

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutusohjelma

2022

Sonja Salonen

Uusien työntekijöiden perehdyttäminen vakuutusyhtiössä



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusohjelma

2022 | 38 sivua

Sonja Salonen

Uusien työntekijöiden perehdyttäminen vakuutusyhtiössä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia toimeksiantajayrityksen perehdytyksen toteutumista, sen kehittämiskohteita ja onnistumisia. Ajatus opinnäytetyöstä lähti toimeksiantajan tarpeesta kehittää perehdytystä mahdollisimman toimivaksi kokonaisuudeksi.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu perehdytysteemaisesta teoriasta, jossa käsitellään muun muassa perehdytysprosessia ja perehdytystä koskevaa lainsäädäntöä. Opinnäytetyön empiriaosassa kuvataan opinnäytetyöni tarkoitusta, käytettyä tutkimusmenetelmää sekä konkreettista toteutustapaa.

Opinnäytetyön data osuus koostuu teemahaastatteluista. Haastateltiin toimeksiantajayrityksessä 1,5 vuoden sisällä alotteineita uusia työntekijöitä. Haastattelujen tulokset on käyty läpi kehittämis- ja onnistumisenäkökulmista luvussa 5. Opinnäytetyön johtopäätöksissä voidaan todeta, että toimeksiantajayrityksen perehdytys on hyvinkin toimiva, mutta kehittämiskohteita on muun muassa myynti- ja korvausosaamisen perehdytyksistä.

Asiasanat:

Perehdytys, perehdytysprosessi, perehdytyksen roolit

Bachelor's | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Business Administration

2022 | 38 pages

Sonja Salonen

Orientation of New Employees in Insurance Agency

The objective for this thesis was to study the realization of the client's orientation, its development targets and successes. The idea is based on the client's need to develop the orientation into the most functional entity possible.

The theoretical discusses transition integration, from which, e.g. the legislation on the orientation process and orientation is transformed.

The empirical part includes thematic interviews with employees who have started within 1.5 years. The results of the interviews were analyzed from development and success perspectives. As a conclusion, the orientation of the client company is well-functioning, but there are also areas for development, especially in the orientation of sales and compensation expertise.

Keywords:

Orientation, orientation process, the roles of orientation

Sisältö

1 Johdanto	5
2 Perehdytys käsitteenä	6
2.1 Tavoite ja keskeiset käsitteet	6
2.2 Perehdytyksen roolit	10
3 Perehdytysprosessi	12
3.1 Suunnittelu ja aloitus	12
3.2 Toteutus ja seuranta	14
3.3 Perehdytystä koskeva lainsäädäntö	16
4 Kehittämistyön toteutus	17
4.1 Opinnäytetyön tarkoitus	17
4.2 Tutkimusmenetelmä	18
4.3 Toteutus	19
5 Haastattelujen tulokset	21
5.1 Asiakaspalvelijoiden haastattelut	21
5.2 Muut haastateltavat	32
6 Johtopäätökset ja pohdinta	35
Lähteet	37

Liitteet

Liite 1. Haastattelurunko

Liite 2. Power Point toimeksiantajalle

Kuvat

Kuva 1 Perehdytyksen roolit	11
Kuva 2 Perehdytysprosessin osa-alueet (Eklund 2018, 91-92).	13

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia toimeksiantajayrityksen perehdytyksen toteutumista, sen kehittämiskohteita ja onnistumisia. Ajatus opinnäytetyöstä on lähtenyt toimeksiantajan tarpeesta kehittää perehdytys mahdollisimman toimivaksi kokonaisuudeksi. Toimeksiantajayrityksellä on olemassa oleva perehdytysuunnitelma, jonka mukaan perehdytystä toteutetaan.

Teoreettisen viitekehyksen mukaan perehdytyksen merkitys kasvaa jatkuvasti työelämässä. Hyvin toteutunut perehdytys antaa kokonaiskuvaa yrityksestä ja siitä, miten yrityksessä halutaan työntekijöistä huolehtia. Toimiva perehdytys on merkki siitä, että työntekijän osaamisella ja oppimisella on oikeasti merkitystä ja työnantaja haluaa tarjota hyvän pohjan työsuhteen alkamiselle.

