selvitystyötä vaativia asioita sekä tehtävä- ja vastuunjako. Erityisesti pyrimme käsittelemään tehtävien ja vastuunjako ajanhallinnan sekä työtehtävien priorisoinnin näkökulmasta. Koska itse jään pois töistä äitiysvapaalle toukokuun jälkeen, kävimme toimipisteen miehitystä ja uuden toisesta toimipisteestä siirtyvän työntekijän perehdytysuunnitelmaa läpi.

#### Torstai

Tänään keskityin pääosin selvitystyötä vaativiin asioihin sekä kirjasin ylös tiimipalaverissa sovittuja asioita sekä päivitin niitä tehtävälistaamme. Olimme sopineet erään asiakkaan kanssa, että huolehdimme hänen kokoukseensa aamupala- ja lounastarjoilut tänään ja huomenna. Se työllisti myös minua jonkun verran. Hoidin tarjoiluita itse jonkin verran, koska tiimiläisilläni oli muutamia tärkeitä ja kiireellisiä asioita hoidettavana. Vastailin sähköposteihin sekä soitin muutamia puheluita asiakkaille selvitystyötä vaativiin asioihin liittyen, koska halusin pitää heidät ajan tasalla asioiden etenemisestä.

#### Perjantai

Asiakkaan kokoukseen tehtävien aamupalatarjoiluiden jälkeen keskityin tekemään työvuoroja tälle ja ensi kuulle. Soitin myös uudelle tiimiläisellemme, jonka on tarkoitus aloittaa meillä viikon päästä. Hän siirtyy toisesta toimipisteestämme meille vakituiseksi työntekijäksi, koska itse jään huhtikuun jälkeen pois töistä. Toivotin hänet tervetulleeksi meille ja sovimme hänen ensimmäisen päivänsä järjestelyistä.

Sain vietyä selvitystyötä vaativia asioita hyvin eteenpäin ja ensi viikolle minulle jäikin vain kolme isoa kokonaisuutta selvitettäväksi. Tämä viikko maanantaita lukuun ottamatta oli omalta osaltani erittäin rauhallinen ja pystyin todella hyvin suunnittelemaan työtehtäviäni päivittäin sekä niihin käytettävää aikaa, koska olin toimistolla loppuviikon. Lisäksi toimistolla ollessani pystyin jakamaan tietoa reaaliaikaisesti ja yksityiskohtaisesti tiimille, koska pystyin tekemään sen heti ilman keskeytyksiä.

#### Viikkoraportti

Tämän viikon tärkeimpänä asiana pidin tiimipalaveria, joka meillä oli keskiviikkona. Tiimipalaverit luovat mahdollisuuden vuorovaikutukselle. Kirjassa Työelämätaidot- menesty ja voi hyvin Aarnikoivu kirjoittaa (2010, 73), että palaverikäytännöt antavat vuorovaikutukselle tilaa ja turvaavat sen toteutumisen. Säännöllisten palavereiden toteutuminen on tärkeää

luottamuksen ja tuloksellisen toiminnan näkökulmasta. Palavereita ei tulisi järjestää vain järjestämisen vuoksi vaan siksi, että niillä todella pyritään tuottamaan arvoa toimintaan (Aarnikoivu 2010, 73.) Tästä syystä pyrin aina valmistautumaan tiimipalaveriin niin hyvin kuin mahdollista, jotta niistä olisi mahdollisimman paljon hyötyä tiimiläisilleni.

Tiimipalaverien pitäminen yrityksen toimipisteissä on siis vapaaehtoista. Otimme toimipisteessän kuukausittaiset tiimipalaverit käyttöön noin kuusi kuukautta sitten. Olemme kokeneet tiimini jäsenten kesken, että kuukausittaiset tiimipalaverit auttavat meitä tekemään työmme paremmin, johdonmukaisemmin, ennakoiden ja stressittömämmin kuin silloin, kun meillä ei vielä tiimipalavereita kuukausittain pidetty. Lisäksi koska meidän toimipisteemme toimintaan sisältyy paljon isoja kokonaisuuksia kiinteistön vastaanoton hoitamisesta yrityksemme toimistohotellin toimintojen johtamiseen, on kuukausittain aina hyvä istua rauhassa alas ilman keskeytyksiä.

Tiimipalavereissa käymme läpi, mitä saimme viime kuussa aikaan aluepäälliköltä saatujen tunnuslukujen sekä raporttien perusteella, mitä tässä kuussa on yleisellä tasolla tapahtunut muun muassa asiakkaisiin liittyen sekä mitä seuraavina kuukausina tulee tapahtumaan esimerkiksi tulevia päivityksiä yrityksen toiminnassa ja asiakkaiden sisään- tai ulosmuuttoa. Työtehtävien ja vastuiden läpikäymisen lisäksi puhumme myös, miten olemme onnistuneet tiiminä, miten itse koemme tietyt toimintatavat sekä miten olemme onnistuneet työtehtävien priorisoinnissa.

Tiimipalaveri ei kuitenkaan ole sama kuin yksilöllinen kehityskeskustelu (Hyppänen 2013, 95). Esimiehenä yritän tiimipalavereiden avulla kehittää tiimini kanssa asiakaspalvelun laatua ja asiakaslupauksen toteutumista jokapäiväisessä toiminnassamme. Tavoitteena on myös lisätä vuoropuhelua tiimin jäsenten kesken, kehittää ja parantaa tiiminä työskentelyä sekä tiimihenkeä.

Esimiehen on hyvä olla tietoinen tiimin jäsenten erilaisista rooleista (Hyppänen 2013, 92). Tunnetuin roolien määrittäminen on Belbinin (1996) tiimiroolit. Belbinin mukaan tiimeistä löytyy yhdeksän erilaista roolia, joilla jokaisella on sekä positiivisia että negatiivisia ominaisuuksia (Hyppänen 2013, 92). Nämä ominaisuudet vaikuttavat kunkin henkilön kommunikointi- ja vuorovaikutustapaan.

Tiimirooli	Kuvaus	Sallitut heikkoudet
Ideoija	Luova, mielikuvituskykyinen ja älykäs. Ratkaisee vaikeat ongelmat.	Jättää yksityiskohdat huomioimatta. Liian kiireinen voidakseen viestiä tehokkaasti.
Resurssien etsijä	Ekstrovertti, innostunut ja puhelias. Luo mahdollisuuksia ja kontakteja.	Ylioptimistinen. Menettää kiinnostuksen alkuinnostuksen jälkeen.
Koordinoija	Kypsä, luotettava ja hyvä puheenjohtaja. Selventää tavoitteita, edistää päätöksentekoa ja delegoi tehokkaasti.	Voi olla manipuloiva. Delegoi henkilökohtaiset työnsä muille.
Haasteiden etsijä	Haasteista nauttiva ja dynaaminen. Menestyy painetilanteissa. Pääsee esteiden yli.	Provosoiva, ärsyttävä, kärsimätön, levoton. Loukkaa muiden tunteita helposti.
Tarkkaileva arvioija	Kohtuudessa pysyvä, selväjärkinen ja tulevaisuuteen suuntautuva. Arvioi toimintaa täsmällisesti ja puolueettomasti.	Ei osaa inspiroida ja motivoida muita. Liian kriittinen.
Tiimityöskentelijä	Diplomaattinen, kuunteleva ja yhteistyökykyinen. Edistää tiimihenkeä.	Helposti vaikutettavissa. Sopeutuu mieluummin kuin muuttaa olosuhteita.
Toteuttaja	Hyvä itsekuri, uskottava, konservatiivinen ja tehokas. Siirtää ideat käytännön toiminnaksi.	Hieman joustamaton. Hidas vastaamaan uusiin mahdollisuuksiin. Vastustaa helposti muutoksia.
Loppuunsaattaja	Täydellisyyttä tavoitteleva perfektionisti. Etsii virheitä, tekee työt aikataulussa ja pitää lupauksensa.	Murehtii pikkuasioiden paikkansapitävyyttä. Ei halua delegoida. Muiden mielestä pikkutarkka.
Asiantuntija	Kapea-alainen, itseohjautuva ja asialleen omistautunut. Syvälistä tietämystä ja taitoja joltain kapealta alueelta.	Tukee tiimin toimintaa kapealla osaamisen alueella. Ylenkatsoo kokonaisuutta, eikä näe metsää puilta.

Taulukko 1: Belbinin tiimiroolit (1996)

Tästä sain idean seuraavaan tiimipalaveriimme. Koska tiimissäni aloittaa pian uusi työntekijä, voisimme seuraavassa tiimipalaverissa käydä toistemme tiimirooleja läpi Belbinin tiimirooleihin perustuen. Mielestäni kaikkien tiimin jäsenten on hyvä tietää, millaisia kukin on

työntekijänä. Kun kaikki tiedostavat omat sekä toisten positiiviset ja negatiiviset ominaisuudet, voi se helpottaa työtehtävien ja vastuiden jakamista, omaa ammatillista kehittymistä ja helpottaa mahdollisten ongelmatilanteiden ratkomista. Erityisesti koska yksi tiimin jäsenistä siirtyy äitiyslomani ajaksi tiimin esimieheksi, olisi hänellekin hyödyllistä, jos seuraavassa tiimipalaverissa keskustelisimme yhdessä omista työtavoistamme ja ominaisuuksistamme muun muassa Belbinin tiimirooleihin perustuen.