Toimeksiantajayritys pyrkii siihen, että perehdytysprosessi on mahdollisimman moitteeton, jonka vuoksi tutkin aihetta. Opinnäytetyön selvityksen lähteenä toimii teemahaastattelut ja niiden tulokset. Selvityksessä haastateltiin 16 työntekijää toimeksiantajayrityksestä ja heidän vastauksensa ovat tiedon lähteenä. Opinnäytetyön päätavoitteena on löytää vastaus sille, että ollaanko toimeksiantajayrityksen tämän hetkiseen perehdytykseen tyytyväisiä ja jos ei olla, niin mitä voitaisiin parantaa.

Viimeisessä luvussa on käyty läpi haastattelujen johtopäätökset sekä opinnäytetyön tekemiseen liittyviä pohdintoja. Liitteissä on nähtävillä haastattelurunko, jonka pohjalta haastattelut on toteutettu sekä toimeksiantajalle tehdyn PowerPoint-esityksen ensimmäinen dia.

2 Perehdytys käsitteenä

2.1 Tavoite ja keskeiset käsitteet

Perehdytys on yksi yrityksen tärkeimmistä prosesseista, sen toimivuudella on valtavan iso merkitys ja sen avulla yrityksen on mahdollista saada huomattavaa näkyvyyttä (Eklund 2018, 25). Yrityksen henkilöstösuunnittelussa on erityisen tärkeää huomioida työntekijöiden oikeanlainen ja riittävä osaaminen.

Henkilöstösuunnitelmaa tulee tehdä kaikenkokoisissa yrityksissä ja se on tärkeää, että saadaan oikein resursoitu henkilöstö. Henkilöstösuunnitelmaa toteutetaan yrityksen päättäjien keskuudessa yhdessä henkilöstöasiantuntijoiden kanssa eri tietojärjestelmiä hyödyntäen. (Joki 2021, 22-23.)

Perehdytyksen tavoitteena on, että uusi työntekijä oppii omat tulevat työtehtävänsä sekä tutustuu ja sopeutuu työyhteisöön mahdollisimman nopeasti. Työyhteisöön tutustumisella pyritään siihen, että uusi työntekijä saa yhteenkuuluvuden tunteen muun tiimin kanssa ja siihen, että yhteistyö tulee jatkossa sujumaan yhteisten pelisääntöjen oppimisen myötä niin oman tiimin kuin muun organisaation kanssa. Perehdytyksessä tärkeintä on niin uuden työntekijän kuin työnantajan vastaanottavaisuus sekä halu oppia uutta. (Eklund 2018, 25-26.)

Perehdyttämistä uuteen työtehtävään tarvitaan aina siitä huolimatta, että onko työntekijä tehnyt jo ennen vastaavanlaista työtä tai vaikka hän siirtyisi organisaatiossa sisäisesti työtehtävästä toiseen. Tärkeää on muistaa perehdyttää niin kesätyöntekijät, vakituiseen työsuhteeseen tulevat kuin esimerkiksi äitiyslomalta palavat työntekijät huolellisesti. Perehdytyksen toteutus taas riippuu siitä, että mitä uusi työntekijä osaa jo valmiiksi. (Joki 2021, 85.)

Perehdyttämisen avulla pyritään välttämään mahdollisimman paljon turhia virheitä tulevissa työtehtävissä. Hyvän ja laadukkaan perehdytyksen myötä myös virheiden tekeminen työssä pienenee huomattavasti. Virheiden korjaaminen vie usein paljon aikaa, jonka vuoksi hyvin toteutettu perehdytys on pitkällä tähtäimellä yritykselle säästöä vaikka siihen itsessään kuluukin resursseja. (Joki, 2021, 85.) Jokaiselle yrityksessä työskennelleellä ja siellä asioineella henkilöllä jää yrityksestä jonkinlainen mielikuva oman kokemuksen pohjalta. Ensivaikutelman muuttaminen myöhemmin voi olla hyvinkin haastavaa ellei jopa mahdotonta. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää, että jopa nuoret työhön tutustujat saavat positiivisen kuvan yrityksestä. Yksi positiivisen kuvan suuresta kokonaisuudesta on työntekijän näkökulmasta perehdytys ja sen toteuttaminen sekä se, että miten tervetulleeksi itsensä yritykseen kokee. (Joki 2021, 88.)

Perehdytyksessä tulee käydä läpi myös erilaiset riskit ja vaaratilanteet, joita työssä voi kohdata. Niiden läpi käymisen avulla pystytään välttämään turhia vaaratilanteita ja näin ollen koko työyhteisön hyvinvointi on parempi. Uuden työntekijän oma turvallisuus ja motivaatio työssäoppimiseen nousee, kun hän kokee työympäristön turvalliseksi tai ainakin osaa toimia vaaratilanteen tullessa. (Joki 2021, 85.)

Perehdytyksen tarkempi sisältö ja tavoitteet ovat aina organisaatiokohtaisia. Laki edellyttää tietynlaisen alustan perehdytykselle, mutta jokainen organisaatio määrittelee itse oman yrityksen perehdyttämisen prosessin. Myös organisaation sisällä voi olla useita erilaisia perehdytyskäytäntöjä riippuen työtehtävästä ja uuden työntekijän aiemmasta osaamisesta (Eklund 2018, 26.)

Perehdytyksen on tärkeää olla samassa linjassa yrityksen strategioiden kanssa, sillä perehdytyksen tulisi olla yhtenäinen yrityksen muun toiminnan kanssa. Useimmiten organisaatio määrittelee perehdytykselle muitakin tavoitteita, kuin pelkästään työturvallisuuslaissa määritellyt asiat. Oman haasteensa perehdytykselle tuo nykyisin yleistyneet lyhyemmät työsuhteet sekä määräaikaissuhteet työsuhteissa. (Eklund 2018, 26.)

Organisaation on erityisen tärkeää miettiä perehdytyksen kokonaisuus huolella ja etenkin lyhyihin työsuhteisiin perehdyttäminen vaatii myös nopean perehdytyksen, jossa kuitenkin uusi työntekijä oppisi työn tärkeimmät seikat, mutta pääsisi mahdollisimman nopeasti itsenäisesti kiinni työhön. Pidempää työsuhdetta tavoitellessa perehdytyksen tavoitteet voivat olla hyvinkin erilaiset. Useimmiten tällaisissa tapauksissa organisaatio pyrkii edistämään työntekijän jatkuvaa kehittymistä myös perehdytysjakson jälkeen. (Eklund 2018, 26-28.)

Erytisen tärkeää on miettiä, että mitä juuri kyseisen yrityksen ja työtehtävän perehdyttämällä tavoitellaan. Tavoitteita tutkimalla ja niihin pyrkimisellä on mahdollista luoda hyvä ja toimiva perehdytys suunnitelma, joka hyödyttää niin työntekijää kuin uutta työntekijää. (Eklund 2018, 25-29.)

Nyky maailman muutoksissa myös etäperehdytys on yleistynyt huomattavasti. Etäperehdytyksessä on erityisen tärkeää huomioida selkeän perehdytys suunnitelman luominen, jota on yksinkertaista noudattaa. (Eklund 2020.) Etäperehdytyksen avulla on saatu tehostettua ajankäyttöä ja aloitettua esiperehdytys jo ennen virallista perehdytyksen alkua. Digitaalisen perehdytyksen avulla on saatu kaikki materiaalit samaan paikkaan digitaalisesti ja niitä on helppo hyödyntää myös jatkossa. Lisäksi digitaalinen perehdytys materiaali on lähtökohtaisesti tietoturvasempaa, sillä riskit perehdytys materiaalien katoamiseen pienenee huomattavasti. (Intro 2020.)

Etäperehdytyksessä tulee huomioida, että jokaisella perehdyttävällä on olemassa tarpeelliset varusteet työn tekemiseksi sekä vastuhenkilö, johon voi aina tarvittaessa olla yhteydessä (Mäkelä 2020). Etäperehdytyksessä tulee kiinnittää myös erityistä huomiota siihen, että uusi työntekijä tutustuu myös kollegoihinsa. Etänä muihin tutustuminen on huomattavasti haastavampaa, kuin kasvotusten työtä tehdessä. Tämän vuoksi työnantajan tulee olla erityisen tarkka, että uusi työntekijä pääsee osaksi työyhteisöä etäperehdytyksestä huolimatta. Lisäksi on tärkeä huomioida, että kaikilla osallisilla on riittävä teknologinen taito, jotta etäperehdytys saadaan toteutettua vaivatta. (Haapakoski ym. 2020, 62–64.)