### 3.5 Perehdytyksen tärkeys

#### Maanantai

Aamulla vastaanoton avaamisen jälkeen katsoimme työkaverini kanssa päivän ja viikon tehtäviä läpi. Toinen tiimiläiseni oli sairastunut ja jaoimme hänen työtehtäviään tehtävälialta keskenämme. Vastailin aamulla sähköposteihin. Postin tultua lajittelin ja jaoin sen asiakkaille. Autoin erästä asiakastamme asentamaan koneellensa tulostimen. Loppupäivästä jaoin työtehtäviäni seuraaville päiville ja olin tyytyväinen, kun sain tehtyä asioita pois tehtävälialtani.

#### Tiistai

Vapaapäivä.

#### Keskiviikko

Vastaanoton avaamisen jälkeen lajittelin sähköposteja sekä aloitin heti viemään asiakkaiden selvitysasioita eteenpäin. Pysin aloittamaan päiväni tärkeistä selvitysasioista, jotta pääsisin lähemmäs niiden ratkaisua. Koska huomenna tulee uusi tiimiläisemme tutustumaan toimipisteeseen ensimmäistä kertaa, kävin työkaverini kanssa hänen perehdytysuunnitelmaansa läpi.

Itse jään toukokuun jälkeen äitiyslomalle ja työkaverini tulee tilalleni tiimin esimieheksi. Sovimme tiimin kanssa yhteisesti, että esimieheksi siirtyvä tiimiläinen ottaa vastuulleen uuden tiimiläisen perehdyttämisen. Tämä siksi, että tällöin hän tietää, miten on perehdyttänyt uuden tiiminjäsenen ja pystyy esimiehenä tutustumaan uuteen tiiminjäseneseen ja hänen työtapoihinsa paremmin. Tämä auttaa jatkossa muun muassa työtehtävien ja vastuiden jaossa, kun tuntee ja tietää, millainen uusi tiimiläinen on työntekijänä, mitkä hänen vahvuutensa sekä heikkoutensa ovat, missä hän on jo hyvä ja missä hän voisi kehittyä.

#### Torstai

Vastaanoton avaamisen jälkeen kävin sairauslomalla olleen tiimiläiseni kanssa läpi viikon tapahtumia sekä työnjakoa. Olimme hyvin saaneet alkuviikosta hänen tehtävälialtaan vietyä

joitakin asioita eteenpäin sekä saaneet jopa muutaman asian tehtyä. Selvitysasioihin ei tänään tullut mistään suunnalta mitään vastausta, joten yritin tehdä mahdollisimman paljon ei-kiireellisiä, mutta tärkeitä työtehtäviä tehtäväliltäni. Iltapäivällä osallistuin esimieheni pitämään lyhyeen videopuheluun. Loppupäivästä soitin juuri palvelumme irtisanoneelle asiakkaallemme ja keskustelin hänen kanssaan irtisanomiseen johtaneista syistä.

#### Perjantai

Tänään minulla oli vain kuuden tunnin työpäivä, koska pidin ylitoita pois. Olin saanut vastauksia selvitystyötä vaativiin asioihin ja aloitin niihin vastaamisen heti, kun vastaanoton aamurutiinit oli hoidettu. Jouduin yhteen selvitysasiaan kokoamaan paljon taustatietoa, joten tuntui, että kirjoitin sähköpostia koko päivän, koska vastaanotossa en voinut välttyä keskeytyksiltä. Aina keskeytyksen jälkeen laajemman kokonaisuuden selvittämisen aloittaminen on hankalaa ja sovimmekin tiimiläiseni kanssa, että hän ottaisi mahdollisimman paljon vastaan asiakkaita ja vastaisi sähköposteihin, jotta pystyn keskittymään selvitystyöhön.

Aloitin myös selvittämään erään tyytymättömän asiakkaan maksuihin liittyvää laajempaa ongelmaa. Kirjoitin asiakkaalle sähköpostin asiaan liittyen sekä puhuin lyhyesti hänen kanssaan puhelimesta. Ennen työpäivän loppua yritin ehtiä suunnittelemaan ensi viikon työtehtäviäni sekä niihin varattavaa ajankäyttöä, mutta en enää ehtinyt tätä oikein kunnolla tehdä.

#### Viikkoraportti

Tällä viikolla keskustelimme erityisesti perehdyttämisen tärkeydestä tiimini kesken, koska uusi tiiminjäsenemme oli tällä viikolla ensimmäistä kertaa toimipisteessämme tutustumassa. Kirjassa Henkilöstöjohtaminen - Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit selitetään, että "perehdytys tarkoittaa kaikkia niitä toimia, joilla luodaan henkilölle edellytykset suoriutua nopeasti ja tehokkaasti uudessa tehtävässä ja viihtyä uudessa työpaikassa. Päävastuu perehdytyksestä on lähijohtajilla." (Viitala 2021, 97.) Hyvästä perehdytyksestä on siis hyötyä niin uudelle työntekijälle, koko tiimille ja yritykselle. Aikaa ja rahaa säästyy, kun tehokkaan perehdytyksen ansiosta uusi työntekijä oppii suoriutumaan itsenäisesti työtehtävistään toivotulla tavalla ja omaksuu roolinsa työyhteisössä.

Erittäin tärkeäksi koen myös, mitä Viitala toteaa edellä mainitussa kirjassaan siitä, miten perehdytys vaikuttaa henkilön kokemuksiin saamastaan tuesta uudessa työympäristössään ja miten tämä heijastuu hänen näkemykseensä roolistaan työyhteisössä ja yrityksessä sekä mitä hän ajattelee yrityksestä työnantajana (Viitala 2021, 97). Koen tämän tärkeäksi siksi, että toimipisteessä toimimme tiiminä ja jokaisella meillä on oma tärkeä roolimme, joka heijastuu kaikkeen, mitä teemme. Erityisesti toimiva tiimityöskentely näyttäytyy asiakkaille erittäin positiivisena asiana. Se, miten tuemme toisiamme työssämme ja niin sanotusti puhallamme

yhteen hiileen, luo hyvää yhteishenkeä. Tämä taas auttaa meitä olemaan tyytyväisiä työssämme sekä lisää asiakkaiden tyytyväisyyttä meihin sekä yritykseen.

Viitala toteaa myös hyvin, että perehdytys vaikuttaa psyykkiseen työhyvinvointiin monella tavalla. Mitä nopeammin uusi työntekijä pystyy suoriutumaan työtehtävistään, sitä suurempia ovat hänen kokemansa onnistumisen kokemukset. Hyvistä suorituksista seuraa myönteistä palautetta ja muiden positiivista suhtautumista. Nämä asiat vahvistavat itseluottamusta ja innostusta jatkaa omaa kehittymistä sekä rakentamaan työyhteisössä hyviä vuorovaikutussuhteita. (Viitala 2021, 98.) Tästä olen erittäin samaa mieltä. Koen onnistumisen kokemukset ja siitä saatavan hyvän palautteen olevan todella tärkeitä erityisesti omassa toimipisteessäni.

Toimipisteessämme kiireen, nopeasti vaihtuvien työtehtävien ja asiakkaiden ajoittaisten korkeiden odotusten aiheuttaman paineen takia usein tulee tahtomattaan tekemään virheitä. Tämän takia varsinkin uudelle työntekijälle työtehtävistä hyvin suoriutuminen ja näin onnistumisen kokeminen sekä muiden tiimin jäsenten positiivinen palaute sekä tuki ovat todella tärkeitä, jotta uusi työntekijä nauttii työstään eikä kuormitu liikaa. Lisäksi jos asiakkaat antavat hyvää palautetta yleisesti tiimin toiminnalle tai suoraan jonkun tiimin jäsenen hyvästä palvelusta, on se kultaakin kalliimpi motivaattori omassa työssä kehitymiselle.

Varsinainen perehdytys uuteen työtehtävään päättyy silloin, kun uusi työntekijä kokee, että siihen ei enää ole tarvetta. Osaamisen kehittäminen toisaalta jatkuu, mutta se muuttuu osaksi suoriutumisen johtamista. Suoriutumisen johtamisessa kiinnitetään huomiota yksilötasolla suoriutumiseen ja suorituskyykyyn. Hyvä suoriutuminen näkyykin tavoitteiden saavuttamisena ja ylittämisenä sekä menestymisenä työssä. (Viitala 2021, 99-100.) Oman osaamisen sekä suoriutumisen kehittymistä seurataan jokaisen tiimiläisen kohdalla yksilöidysti oman lähiesimiehen kanssa. Omasta kehitymisestä keskustellaan oman lähiesimiehen kanssa säännöllisesti järjestettävissä kehityskeskusteluissa.

### 3.6 Muuttuvat työtehtävät ja palvelun laatu

#### Maanantai

Tällä viikolla minulla oli poikkeuksellisesti toimistoviikko. Tänään meillä aloitti uusi tiimiläinen toimipisteessämme ja toinen tiimiläisistäni olisi koko viikon poissa. Lisäksi tällä viikolla pitäisi aloittaa kuukausilaskutus sekä perintä. Jaoimme heti aamusta työtehtäviä ja tämän jälkeen siirryin toimistolle. Minulla oli vielä kaksi asiakkaiden selvitystyötä kesken ja katsoin niiden tilanteen nopeasti ennen kuin lähdin tekemään kuukausilaskutusta. Lähetin niihin liittyen sähköposteja sekä vastasin asiasta nostamaani työpyyntöön.