Hyvin toimivan perehdytyksen avulla saadaan paljon hyötyjä yritykselle. Hyvin suunniteltu perehdytys on useimmiten myös tehokas sekä toimiva, näin ollen uudet työntekijät oppivat työtehtävänsä nopeasti ja myös itsenäinen työskentely alkaa nopealla aikavälillä. (Eklund A. 2018, 31-32.)

Toimiva perehdytys on myös taloudellisesti toimiva. Sen vuoksi yrityksen olisi tärkeää miettiä oman perehdytyksen laatua ja suunnitelmallisuutta. Uuden työntekijän rekrytointi on aina yritykselle kallis investointi. Toimivan perehdytyksen avulla taloudellisia kustannukset pystytään pitämään minimissä. (Eklund A. 2018 33.)

Toimivan perehdytysprosessin avulla pyritään sitouttamaan työntekijät työtehtävään ja organisaatioon. Lisäksi sen avulla parannetaan työhyvinvointia sekä luodaan jokaisella työntekijälle samanvertaisen pohjan uuden oppimiselle. Huonosti suunnitellun perehdytysprosessin seurauksena voi olla pahimmassa tapauksessa jopa työntekijän irtisanoutuminen esimerkiksi motivaatio puutteen tai epävarmuuden vuoksi. (Eklund 2018, 31–34.)

Hyvän perehdytyksen ja lämpimän vastaanoton avulla saadaan parannettua huomattavasti uuden työntekijän motivaatioita ja myönteisen ensivaikutelman saamista. Työntekijän motivaatiolla ja hyvällä mielellä taas on suuri merkitys esimerkiksi poissaolojen määrään ja työpaikan vaihtamisen miettimiseen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4-5)

2.2 Perehdytyksen roolit

Varmasti merkittävin rooli perehdyttämisen onnistumisessa on esimiehellä. Hän on kuitenkin loppupeleissä vastuussa siitä, että perehdytys ylipäätään toteutuu sekä siitä, että miten se toteutuu. Perehdytysprosessi kuitenkin toteutetaan hyvin harvoin vain esimiehen tai ylipäätään vain yhden perehdyttäjän toimesta. Jokaisella perehdyttäjän roolissa olevalla on oma tärkeä tehtävänsä, jotta perehdytettävä saadaan osaksi talon toimintatapoja. (Kupias & Peltola 2009, 94-95)

Perehdyttäjä on henkilö, joka perehdyttää uuden työntekijän omaan työrooliinsa. Tällainen henkilö voi olla muun muassa esimies, nimetty kouluttaja tai kokeneempi kollega. Perehdyttäjä voi myös olla useampi samaan työtehtävään, mutta useimmiten perehdyttäjä vaihtuu eri tilanteen mukaan. (Eklund 2018, 140.) Osaava perehdyttäjä ymmärtää oman roolinsa merkityksen sekä on helposti lähestyttävä. Lisäksi on erittäin tärkeää, että perehdyttävä on sitoutunut tehtäväänsä ja toimii siinä vastuullisesti. (Eklund 2018, 143.)

Perehdytettävä henkilö katsoo koko organisaation toimintaa aina uusin silmin ja näin ollen hänellä saattaa olla merkittäviä kehittämisehdotuksia tai -ajatuksia. Uutena työntekijänä on helpompi havaita niin toimivat ratkaisut kuin puutteet organisaation toiminnassa. Tämän vuoksi olisi erityisen tärkeää, että organisaatio on avarakatseinen ja kuuntelee uusien työntekijöiden mielipiteitä ja ajatuksia eri asioista. (Eklund, 2020.)

Perehdytettävällä on myös omat vastuunsa. Näihin vastuualueisiin kuuluu muun muassa sovittujen asioiden noudattaminen esimerkiksi työsopimuksen mukaisesti työskentely, työturvallisuudesta huolehtiminen, vastuu asiakkaista ja yrityksen toiminnasta omalta osin, tiimissä työskentelytaidot, työrauhasta ja -ilmapiiristä huolehtiminen, oman ammattitaidon ylläpitäminen sekä oma-aloitteisuus työssä. (Eklund 2018, 162-163.)

Esimiehen roolissa on erityisen tärkeää, että jokainen perehdytettävä huomioidaan tasavertaisesti ja oikeudenmukaisesti. Lisäksi esimiehen roolissa perehdytyksen kannalta on tärkeää, että perehdytyksen kokonaisuus on selkeä ja perehdyttäjillä on selkeä tieto omasta vastuualueestaan uuden työntekijän opastamisessa. (TJS Opintokeskus 2009.)

Kummityöntekijä on henkilö, joka on valittu perehdyttämään uutta työntekijää (Hyppänen 2013, 220). Kummityöntekijää valitessa tulee huomioida, että motivaation ja kiinnostuksen lisäksi kummityöntekijällä tulee olla itsellä hyvä ammattitaito työtehtävään, jotta uuden työntekijän laaja opastaminen on mahdollista ja toimivaa. (Moisala 2011, 320-332).

Ei nimetty perehdyttäjä kattaa koko työyhteisön. Uuden työntekijän tullessa yritykseen jokaisen työyhteisön jäsenen vastaanotto on erityisen tärkeää viihtyvyyden kannalta. Lämmin vastaanotto luo tervetulleen olon ja luo myös turvallisuuden tunteen ja sen myötä tulee pohja sille, että uskaltaa esimerkiksi pienellä kynnyksellä pyytää apua kollegoilta työtehtävissä. (Kupias ja Peltola 2009, 68-69.) Yhteisöllisyyden työyhteisöön tuo sen, että alusta asti uusi työntekijä kokee itsensä osaksi työyhteisöä ilman syrjintää tai väheksymistä. (TJS Opintokeskus 2009.)



Kuva 1 Perehdytyksen roolit

3 Perehdytysprosessi

3.1 Suunnittelu ja aloitus

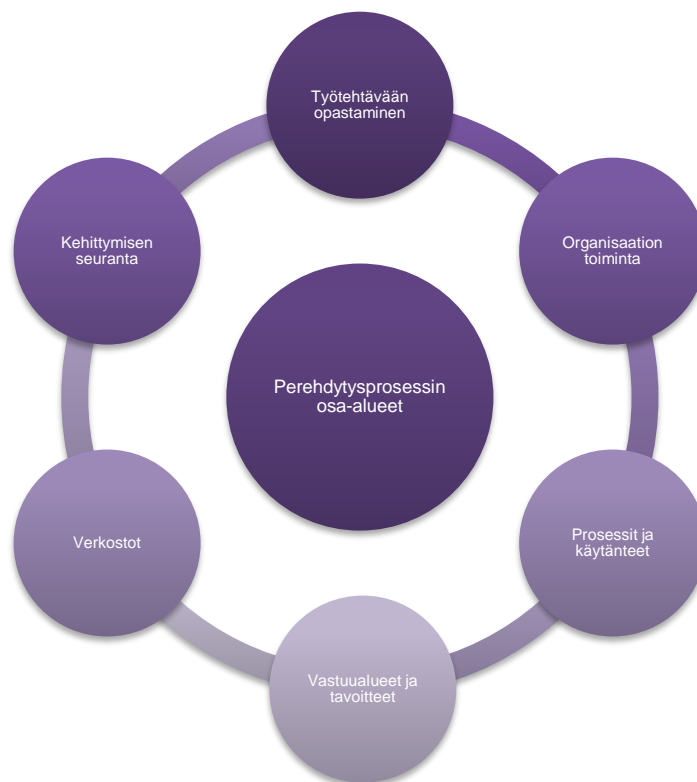
Perehdytysprosessille asetetaan aina tavoitteita, joita perehdytyksen aikana tavoitellaan. Perehdytysprosessin tulee aina olla oikeudenmukainen sekä sen sisällölle tulee olla perusteet. Tärkeää on myös, että työntekijällä on mahdollisuus tulla kuulluksi ja tarpeen tullen vaikuttaa myös itse perehdytyksen sisältöön. Tällä pyritään siihen, että perehdytys olisi aina mahdollisimman työntekijälähtöinen ja että perehdyttävähenkilö ymmärtää perehdytyksen tarkoituksen ja pystyy sitoutumaan sen kulkuun. (Eklund. 2018, 30.)