Lisäksi meillä on maaliskuun aikana tapahtunut eräs järjestelmämuutos, joka vaatii toimia myös asiakkailta. Toimipisteessämme on ainakin 150 asiakasta, joille minun pitäisi lähettää ohje sähköpostitse. Koska uudistus koskee jokaisen asiakkaan omaa asiakastiliä, haluan lähettää jokaiselle asiakkaalle yksilöidyn sähköpostin heidän tiedoillaan, jotta heille olisi helpompi toimia ohjeen mukaan. Jos lähettäisin vain yleisen sähköpostin, voisi se joiltain asiakkailta jäädä lukematta tai heille voisi olla epäselvää, mitä tiliä asia koskee. Lisäksi päättelin, että jos lähetän yksilöidyn ohjeen sähköpostitse kullekin asiakkaalle ja tallennan lähettämäni ohjeen asiakkaalle nimettyyn sähköpostikansioon, on työkavereidenikin helpompi ohjeistaa asiakasta tallennetun yksilöidyn sähköpostiohjeen avulla, jos asiakkaat ovat vastaanottoon yhteydessä, kun itse en ole heitä neuvomassa.

Tiistai

Vapaapäivä. Vaikka tänään olikin vapaapäiväni, lähetin aamulla erään sähköpostin työkaverilleni toiseen toimipisteeseen koskien erästä projektia, jota sairauslomalla oleva tiimiläiseni oli hoitanut. Olimme sopineet toisen toimipisteen esimiehen kanssa, että he voisivat ottaa projektin hoitoonsa, jotta sitä saataisiin eteenpäin. Maanantaina en enää ehtinyt lähettää asiaan liittyen sähköpostia toiseen toimipisteeseen, joten tein sen heti tänään aamusta, jotta toisen toimipisteen työntekijä pääsisi aloittamaan projektia ja voisimme huomenna käydä asiaa läpi, kun olen taas virallisesti töissä.

Keskiviikko

Aamukierroksen jälkeen aloitin tekemään kuukausilaskutusta ja tein sitä lounaaseen asti. Lounaan jälkeen vastasin joillekin asiakkaille, jotka olivat saaneet järjestelmämuutosta koskevan sähköpostini, ja joilla oli aiheeseen liittyen kysyttävää. Loppupäivän lähetin järjestelmäpäivitykseen liittyviä ohjeita sähköpostitse asiakkaille. Kävin lisäksi toisen toimipisteen esimiehen kanssa läpi hänen toimipisteeseensä siirrettyä projektia. Soitin tämän toisen toimipisteen työntekijälle ja ohjeistin häntä ottamaan seuraavat askeleet projektiin liittyen.

Torstai

Aamupäivästä tein kuukausilaskutusta. Lisäksi sovimme esimieheni kanssa kahden asiakkaan selvitystyötä vaativien asioiden loppuun viennistä. Käytännössä nyt nämäkin selvitysasiat saatiin ratkaistua. Koska tänään iltapäivällä meillä oli pitkä videopalaveri kaikkien toimipisteiden kesken, yritin saada kuukausilaskutusta sekä perintää tehtyä ennen sitä niin paljon kuin vain mahdollista. Tästä syystä päätin, että olen yhteydessä asiakkaisiin selvitystyöhön liittyen vasta huomenna.

## Perjantai

Aamun lyhyen tehtävän jaon ja tiimin kanssa pidetyn palaverin jälkeen tein kuukausilaskutuksen loppuun. Ohjeistin erästä asiakastamme asiakasportaalin käytössä. Suunnittelin tulevien viikkojen työvuoroja yhdessä työkaverini kanssa, josta tulee tiimin lähiesimies äitiyslomani ajaksi. Iltapäivällä siirryin toimistolta vastaanottoon, koska olimme sopineet toisen toimipisteen kanssa, että työkaverini tulee sinne heidän pitämän virtuaalitapahtuman ajaksi hoitamaan vastaanottoa.

Olin kahdestaan uuden työntekijämme kanssa vastaanotossa ja saimme rauhassa keskustella sekä tutustua toisiimme. Hänen perehdytystään on pääasiassa johtanut äitiyslomani ajaksi esimieheksi siirtyvä tiimiläinen. Itse olen tarkoituksella siirtynyt niin sanotusti taka-alalle, jotta mahdollisimman moni vastuullani oleva asia siirtyisi tiimiläisten hoitoon jo hyvissä ajoin ennen äitiyslomalle jäämistäni. Näin voin vielä antaa ohjeita ja jakaa tietoa tietyihin asioihin liittyen, mutta tavallaan nämä asiat olisi jo siirtynyt työkavereideni hoidettaviksi.

## Viikkoraportti

Työskentelemme toimitilakiinteistön vastaanotossa ja hoidamme työpäivämme aikana hyvin monenlaisia työtehtäviä. Työtehtävät saattavat päivän aikana vaihdella hyvin laajasti ja muutoksia jo suunniteltuihin työtehtäviin tulee päivän aikana todella useastikin. Tämän takia jokaiselta vastaanottotiimissä työskentelevältä henkilöltä vaaditaan muutoskykyä ja joustavuutta omassa työskentelyssään.

Pekka Mattila kirjassaan *Otollinen tilaisuus - Miten tarttua muutokseen* toteaa mielestäni hyvin, että muutostilanteessa menestyminen vaatii selvää käsitystä sekä omasta että työyhteisön tärkeysjärjestyksestä (Mattila 2008, 70). Mattila lisää, että henkilökohtaisella tasolla on tärkeää jakaa laajat vastuut ja tehtäväalueet selkeiksi kokonaisuuksiksi. Tulee siis olla selvillä siitä, mitä tulee saada aikaan ensi viikolla, tässä kuussa tai vuoden vaihteeseen mennessä. Yhtä tärkeää on ymmärtää riippuvuudet kokonaan omissa käsissä olevien vastuiden kannalta sekä toisaalta niiden tehtävien osalta, joissa edeltävät tai seuraavat vaiheet linkittyvät työkavereihin ja ovat riippuvaisia näiden aikatauluista ja prioriteeteista. (Mattila 2008, 67.)

Työssämme tapahtuvat muutokset voivat koskea tiimimme jäseniä samanaikaisesti, jolloin meidän kaikkien on tärkeää kommunikoida yhdessä asioiden tärkeysjärjestyksestä ja sopia seuraavien työvaiheiden vastuunjaosta heti. Joskus vain jonkun tiiminjäsenen työtehtäviin tulee muutos, kuten tällä viikolla otin itse hoitaakseni järjestelmämuutoksen kommunikoinnin asiakkaille. Tämän työtehtävän takia delegoin joitakin muita työtehtäviäni tiimiläisilleni, jotta he voisivat jatkaa niitä. Näissä tilanteissa on tärkeää kommunikoida työkavereille, millä aikataululla jokin delegoitu työtehtävä tulee ratkaista, mitä asiakkaille on jo kommunikoitu ja

kuinka tärkeästä työtehtävästä on kyse. Tällöin se, jolle työtehtävä on delegoitu osaa suunnitella paremmin omien työtehtäviensä tekemistä ja välttää siltä, ettei mikään tärkeä työtehtävä jäisi tekemättä.

Muutokset järjestelmissä tai työtehtävissä voivat tuntua epämiellyttäviltä, varsinkin jos niihin ei aina ehdi reagoida kunnolla tai niitä ei pysty ennakoimaan. Mattila kuitenkin muistuttaa, että muutos on oikeastaan tilaisuus rakentaa omaa osaamista ja pätevyyttä sekä nykyisen tehtävän että mahdollisten tulevien haasteiden kannalta. Tämä kuitenkin edellyttää omaa aktiivisuutta. (Mattila 2008, 77.)

Mielestäni omassa työssämmme muuttuneissa tilanteissa omaa aktiivisuutta tarvitaan siihen, että ottaa aktiivisesti haasteita ja uusia työtehtäviä vastaan. Tärkeää on muistaa, että olemme tiimi ja jokaisen meistä tulee pystyä hoitamaan, mitä vain tilanteita, mitä aulapalvelussa voi eteen tulla. Olemme kuitenkin aina toistemme tukena, vaikka jostakin työtehtävästä ei olisikaan aiempaa kokemusta. Mattila toteaa rohkaisevasti, että vaikka harva meistä oppii rakastamaan työhön liittyviä yllätyksiä, sekaannuksia ja painetilanteita, voisimme sitä vastoin ihastua kykyymme selvitä niistä kerta toisensa jälkeen (Mattila 2008, 83).

Oman toiminnan ja ajattelun tarkkaileminen muutostilanteissa auttaa tunnistamaan ne kaavat, joiden mukaan uusissa tilanteissa yleensä toimimme. Kun tiedämme, milloin meillä on taipumuksena esimerkiksi ylireagoida, touhottaa tai lamaantua, osaamme paremmin hallita käyttäytymistämme. (Mattila 2008, 83.) Tästä pääsemmekin siihen tärkeään tosiasiaan, että se, miten suhtaudumme usein vaihtuviin työtehtäviin ja niiden tuomaan paineeseen sekä miten käytäydymme muuttuvissa palvelutilanteissa, vaikuttaa suoraan tuottamamme palvelun laatuun.