Olennaisimmat osat perehdytyksessä on kiinnittää huomioita siihen, että kuka, mitä, milloin, miten ja kenelle asiat on tarkoitettu opittavaksi tai tehtäväksi (Eklund. 2018, 76). *Kuka* meinaa tässä tapauksessa organisaation vastuuhenkilöä, joka vastaa perehdytyksen toteuttamisesta esimerkiksi esimies tai kokenempi kollega. *Mitä* taas viittaa siihen, että millaisia asioita perehdytyksessä tullaan käymään läpi ja millaisilla toimintamenetelmillä. (Eklund. 2018, 76.)

Milloin viittaa siihen, että missä järjestyksessä ja millä aikataululla perehdytys etenee. Tärkeänä tietona on myös se, että mikä on perehdytyksen kesto. *Miten* sanalla halutaan tuoda esille sitä, että millaisin eri keinoin perehdytystä toteutetaan. Esimerkiksi luennoimalla, keskustelulla ja konkreettisella tekemisellä. (Eklund. 2018, 76-77.)

Kenelle sanalla pyritään tuomaan ilmi sitä, että kenelle perehdytys on suunniteltu. Onko perehdytyksessä huomioitu jokainen perehdytettävä yksilönä heidän aiemmat osaamisensa mukaan lukien. (Eklund 2018, 80.)

Perehdytysprosessi voidaan jakaa kuuteen eri osa-alueeseen, joita ovat vastualueet ja tavoitteet, työtehtävän opastaminen, organisaation toiminta, prosessit ja käytännöt, verkostot ja kehittymisen seuranta. (Eklund 2018, 91-92.) Alla olevassa kuviossa perehdytysprosessin vaiheita painoitetaan eri organisaatioissa eri tavoin, mutta jokainen osa-alue tulisi huomioida perehdytyksen aikana (Eklund 2018, 93).



Kuva 2 Perehdytysprosessin osa-alueet (Eklund 2018, 91-92).

Rekrytointiprosessi lähtee aina liikkeelle siitä, että yrityksellä on tarve uudelle työntekijällä johonkin tiettyyn vastualueeseen tai työtehtävään. Tämän prosessivaiheen aikana työntekijälle tulisi olla selvää, että mitä häneltä odotetaan ja mitä vastuita hänellä työtehtävässä tulee olemaan. Erityisen tärkeää on, että perehdytysprosessissa käydään läpi vastualueet ja työtehtävä

huolellisesti läpi niin, että uudella työntekijällä ei ole epäselvää, että mikä on hänen vastuullaan ja mikä ei. (Eklund 2018, 95.)

Perehdytysprosessin aikana on tärkeää, että uusi työntekijä opastetaan konkreettisesti ja kattavasti uuteen työtehtävään. Lisäksi uudella työntekijällä tulee olla selkeää miten yrityksen organisaatio toimii. Organisaation läpikäymisen tarkoituksen on se, että uusi työntekijä tunnistaa roolinsa yrityksessä ja tietää, että mitä organisaatio häneltä odottaa. (Eklund 2018, 99-100.)

Uudella työntekijällä tulee olla perehdytyksen jälkeen selkeää, että millaisia eri käytänteitä yrityksellä on. Käytänteitä voi olla muun muassa asiakkaan kohtaamisessa toivotut asiat ja esimerkiksi työajanseuranta tai palkanmaksuasiat. Perehdytettävällä henkilöllä tulee olla myös selvää työpaikan verkostot. Verkostoja voi olla niin yrityksen yhteistyökumppanit kuin kollegat omissa työtehtävissä tai muissa työtehtävissä. (Eklund 2018, 107.)

Perehdytyksen onnistumista ja toteutumista tulee seurata säännöllisesti. Perehdytettävän kehittymisen seurannan avulla voidaan tarjota paras mahdollinen perehdytys juuri kyseiselle työntekijälle. Ajatuksena on, että uuden työntekijän kehittymistä seurataan ja sen myötä lisätään perehdytystä esimerkiksi jonkin tietyn osa-aleen tiimoilta. (Eklund 2018, 110.)