Asiakas kokee palvelun laadun usein jo odotuksissaan ja lopulta palveluprosessin jälkeen siinä, miten odotukset on täytetty (Valvio 2010, 55). Palvelun laadun kokemukseen vaikuttaa asiakaspalvelutilanne. Asiakaspalvelutilanteisiin vaikuttaa kiire ja esimerkiksi se, millaisella tuulella asiakkaat näissä tilanteissa ovat ja onko palvelutapahtumaa voinut etukäteen suunnitella. Äkilliset tilanteet tekevät palvelutapahtumista kriittisiä, sillä asiakkaat ovat usein kärsimättömiä. (Valvio 2010, 82.)

Tällaisia äkillisiä tilanteita kohtaamme päivän aikana useastikin ja juuri nämä tilanteet vaativat ammattitaitoa. Näissä tilanteissa tiimiämme on auttanut se, että tulemme tilanteen vaatiessa aina toistemme avuksi, pyrimme asettamaan asiakkaille tärkeät asiat myös omiksi tärkeiksi asioiksemme ja kuuntelemaan asiakasta sekä ymmärtämään, mitä hyvä palvelun laatu merkitsee kullekin asiakkaallemme. Kiinteistön vuokralaisyrityksiä ja toimistohotellin asiakasyrityksiä palvellessa on se etu, että asiakkaat pysyvät meillä sen verran pitkään, että

opimme tuntemaan heidät ja näin voimme usein hieman jo ennakoida, millaista palvelun laatua he meiltä odottavat.

Toisaalta taas vastaanotossa hyvinkin paljon toisistaan poikkeaviin asiakaspalvelutilanteisiin asiakaslähtöisesti reagoiminen saattaa olla vaikeaa kiireessä. Etenkin uutta työntekijää ajatellen on hyvä kannustaa häntä tällaisissa tilanteissa rohkeasti kertomaan asiakkaalle, että on vasta vähän aikaa ollut tässä vastaanotossa töissä, ja pyytämään kokeneemman työntekijän apua. Sitten, kun on rauhallinen hetki, voidaan kyseinen tilanne käydä rauhassa läpi uuden työntekijän kanssa, jotta hän osaa vastata asiakkaalle tai toimia tilanteessa oikein seuraavalla kerralla.

### 3.7 Itsensä johtaminen ja kehittyminen

#### Maanantai

Tänään viime viikon poissa ollut tiimiläinen palasi töihin ja aloitimme aamun viime viikon tapahtumien ja tämän viikon jo odotettavissa olevien työtehtävien läpikäymisellä. Kävin läpi kuukausilaskutukseen ja perintään liittyviä raportteja sekä päivitin asiakkaiden palvelulistauksia. Nostin pari työpöytäliittymää kuukausilaskutukseen. Uusi työntekijä kävi kohdeohjettamme lävitse ja keskustelimme muutamista siihen liittyvistä päivityksistä. Jatkoisin lisäksi järjestelmämuutokseen liittyviä selvityksiä toisen toimipisteen esimiehen kanssa.

#### Tiistai

Vapaapäivä.

#### Keskiviikko

Aamulla vastaanoton avaamisen jälkeen vein eteenpäin maanantaina tekemiäni työpöytäliittymien järjestelmän kautta liittyen kuukausilaskutukseen. Vastailin sähköposteihin ja puhelimeen. Kävimme uuden työntekijämme perehdytyksen tilannetta läpi esimieheksi äitiyslomani ajaksi siirtyvän tiimiläisen kanssa. Suunnittelimme jo huomisen työtehtäviä ja tehtävänjakoa, sillä huomenna olisi lyhyempi päivä.

#### Torstai

Tänään oli lyhyt päivä, sillä suljimme vastaanoton jo klo 13:00, koska viikonloppuna on pääsiäinen. Koska päivä oli niin lyhyt ja meitä oli vain kaksi töissä, aloitimme heti aamusta aamukierroksen jälkeen lähettämään kuukausilaskuja niille asiakkaille, joille lasku ei mene verkkolaskuna tai automaattisesti sähköpostilla. Vastasin sähköpostitse joihinkin asiakkaiden lähettämiin kysymyksiin koskien maaliskuussa tapahtunutta järjestelmämuutosta sekä puhuin parin asiakkaan kanssa asiasta puhelimitse. Aamupäivällä osallistuin esimieheni ja hänen

äitiyslomasijaisekseen tulevan uuden esimieheni kanssa videopuheluun, jossa kävimme toimipisteemme asioita läpi tunnuslukuihin ja asiakaspalautteisiin perustuen.

Perjantai

Pitkäperjantai.

Viikkoraportti

“Jotta menestyy työelämässä, on tärkeää olla sinut itsensä ja työnsä kanssa. On tiedettävä rajansa, mutta myös uskallettava kokeilla niitä. Taito johtaa itseään lisää elämän hallinnan tunnetta ja vähentää stressiä”, kirjoittaa Henrietta Aarnikoivu kirjassaan Työelämätaidot - Menesty ja voi hyvin (Aarnikoivu 2010, 99). Itsensä johtamisen voi Aarnikoivun mukaan jakaa kolmeen painopisteeseen, joita ovat: ajattelu, sisäinen motivaatio ja toiminta. Toisin sanoen se, mihin keskitämme ajattelumme ja huomiomme näkyy toiminnassamme ja käyttäytymisessämme. (Aarnikoivu 2010, 99.) Työelämässä itseään johtava henkilö panostaa omaan kehittymiseensä saavuttaakseen tavoitteensa. Hän siis pitää huolta ammattitaidostaan ja osaamisestaan. Lisäksi hän arvioi kriittisesti omaa osaamistaan ja toimintaansa työyhteisön jäsenenä ja pyrkii kehittymään. (Aarnikoivu 2010, 101.)

Toimiminen, menestyminen ja kehittyminen työelämässä edellyttävät väistämättä ajoittain myös sellaisten asioiden tekemistä, joista emme pidä. Tähän liittyy omien mukavuus- ja epämukavuusalueiden tiedostaminen ja tunteminen. Mukavuusalueella olevat asiat ovat sellaisia, joiden tekemisestä nautimme ja näin ollen myös panostamme niihin. Epämukavuusalueella olevat asiat ovat taas sellaisia, joista emme pidä ja joiden tekemistä vältämme mielellämme viimeiseen asti. Kehittyminen edellyttääkin itsensä haastamista, jolloin tietoisesti tekee asioita, jotka eivät tunnu miellyttäviltä. Kun liikkuu omilla epämukavuusalueillaan, saa väistämättä myös onnistumisen kokemuksia ja tämän seurauksena mukavuusalue laajenee ja epämukavuusalue vastaavasti pienenee. Tällöin tunne kehitymisestä palkitsee sekä kannustaa ja motivoi kehittymään edelleen ruokkien näin myös työn ilon kokemusta. (Aarnikoivu 2010, 101.)

Itsensä johtaminen ja kehittyminen ovat erittäin tärkeitä asioita työssämme.

Työnantajayrityksemme pyrkii monin eri tavoin kehittämään eri tasoilla työskentelevien työntekijöiden ammattitaitoa. Yrityksellä on erityinen työntekijöille osoitettu kanava tai intranet, josta löytyy monia artikkeleja, videoita ja seminaareja, joissa keskustellaan yleisellä tasolla sekä omaan alaamme liittyen oman ammattitaidon kehittämisestä. Lisäksi Suomen toimipisteiden työntekijöille järjestetään säännöllisesti erilaisia toimintaan liittyviä koulutuksia. Näin korona-aikana koulutukset on pidetty virtuaalisesti. Koen, että yritys tukee todella hyvin työntekijöiden ammatillista osaamista ja kehittymistä, mutta on erittäin

tärkeää itse panostaa omaan kehittymiseen ottamalla kaikki hyöty irti näistä koulutuksista ja intranetin tarjoamasta sisällöstä.

Lisäksi omassa toimipisteessämme on erityisen tärkeää johtaa itseään ja kehittää omaa osaamistaan. Käsitlemme päivittäin todella suuren määrän eri asioihin ja toimintoihin liittyviä tietoja sekä meiltä odotetaan osaamista hyvinkin paljon toisistaan eroavissa asioissa. Meidän tulee tietää ja osata suunnitella ja tilata kokoustarjoiluja, järjestää tapahtumia, myydä tuotteitamme ja viedä sopimuksia sekä palveluita käyttämiimme järjestelmiin, osata tehdä laskutusta ja perintää, toimia IT:n paikallisena apukätenä, tietää, millaisia postipaketteja voi minnekin lähettää, hoitaa kulunhallintaa ja -valvontaa, toimia tiedonvälittäjänä eri sidosryhmien välillä ja vastaanottaa sekä hoitaa asiakkaiden reklamaatioita. Erityisesti meidän tulee olla ykkösluokan asiakaspalvelijoita kaikissa eteemme tulevissa tilanteissa.

Tämä tosiaan vaatii meiltä sitä, että olemme valmiita ottamaan vastaan omalla epämurkavuusalueellamme olevia työtehtäviä hyvinkin nopeasti ja yllättäen. Mielestäni olisi paras, jos näissä tilanteissa voisimme tiimin kesken rauhassa keskustella yhdessä, jos joku on saanut epämurkavuusalueellaan olevan työtehtävän, jotta voisimme auttaa tämän tiiminjäsenen tehtävässä alkuun ja olla hänelle tukena. Näin pyrimmekin tekemään erityisesti silloin, kun kyseessä on uusi työntekijä.