3.2 Toteutus ja seuranta

Perehdytyksen onnistumista ja etenemistä on tärkeää seurata koko prosessin ajan. Tärkeää on asettaa tavoitteita ja seurata niiden toteutumista prosessin etenemisen myötä. Perehdytys tulee suunnitella, toteuttaa, seurata, arvioida sekä päivittää arvioinnin pohjalta aina uudelleen vielä ja vielä toimivammaksi kokonaisuudeksi. (Eklund 2018, 121-122). Perehdytettävä henkilö tarvitsee aina oman aikansa uuden oppimiselle ja asioiden sisäistämiseksi. Tämä voi viedä viikkoja tai jopa kuukausia. Oppimisen edistämiseksi yrityksellä tulee olla selkeä perehdytys suunnitelma, joka on tarkoin suunniteltu. (Viitala 2014, 156-157.)

Perehdyttämissuunnitelma tulee olla ajatuksen kanssa laadittu, jotta siitä saadaan mahdollisimman toimiva kokonaisuus. Siinä voidaan kertoa esimerkiksi yksityiskohtaisesti tulevien viikkojen ja päivien aikataulutusta sekä päivien sisällöstä. (Joki 2021, 122.)

Perehdytyskeskustelujen avulla voidaan seurata uuden työntekijän kehittymistä työssä. Perehdytyskeskustelun tarkoituksena on käydä läpi perehdytyksen toteutumista ja antaa molemmille puolille palautetta niin hyvissä kuin huonoissa asioissa. Palautteiden pohjalta uusi työntekijä tai perehdyttäjä voi muuttaa toimintatapojaan toimivammaksi ja näin ollen voidaan yksilöllistää perehdytystä tarpeiden mukaisesti. (Eklund 2018, 126-128.)

Perehdytystä suunniteltaessa olisi tärkeää myös huomioida yllättävät tilanteet ja tehdä niiden varalle varasuunnitelma. Esimerkiksi mahdolliset sairastumiset tulisi ennakoida etukäteen, kuka ottaa koppia uuden työntekijän perehdyttämisestä, jos etukäteen tehtävään sovittu henkilö olisikin pois. (Kangas 2007, 7.)

3.3 Perehdytystä koskeva lainsäädäntö

Suomessa lait määrittävät millaisia velvoitteita ja oikeuksia työnantajalla ja työntekijällä on. Lakien tarkoituksena on turvata tasa-arvoinen ja oikeudenmukainen kohtelu työelämässä. (Hyppänen 2013, 17.)

Työlainsäädäntö asettaa vaatimukset työhön perehdyttämiseksi, jota jokaisen työnantajan tulee noudattaa (Eklund 2018, 26).

Työnantajan tulee antaa riittävästi tietoa työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä työntekijöilleen. Lisäksi työnantajan on tärkeää huomioida se, että työntekijän ammattilinen osaaminen on riittävää työturvallisuuden takaamiseksi. (Työturvallisuuslaki, 2002.)

Työntekijä tulee perehdyttää riittävän kattavasti niin työhön kuin työolosuhteisiin ja -menetelmiin. Lisäksi tärkeää on, että työntekijällä on tieto ja taito käyttää hänen työhön kuuluviaan työvälineitä ja, että työntekijä on saanut riittävän opastuksen myös niiden käyttöön ennen töiden aloittamista. (Työturvallisuuslaki, 2002)

Työlainsäädännössä on säännöksiä, joista työnantaja ei voi poiketa. Tällaisia säännöksiä ovat esimerkiksi työsuhdeturva, määräaikaisen sopimuksen säännökset ja työehtosopimuksen noudattamisvelvoite. Lisäksi työlainsäädännössä on sovellettavia säännöksiä ja poikkeustapauksia koskevia säädöksiä. Työehtosopimus on yksi merkittävimmistä asioista työsuhdetta solmittaessa. Se määrittää muun muassa työajat ja palkkojen suuruudet. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

4 Kehittämistyön toteutus

4.1 Opinnäytetyön tarkoitus

Toimeksiantajana opinnäytetyölle toimii vakuutusyhtiö X ja opinnäytetyön aihe valikoitui toimeksiantajan tarpeen mukaisesti. Tutkin yrityksen perehdytystä ja miten sitä voitaisiin kehittää jatkossa. Yrityksellä on hyvä ja toimiva perehdytys suunnitelma jo olemassa, mutta tarkoitus oli löytää kehittämiskohteet perehdytys suunnitelmasta ja niiden pohjalta kehittää perehdytystä vieläkin toimivammaksi kokonaisuudeksi.