Kuitenkin edellytämme niiltä, jotka ovat jo jonkin aikaa työskennelleet toimipisteessämme ja hankkineet toimipisteessämme tarvittavaa osaamista, olemaan itseohjautuvia ja ottamaan vastaan myös itselle hankalalta tuntuvia työtehtäviä. Näin ensinnäkin työtehtävät jakautuvat tasaisesti kaikille, työtehtävät tulee hoidettua ja kaikki saavat eri asioista kokemusta. Tämä johtaa siihen, että tiimimme ammattitaito lisääntyy ja pystymme tekemään työmme tehokkaammin ja paremmin.

Tämä taas näkyy asiakkaillemme ja heidän tyytyväisyytensä palveluumme lisääntyä. Kokemuksen myötä kyseinen työtehtävä ei työntekijälle enää tunnukaan yhtä epämiellyttävältä. Lisäksi kyseinen työtehtävä on laajentanut työntekijän omaa kokemusta ja ammattitaitoa näin motivoiden häntä kehittymään edelleen ja saamaan iloa työstään.

### 3.8 Toimitilapalveluiden tuottaminen

Maanantai

2. pääsiäispäivä.

Tiistai

Vapaapäivä.

## Keskiviikko

Aamun tehtävän jaon jälkeen vein muutamia asiakkaiden laskuihin liittyviä selvitysasioita eteenpäin. Yksi tiimiläiseni oli esimiesperehdytyksessä, joten katsoin myös hänen tehtävälistaansa läpi, jotta voisin mahdollisesti tehdä sieltä akuutimpia työtehtäviä pois tai jatkaa niitä. Lisäksi saimme kiinteistöpäälliköltä tiedon, että kiinteistössä aloitettaisiin kevään aikana eräs hanke vuokralaisten viestintään liittyen. Tutustuimme hankkeeseen annettujen esitietojen perusteella ja olimme erittäin innostuneita siitä, että kiinteistön omistaja on valmis parantamaan kiinteistön tarjoamia palveluita tällä tavalla.

Erityisesti meille aulapalvelussa kaikki, mikä edistää ja helpottaa viestintää meidän ja kiinteistön vuokralaisyritysten sekä muun muassa huollon kanssa, edistää ja helpottaa myös meidän työtämme vastaanotossa. On myös hienoa, että tiimimme saisi olla vaikuttamassa hankkeen palvelun sisältöön, koska me aulapalvelussa suoraan olemme vuokralaisviestinnän ytimessä ja tunnistamme siihen liittyviä kipupisteitä. Tällainen hanke viestinnän parantamiseksi ja helpottamiseksi varmasti lisää vuokralaisyritysten tyytyväisyyttä kiinteistön tarjoamiin palveluihin.

## Torstai

Tämä päivä meni lähinnä asiakkaiden laskuihin liittyvien selvitysasioiden läpi käymiseen. Järjestelmämuutos ei mennyt monien asiakkaiden osalta kovin helposti, joten olin yhteydessä esimieheeni ja pariin työkaveriin asian selvittämiseksi. Päivän aikana ehti tapahtua jokaiselle tiimiläiselle tosi paljon ja jokainen meistä hoiti eri asiakkaiden asioita. Tästä syystä päätimme, että kokoamme sähköpostiin sähköpostiluonnoksen, johon jokainen meistä kirjoittaa sellaisia päivän aikana tekemiänsä työtehtäviä ylös, joista toistenkin on hyödyllistä tietää. Erityisesti asiakkaiden ja huollon kanssa sovittuja asioita on tärkeää kirjata ylös, jotta kuka tahansa meistä on asiasta tietoinen ja voi tarvittaessa jatkaa näiden asioiden hoitamista.

## Perjantai

Koska tämä viikko oli lyhyt pääsiäisen takia, tuntui, että tälle päivälle oli kasautunut todella paljon töitä. Vastaanoton avaamisen jälkeen järjestelin tehtävälistaani ja yritin arvioida työtehtävien tärkeyttä ja kiireellisyyttä. Yritin saada mahdollisimman paljon asioita eteenpäin ennen viikonloppua, mutta valitettavasti paljon tehtävää jäi maanantaille. Suunnittelin myös tulevien viikkojen työvuoroja ja tehtävän jakoa sekä järjestelin tehtävälistani ensi viikkoa varten. Sovimme vielä kiinteistöpäällikön kanssa videopalaverista vuokralaisten viestintään liittyvään hankkeeseen liittyen.

## Viikkoraportti

Toimitilapalveluiksi voidaan lukea kaikki toimitiloissa tapahtuva palvelutoiminta, jolla tuetaan ja edistetään toimitilojen ydinliiketoimintoja ja käyttäjiä. Käyttäjälähtöisiä toimitilapalveluita ovat esimerkiksi: siivous, catering, aulapalvelu, postitus ja postinjakelu, turvapalvelut ja kulunvalvonta, ulkoalueiden puhtaanapito, kunnossapito ja toimistotarvikkeiden hankinta. Toimitilapalveluiden tehtävänä on tukea asiakasyritysten ydinliiketoimintaa, sillä kaikki se aika, joka yrityksellä menee ajan tasalla olemattomien toimitilapalveluiden takia hallintoon liittyvien asioiden järjestämiseen, on pois ydinliiketoiminnan edistämislähtöistä. (Hanhijärvi, Tuomela & Puhto 2001, 22.)

Tarjoamme toimipisteessämme aulapalvelua, postitus- ja postinjakelupalveluita sekä kulunhallintaa ja -valvontaa yrityksemme toimistohotellissa oleville asiakasyrityksille, mutta erityisesti myös kiinteistön vuokralaisina oleville yrityksille. Tehtävämme on näin siis kaksijakoinen: meillä on asiakkainamme toimistohotellissa olevat asiakasyritykset, jotka suoranaisesti vaikuttavat yrityksemme liiketoiminnan menestymiseen, mutta palvelemme kiinteistön vuokralaisyrittäjiä, koska kiinteistö on yritykseltämme ostanut aulapalvelun. Tarjoamamme aulapalvelun sisältö on määritelty palvelusopimuksen palvelukuvauksessa. Vaikka palvelukuvauksessa määritelty palvelun sisältö kiinteistön vuokralaisyrittäjille voi erota toimistohotellin asiakasyrityksille tarjoamista palveluistamme tai niiden määrästä, tulisi palvelun laadun olla kaikille kiinteistössä asioiville aina sama.

Toimitilapalveluita tuottaessa on tärkeää määrittää, kuka asiakas on: kenen tarpeet halutaan ensisijaisesti tyydyttää. Näin tulee usein myös asiakkaan asiakkaiden tavoitteet otetuksi huomioon, sillä asiakkaan asiakkaille tärkeä odotus muuttuu yleensä myös asiakkaan odotukseksi. (Hanhijärvi, Tuomela & Puhto 2001, 13.) Toimipisteessä työskentelevien niin uusien kuin vanhojen työntekijöiden on tärkeää ymmärtää ja pitää mielessä, että olemme osa kiinteistön tarjoamia toimitilapalveluita yhdessä muita toimitilapalveluita tarjoavien yritysten kanssa.

Koska vastuunamme on aulapalvelu, olemme kiinteistön vuokralaisille erittäin isossa ja näkyvässä roolissa. Kellään kiinteistön vuokralaisella ei ole omissa tiloissaan omaa aulapalvelua, joten me palvelemme heidän kaikkia vieraitaan ja asiakkaitaan, yhteistyökumppaneita, lähetettä ja työntekijöitä. Luomamme hyvä ja ammattimainen ensivaikutelma sekä tarjoamamme ensiluokkainen palvelu vuokralaisyrittäjien vieraille ja asiakkaille voi suoraan vaikuttaa heidän näkemykseensä vuokralaisyrittäjästä.

Vuokralaisyrittäjien työntekijöitä palveltaessa voimme joustavalla ja asiakaslähtöisellä palvelullamme edesauttaa heitä keskittymään omaan työhönsä paremmin sekä luomaan työympäristön, jossa on miellyttävää tehdä töitä. Toimimalla yhteistyössä muiden toimitilapalveluiden, kuten siivouksen ja kiinteistön huollon kanssa, helpotamme siivoojien ja

huoltohenkilöiden työskentelyä kiinteistössä. Huolehdimme kulunvalvonnasta hyvin asiakasyritysten turvallisuuden takaamiseksi muun muassa siten, ettemme anna kulkulupia ulkopuoliselle vuokralaisyriyten tiloihin ilman lupaa. Tiedotamme vuokralaisyriityksiä ajallaan tulevista huoltotöistä tai muista kiinteistöön liittyvistä asioista sekä jaamme tietoa toimitilapalveluita tarjoavien yritysten sekä vuokralaisyriyten välillä.

Palvelun onnistumista voidaan arvioida asiakastytyväisyyskyselyjen avulla, joiden tavoitteena on selvittää systemaattisesti ja pitkäjänteisesti eri asiakassegmenttien tyytyväisyys yrityksen tuotteisiin sekä toimintaan. Käyttäjän arvio toimitilapalvelujen laadusta koostuu niin palvelun teknisen kuin toiminnallisen laadun arvioimisesta. Näin voidaan selvittää esimerkiksi palvelun sujuvuutta, käyttäjien tyytyväisyyttä palvelun tasoon ja tiedottamiseen sekä palveluhenkilöstön palveluaittiutta ja joustavuutta. (Hanhijärvi, Tuomela & Puhto 2001, 18.)

Kiinteistöpäällikkö pitääkin kiinteistön vuokralaisten kanssa säännöllisesti käyttäjäkeskusteluja, joissa vuokralaisyriyten antavat palautetta myös aulapalvelusta. Ennen koronapandemiaa vastaanottiimi sekä siivouksesta ja huollosta vastaavat yritykset pääsivät mukaan osallistumaan käyttäjäpalaverihin, jolloin saimme kuulla palautteen suoraan vuokralaiselta ja myös vastata siihen heti. Nyt poikkeusaikana saamme palautteen kiinteistöpäällikön kautta. Se, että sekä kiinteistön vuokralaiset, kiinteistöpäällikkö että kiinteistön omistava taho ovat aulapalveluumme tyytyväisiä, vaikuttaa myös siihen, että aulapalvelusopimuksemme kiinteistön kanssa jatkuu.

### 3.9 Esimiestyö

#### Maanantai

Aamulla sähköpostien läpikäymisen jälkeen pidimme lyhyen palaverin tiimin kesken keskeneräisistä ja tulevista jo tiedossa olevista työtehtävistä. Ensi kuusta meillä aloittaa kiinteistössä pari uutta asiakasyriitystä, joten kävimme näihin liittyviä asioita uuden työntekijämme kanssa läpi. Vein eteenpäin kahta asiakkaan selvitystyötä. Kävin myös tiimiläisteni sekä oman esimieheni kanssa läpi viime kuussa tapahtunutta järjestelmämuutosta ja sen vaikutusta asiakkaiden laskujen maksamiseen.

Suunnittelimme äitiyslomasijaiseksi tulevan tiimiläisen kanssa työtehtävien jakoa niille päiville, jolloin hän olisi esimiesperehdytyksessä, jotta voisimme auttaa viemään eteenpäin hänen tehtävälustallaan olevia asioita. Esimiesperehdytys toteutetaan osittain Teamsin välityksellä ja osittain perehdytys tapahtuu jossakin toimipisteessä. Koska yrityksessämme kaksi työntekijää siirtyy esimiestehtäviin järjestetään heille yhteisiä perehdytyspäiviä tietyissä toimipisteissä. Päivän lopuksi järjestelin oman tehtävälustani keskiviikkoa varten.

Tiistai

Vapaapäivä.

Keskiviikko

Tänään oli melko kiire päivä erinäisten asiakkaiden pakettilähetysten takia. Lisäksi saimme ulkopuolisen kokoustilakyselyn yritykseltä, joka ei ole kiinteistön eikä toimistohotellimme asiakas. Keskustelin hänen kanssaan puhelimesta ja lähetin hänelle tarjouksen kokoustilasta sekä tarjoiluista. Kävimme tiimiläiseni kanssa läpi muutamia hänen selvitystöitään ja yritimme selvittää, miten parhaiten hän pääsisi niissä eteenpäin sekä miten kommunikoimme asiakkaan kanssa.

Kaiken tämän lisäksi kävi erään toisen toimipisteemme asiakas tutustumassa tiloihimme. Näytin hänelle tilamme sekä kiinteistön tiloja ja keskustelimme hänen mahdollisesta siirtymisestä meidän toimipisteeseemme. Oli hienoa nähdä, miten innostunut hän oli tiloistamme sekä kiinteistön tarjoamista palveluista. Sovimme, että myyjä, jonka kanssa hän oli keskustellut, olisi häneen yhteydessä mahdolliseen siirtymiseen liittyen.

Torstai

Eiliseltä minulle jäi melko paljon sähköposteja, joihin en eilen ollut ehtinyt vastata, joten aloitin aamuni vastailemalla niihin. Olin saanut selvitystyötä vaativiin asiakkaiden asioihin nyt ratkaisut, joten lähetin asiakkaille niihin liittyen sähköpostit. Kävin nämä asiat myös tiimiläisten kanssa läpi. Oli hyvä ja tehokas tunne, kun vihdoinkin sain nämä pitkään selvityksessä olleet asiat hoidettua!

Perjantai

Tänään äitiyslomasijaiseni tuleva työkaveri oli koko päivän esimiesperehdytyksessä toisessa toimipisteessä, joten aloitin vastaanoton avaamisen jälkeen viemään hänen paria työtehtävää eteenpäin. Keskustelin lisäksi asiakkaamme kanssa ensi viikolla toteutettavasta projektista, johon he tarvitsevat meidän apuamme. Kävimme perintään liittyen asioita toisen tiimiläisemme kanssa läpi ja soitin itseni parille asiakkaalle verkkolaskutukseen liittyen. Sain esimieheltäni tiedon, että ensi viikon keskiviikolle suunnittelemani tiimipalaveri pitäisikin siirtää, joten päätimme pitää nopean palaverin ensi viikon maanantaina vastaanotossa. Kokosin tähän palaveriin liittyen keskustelunaiheita tehtävälisilleni.

Viikkoraportti

Halusin omistaa tämän viikkoraportin esimiestyön lyhyeen käsittelyyn, sillä se vaikuttaa hyvin vahvasti tiimin toimintaan ja tulokseen. Erityisesti esimiehen perehdytykseen tulee panostaa

riippumatta siitä, siirtyykö hän organisaation sisältä esimiestehtävään vai tuleeko hän kokonaan uutena organisaatioon (Aarnikoivu 2013, 72). Aarnikoivun mukaan, kun henkilö siirtyy asiantuntijasta esimieheksi, korostuu perehdyttämisessä se, että esimiestehtävä edellyttää osin erilaisia valmiuksia ja ajankäyttöä kuin asiantuntijatehtävä. Ero tulee siis siinä, että asiantuntijana työntekijä kantaa huolta omasta vastuualueestaan ja keskittyy sen hoitamiseen. (Aarnikoivu 2013, 73.)

Esimiehen tehtävänä taas on tukea työyhteisön jäseniä niin, että kaikki työyhteisössä onnistuvat työssään ja paras mahdollinen tulos saavutetaan. Näin ollen esimies ei voi enää keskittyä siihen, mitä hän konkreettisesti saa aikaan operatiivisessa työssään, vaan hänen tulee keskittyä siihen, miten hän auttaa alaisiaan onnistumaan omassa työssään. (Aarnikoivu 2013, 73-74.) Toisin sanoen sen lisäksi, että esimiehen olemassaolon välttämättömyys ja tarve tiedostetaan organisaatiossa, tulee tiedostaa se, että esimiehellä on ja tulee olla erityinen rooli muihin työyhteisön jäseniin nähden. Hän ei vastaa vain omasta työpanoksestaan, vaan myös muiden työyhteisön jäsenten työpanoksesta. (Aarnikoivu 2010, 85.)

Toimipisteessämme esimiehen on erittäin tärkeää löytää hyvä tasapaino asiantuntijatyön ja esimiestyön välillä. Toimipisteessämme tiimin esimies joutuu pakostakin tekemään asiantuntijatyötä, joka meidän tapauksessamme tarkoittaa kiinteistön vastaanotossa työskentelyä ja siihen liittyviä työtehtäviä. Esimiehen on toimipisteessämme mielestäni hyvä työskennellä ainakin ajoittain vastaanotossa osatakseen palvella vastaanotossa asioivia asiakkaita ja kehittääkseen omaa osaamistaan kiinteistöön liittyvissä työtehtävissä sekä tukeakseen tiimiläisten osaamista. Jos toimipisteen esimies ei tiedä tai osaa tehdä toimipisteen, ja meidän tapauksessamme erityisesti kiinteistön vastaanottoon liittyviä töitä, voisi hänen olla vaikeaa tukea alaisiaan ja auttaa heitä kehittymään.

Toisaalta taas, jos toimipisteemme esimies tekisi töitä ainoastaan vastaanotossa, hänen voisi olla vaikeaa keskittyä ja varata aikaa esimiehen työtehtäville, jotka vaativat muun muassa laajaa ja ennakoivaa suunnittelua, raporttien täyttämistä ja tulkintaa, asiakkuuksiin liittyvää seurantaa, myyntiä ja henkilöstöön liittyviä tehtäviä. Vastaanotossa työskenneltäessä on vaikeaa uppoutua mihinkään työtehtävään keskeytyksettä, koska vastaanotossa ollaan ensisijaisesti palvelemassa siinä asioivia henkilöitä reaaliaikaisesti. Jos toimipisteen esimies ei varaa tarpeeksi aikaa ja resursseja esimiehen työtehtäville, on hänen siinäkin tapauksessa vaikeaa tukea alaisiaan ja auttaa heitä kehittymään.

Tähän tasapainon löytämiseen vaikuttaa tietysti myös, millainen tiimi eli esimiehen lisäksi toimipisteessä työskentelevät kaksi alaista ovat. Ovatko he erittäin itseohjautuvia ja tietotaidoiltaan erittäin kokeneita työskentelemään kyseisessä toimipisteessä ja vastaanotossa? Vai tarvitsevatko he usein apua perustyötehtävissä?

Vaikka he olisivatkin itseohjautuvia, tarvitsevat he silti esimiestä. Hyppänen kirjoittaa kirjassaan *Esimiesosaaminen - liiketoiminnan menestystekijä* (Hyppänen 2013), että mitä itseohjautuvampi tiimi on, sitä enemmän tiimin jäsenet ottavat vastuuta ja työskentely sisältää työprosessin eri vaiheet suunnittelusta päätöksentekoon. Tällöin tiimin jäsenet selvittävät itse eteen tulevat ongelmat ja kannustavat toinen toisiaan. Esimiehen tehtävänä on aluksi asettaa selkeät tavoitteet ja reunaehdot ja antaa sitten tiimille vapaus toimis itsenäisesti parhaan ratkaisun saavuttamiseksi. Esimiehen tehtävistä tässä tilanteessa korostuvat suunnan ja rajojen osoittaminen sekä etenemisen seuranta. Myöskin esimiehen on tarvittaessa oltava käytettävissä, jos tiimi kohtaa ylitsepääsemättömiä ongelmia. (Hyppänen 2013, 91.)

Myös se, miten alaisten aikaisempi esimies on toiminut ja hoitanut esimiesvastuitaan, vaikuttaa ainakin aluksi siihen, mitä alaiset odottavat uudelta esimieheltä. Kun itse siirryin toisesta toimipisteestä nykyiseen toimipisteeseen, oli aikaisempi esimies tehnyt töitä vastaanotossa muiden tiimiläisten kanssa ja silloiset tiimiläiset kokivat sen hyväksi, koska heidän mukaansa esimies oli yksi heistä. Häntä edeltänyt esimies työskenteli vastaanotossa todella harvoin, mikä kuulemma loi tunteen siitä, ettei hän oikeasti tiennyt, kuinka paljon töitä vastaanotossa oli ja hän keksi aina vain lisää tehtävää tiimiläisille, ottamatta huomioon sitä, kuinka paljon heillä oli jo tehtävää.

Kun itse aloitin toimipisteessä, työskentelin vain vastaanotossa, jotta oppisin tekemään toimipisteen ja vastaanoton työt. Lisäksi melko samaan aikaan, kun itse aloitin toimipisteessä, vaihtui muukin tiimi, joten minun oli tehtävä töitä vastaanotossa, koska uudet tiimiläiseni tulivat yrityksen ulkopuolelta ja heillä oli paljon opittavaa yrityksestä sekä toimipisteestä. Vaikka siirryimmekin pitämään toimistoviikkoa, koin että olisi hyödyllistä, jos kukin tiimiläinen pääsisi vuorollaan tekemään töitä rauhallisempaan ympäristöön kuin vastaanotto. Toimistoviikolla yksi meistä kolmesta istuu toimistohotellin toimistossa tekemässä töitä, kun taas kaksi muuta palvelevat vastaanotossa.

Kuitenkin koen, että ajoittain minulle on ollut vaikeaa hoitaa esimiesvastuita vastaanotosta käsin ja usein, kun itse olen toimistovuorossa, menee kaikki työaika selvitystyötä vaativiin työtehtäviin. Tällöin tuntuu, etten pääse kunnolla paneutumaan työtehtävien ja vastuiden suunnittelemiseen, tiimiläisten yksilöllisen kehittymisen seurantaan, toimipisteen palveluiden myymiseen tai oman osaamiseni kehittämiseen. Siksi ehdottaisinkin äitiyslomasijaiseksi nousevalle uudelle esimiehelle, että varaisi tarpeeksi aikaa esimiestyöhön liittyville tehtäville. Esimerkiksi joka päivä tekisi esimiestyöhön liittyviä tehtäviä klo 8:00 -12:00 välisenä aikana ja klo 12:00 -16:00 välisenä aikana työskentelisi vastaanotossa. Tai varaisi viikossa vähintään yhden kokonaisen päivän esimiestehtäville.

Hyppänen toteaaakin tiimityöskentelyn johtamisesta hyvin kirjoittaessaan, että tiimityöskentelyn johtaminen on esimiehelle haaste. Se on tasapainoilua itseohjautuvuuden ja johtamisen, luottamuksen ja seurannan, vapauden ja vastuun sekä yksilön tukemisen ja yhteisöllisyyden korostamisen välillä. Usein parhaan johtamistavan löytää kokemuksen kautta. (Hyppänen 2013, 91.)

### 3.10 Tiedonhaun ohje

#### Maanantai

Vastaanoton avaamisen jälkeen kävin nopeasti äitiyslomasijaisekseni siirtyvän työkaverin kanssa läpi asiat, joista keskustelimme tänään iltapäivällä pidettävässä tiimipalaverissa. Hän teki meille yksinkertaisen esityksen palaveria varten. Lisäksi katsoimme hänen kanssaan muutamia henkilöstöjärjestelmään liittyviä asioita läpi. Keskustelimme muun muassa siitä, mitä tehdään, kun joku tiimiläinen ilmoittaa olevansa sairaana. Tämän jälkeen iltapäivällä tapasin erään asiakasyrityksen yhteyshenkilön kanssa. Ennen sulkemista autoin toista työkaveriani nostamaan työpöydän järjestelmään liittyen maaliskuussa tapahtuneeseen järjestelmämuutokseen liittyen ja pidimme lyhyen tiimipalaverin vastaanotossa.

#### Tiistai

Vapaapäivä.

#### Keskiviikko

Olin tämän päivän poissa töistä sairauden vuoksi.

#### Torstai

Olin tämän päivän poissa töistä sairauden vuoksi.

#### Perjantai

Koska olin ollut keskiviikon ja torstain kotona kipeänä, oli tälle päivälle jäänyt todella paljon keskeneräisiä asioita, vaikka tiimiläiseni olivatkin itseohjautuneesti ottaneet kiireellisimpiä hoidossani olevia asioita hoitaakseen ja vieneet niitä eteenpäin. Lisäksi tänään autoimme asiakasta hänen isossa projektissaan. Se työllisti koko tiimiä melkein koko iltapäivän, koska paketoimme ja lähetimme asiakkaan puolesta monta pakettia ympäri Suomea. Ennen sulkemista koordinoin vielä asiakkaan kanssa projektin ensi viikolla toteutettavat vaiheet. Vastasin nopeasti vielä muutamiin sähköposteihin sekä järjestelin tehtävälistaani ensi viikkoa varten.

## Viikkoraportti

Osana tätä opinnäytetyötä tein kirjallisen ohjeistuksen Suomen toimipisteille yrityksemme käyttämistä tietokanavista. Koska yrityksellä on monia eri järjestelmiä sekä kanavia, joista tietoa löytää, tarkoitukseni oli koota yhteen PowerPoint-pohjaan listaus, mistä kanavasta mitään tietoa löytyy. Ajatuksena tässä on helpottaa niin uusien kuin vanhojenkin työntekijöiden työtä. Pohja on tallennettu muokattavaan versioon Sharepointiin, johon kaikilla yrityksen Suomen työntekijöillä on pääsy.

Kansainvälisenä yrityksenä meillä on maailmanlaajuisesti samat tieto- ja kommunikointikanavat. Pääsääntöisesti kaikki tieto löytyy englanniksi. Yhdessä kanavassa on kaikki tieto, mitä tarvitaan toimipisteiden päivittäisessä toiminnassa, toisessa kanavassa on tietoa erityisesti koskien yrityksen päälinjauksia ja yleispäteviä ohjeistuksia, kolmannesta kanavasta löytyy kaikki dokumenttipohjat eri tarkoituksiin, kuten kokoustilamainoksiin. Lisäksi käytämme paljon työssämme Teamsiä, jossa on erillinen osio, johon on koottu lyhyet ohjeet tiettyihin toimipisteiden toimintaan liittyviin aihealueisiin.

Saamme myös paljon päivityksiä sähköpostitse yrityksen toimintaan liittyen koskien niin Suomea kuin muuta maailmaa. Kohdekohtaiset ohjeet löytyvät jokaisen toimipisteen kohdeohjeista. Koska tietoa on saatavilla paljon monessa eri paikassa ja koska toimipisteissä on usein paljon tekemistä, voi ajoittain olla vaikeaa lähteä etsimään tietoa oikeasta paikasta.

Tämä koottu ohjeistus on erityisen hyödyllinen uusille aloittaville työntekijöille, koska se auttaa heitä etsimään tietoa oikeasta paikasta. Tämä lisää heidän tehokkuuttaan, koska aikaa ei mene siihen, että tietoa etsitään väärästä paikasta. Lisäksi se, että oikea tieto löytyy nopeasti oikeasta paikasta, auttaa heitä palvelemaan asiakkaita paremmin ja ammattitaitoisemmin kuin, että he vahingossa toimisivat väärän ohjeen mukaan.

Tämä ohjeistus palvelee myös pitkään yrityksessä työskennelleitä työntekijöitä, koska tähän pohjaan voidaan aina muutoksien tapahtuessa päivittää uudet ohjeet. Jos esimerkiksi jokin tietokanava poistuu käytöstä, voi tähän ohjeeseen lisätä sen tilalle tulleen kanavan tai ohjeen, mistä samat tiedot jatkossa löytyvät.

Yrityksemme pyrkii jatkuvasti parantamaan prosessejaan asiakaslähtöisemmiksi ja tehokkaammiksi, joten muutoksia järjestelmiin ja prosesseihin tulee hyvin tiheään joko kansainvälisesti tai paikallisesti. Melkein voisi sanoa, että kuukausittain ainakin jollakin tasolla prosesseja ja järjestelmiä uudistetaan. Tämä vaatii sitä, että toimipisteiden henkilöstö on aina ajan tasalla näistä muutoksista ja osaavat toimia niiden mukaan.

Joskus uudistukset koskevat työtehtäviä, joita toimipisteissä ei tehdä säännöllisesti vaan esimerkiksi vain poikkeustapauksissa. Tällöin voi olla vaikeaa muistaa, miten uudistuksen

jälkeen työtehtävä pitäisi suorittaa. Jotta ohjeen tai tiedon uudistuksesta voisi löytää helposti ja nopeasti, voi käyttää apuna tekemääni tiedonhaun ohjetta. Vaikka siihen ei yksityiskohtaisesti listata kaikkea, mitä eri tietokanavista löytyy, on siinä listattu muutamia pääasioita ja esimerkkejä asioista, joita kyseisestä tietokanavasta löytyy. Työntekijät voivat näin hahmottaa, mistä kanavasta uudistuksesta voi löytää tarkempaa tietoa.

#### 4. Yhteenveto ja pohdinta

Tämän kymmenen viikon aikana olen pyrkinyt kokoamaan viikoittain asioita, joista koen, että on hyötyä erityisesti uuden työntekijän perehdytykseen liittyen ja myös muille toimipisteessämme työskenteleville työntekijöille yleisesti sekä perehdytettäessä toimipisteeseen tulevia uusia työntekijöitä. Jokaisella viikolla on eri aihe, jota käsitelen kunkin viikon viikkoraportissa. Näiden aiheiden on tarkoitus antaa uudelle työntekijälle laaja-alaisempi kuva uudesta työtehtävästään ja siihen liittyvistä asioista.

Olin etukäteen suunnitellut jo jonkin verran aiheita, joita halusin käsitellä, mutta viikkojen aiheisiin ja niiden esitysjärjestykseen vaikuttivat viikkojen aikana tapahtuneet asiat. Lisäksi keskustelut tiimiläisten kanssa toivat ideoita aiheisiin ja niiden sisältöön. Uuden työntekijän aloittaessa pystyin myös konkreettisemmin näkemään, mitä aiheita olisi hyvä tuoda esille perehdytyksessä omaa toimipistettä silmällä pitäen.

Yrityksellä on oma perehdytysuunnitelma ja -materiaali sekä toimisteellä on jo yksityiskohtainen kohdeohje. Tämän takia tekemäni opinnäytetyön eli perehdytyksen lisämateriaalin ei ollut tarkoitus korvata yrityksen omaa perehdytyspakettia. Opinnäytetyöstä muodostunut perehdytyksen lisämateriaali on siis suunniteltu perehdytyksen avuksi perehdyttäjälle ja työhön perehdyttävälle. Opinnäytetyöni tukisi erityisesti onboarding-prosessia uuden työntekijän kohdalla. Lisäksi perehdytettävä hyötyisi opinnäytetyöstäni siten, että siihen peilaten hän voisi seurata omaa edistymistään ja saada selkeämmän kuvan siitä, mitä kaikkea tässä toimipisteessä työskentelevän odotetaan osaavan.

Mielestäni onnistuin valitsemaan hyviä perehdytystä tukevia aiheita. Tosin aiheita voisi olla lisääkin ja niitä voisi käsitellä ehkä vielä yksityiskohtaisemmin. Esimerkiksi yksi aihe, jota olisin voinut käsitellä, on myynti. Erityisesti tänä vuonna yksi yrityksemme painopisteistä liittyy myyntiin ja siihen, että jokainen työntekijä pyrkisi havaitsemaan potentiaalisia myyntitilanteita ja myymään palvelujamme sekä tuotteitamme mahdollisimman paljon. Tuntuu, että yhdestä viikkoraportin aiheesta voisi melkein kirjoittaa oman opinnäytetyön.

Näitä aiheita miettiessäni koin myös saavani arvokasta tietoa omaan esimiestyöhöni liittyen. Koin erityisesti ajankäyttöön, vuorovaikutukseen, itsensä johtamiseen ja esimiestyöhön liittyvien aiheiden tarkastelun erittäin hyödylliseksi omassa työssäni. Oma ja tiimini

työskentelyä reflektoidessani tunnen onnistumisen tunteita, mutta huomaan myös kohtia, joissa minun pitää hoitaa roolini esimiehenä paremmin.

Toinen tämän kymmenen viikon aikana toteutettava kehitysprojekti oli tiedonhakua helpottava asiakirja. Tämän tekemisestä sovimme esimieheni ja tiimini kanssa. En voi sitä liittää opinnäytetyöhön, koska se sisältää yritykseen liittyviä tietoja. Tein tämän tiedonhakua helpottavan ohjeen PowerPoint-pohjaan, jonka tallensin yrityksen SharePointiin. PowerPoint-muotoisena sitä on jatkossa helppo muokata.

Onnistuin mielestäni kattavasti kokoamaan kaikki tietokanavat ja esimerkit niistä löytyvistä tiedosta. Tosin tiedostosta tuli melko monta sivua pitkä. Olisin halunnut mahduttaa kaikki tietokanavat ja listaukset niistä löytyvistä tiedoista vain muutamalle sivulle, jotta ohjetta olisi helpompi lukea. Kuitenkin koska yrityksellä on melko paljon eri kanavia ja mielestäni niistä löytyviä tietoja oli hyvä eritellä, tuli tiedostosta monisivuinen. En siis halunnut vain luetella yrityksen tietokanavia vaan erityisesti kirjoittaa, mitä tietoa niistä löytyy. Tällöin ohje on hyödyllisempi, kun siitä voisi lukea, mikä on tietokanava "X" ja sen alla luettelo esimerkeistä, mihin liittyviä asioita sieltä löytyy. Yritin otsikoinnilla ja sisällysluettelolla helpottaa ohjeen lukemista.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tekeminen on ollut todella opettavaista. Olen päivittäin kerrannut päivän aikana tekemäni asiat sekä suunnitellut tulevien päivien ja viikkojen työtehtäviä. Tämä on erityisesti auttanut minua työtehtävien priorisoinnissa ja jäsentelyssä sekä työtehtävien suunnittelussa.

Viikkoraportteihin lukemani teoria on antanut uutta perspektiiviä ja motivaatiota omaan työhöni. Viikkoraporttien kirjoittaminen on lisäksi auttanut analysoimaan uuden työntekijän perehdytykseen liittyviä vaiheita erityisesti omassa toimipisteessäni. Koen, että opinnäytetyön kirjoittaminen on kasvattanut ammatillista osaamistani. Aion ehdottomasti jatkaa työhöni liittyvän kirjallisuuden lukemista vapaa-ajalla, koska se auttaa minua kehittymään työssäni.

Opinnäytetyön aikana keskustelut oman tiimin ja esimiehen kanssa ovat olleet antoisia. Toivon, että opinnäytetyö on tuonut myös heille uusia oivalluksia omaan työhönsä liittyen. Esimieheltäni ja tiimiltäni saamaani palaute opinnäytetyöstä muodostuneeseen perehdytyksen lisämateriaaliin ja ohjeistukseen yrityksen tietokanavista on erittäin positiivista, ja he ovat kokeneet työni todella hyödylliseksi.

## Lähteet

### Painetut

Aarnikoivu, H. 2013. Keskity olennaiseen esimies. Helsinki: Talentum.

Aarnikoivu, H. 2010. Työelämätaidot- menesty ja voi hyvin. Helsinki: WSOYpro Oy.

Hanhijärvi, H., Tuomela, A. & Puhto, J. 2001. Teknillisen korkeakoulun rakentamistalouden laboratorion selvityksiä 40. Toimitilapalvelujen laadunhallinta. Espoo: Otamedia Oy.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen: Liiketoiminnan menestystekijä. 3. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Knoblauch, J. & Wöltje, H., 2004. Ajanhallinta. Helsinki: Oy Rastor AB.

Löytänä, J & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Mattila, P. 2008. Otollinen tilaisuus - miten tarttua muutokseen. Helsinki: Talentum.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Kauppakamari.

Viitala, R. 2021. Henkilöstöjohtaminen - keskeiset käsitteet, teorit ja trendit. 1. painos. Helsinki: Edita

### Sähköiset

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Alma Talent. E-kirja.

Yli-Kaitala, K., Toivanen, M., Viljanen, O. & Janhonen, M. 2016. Työterveyslaitos. (Luettu 2.3.2021) [https://www.ttl.fi/wpcontent/uploads/2016/12/ajanhallintaasiaantuntija\\_tyo.pdf](https://www.ttl.fi/wpcontent/uploads/2016/12/ajanhallintaasiaantuntija_tyo.pdf)

Lewis, J. R. & Sauro, J. 2012. Quantifying the User Experience: Practical Statistics for User Research. Elsevier Science & Technology. E-kirja.

## Kuviot

Kuvio 1: Eisenhower-menetelmä .....	25
-------------------------------------	----

## Taulukot

Taulukko 1: Belbinin tiimiroolit (1996) .....	29
---	----