Toimeksiantaja yrityksellä tosiaan on jo olemassa oleva perehdytys suunnitelma, jota on kehitetty vuosien saatossa. Lisäksi perehdytysjakson jälkeen uudet työntekijät saavat palautekyselyn, jonka pohjalta pyritään saamaan vastauksia perehdytyksen onnistumisesta ja kehittämiskohteita otetaan ilmielin vastaan. Palautekyselyn tarkoituksena on juurikin se, että perehdytysjakso saataisiin järjestettyä mahdollisimman työntekijäystävällisesti ja opettavasti.

Tarve opinnäytetyölle on lähtenyt siitä, että toimeksiantajayritys haluaa tutkia vielä laajemmin perehdytyksen toteutumista. Opinnäytetyön tarkoituksena oli haastatella uusia työntekijöitä teemahaastattelun avulla, johon valmistin haastattelurungon. Tarkoituksena kuitenkin on käydä mahdollisimman vapaata keskustelua perehdytyksen toteutumisesta kuitenkin niin, että kaikki kysymykset tulee huomioitua haastattelujen aikana.

Ajatuksena on, että jo jonkin aikaa töitä tehneenä työntekijä pystyy kertomaan laajemmin siitä, että missä on onnistuttu ja missä ei. Lisäksi yksityiskohtaiset kysymykset ja aika perehdytyksestä keskustelemiselle tukee sitä, että haastatteluista saadaan uusia näkökulmia ja ehdotuksia jatkoon.

Opinnäytetyön tuotoksena teen opinnäytetyön lisäksi toimeksiantajalle Power Point-esittelyn siitä, että millaiset tulokset haastatteluista olen saanut. Power Point koostuu erilaisista dioista, jossa käyn läpi kehittämistyöni tuloksia. Kyseisen dokumentin tarkoitus on olla mahdollisimman selkeä ja helposti

luettavissa oleva tiedosto, josta voidaan löydää perehdytyksen kehittämiskohteet sekä onnistumiset yksityiskohtaisemmin, kuin itse opinnäytetyössä.

4.2 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus, jonka toteutan teemahaastattelun avulla. Laadullisen tutkimuksen erityispiirteenä on, että tutkittavasta asiasta ei ole saatavilla faktatietoa vaan tietoa kerätään esimerkiksi haastattelujen avulla. Tarkoituksena on, että tutkittavasta asiasta saadaan erilaisia näkökulmia ja mielipiteitä, joiden avulla pyritään luomaan kokonaiskuva siitä, että miten jossakin asiassa on onnistuttu. (Vilka 2015, 128-129.)

Toteutan opinnäytetyöni teemahaastatteluiden avulla. Teemahaastattelussa ei ole tarkoitus käyttää tiettyä kysymysjärjestystä tai tarkkoja kysymyksiä, joissa on vastausvaihtoehdot. Teemahaastattelun avulla haastateltavilta kysytään etukäteen suunniteltujen teemojen pohjalta kysymyksiä, joihin ei ole valmiiksi vastausvaihtoehtoja. (Hirsjärvi ym. 2009, 208-209.) Avoimien kysymysten tarkoitus on se, että jokaiselle haastateltavalla aihealueet pysyvät samoina, mutta se miten laajasti mitään aihetta käydään läpi on haastateltavasta riippuvainen asia. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48.)

Teemahaastattelua toteuttaessa on tärkeä rajata kysymysten aihealueet tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteiden mukaisesti. Haastattelujen avulla pyritään saamaan haastateltavien kokemukset esille ja luomaan niiden pohjalta tutkittavasta tiedosta ratkaisuja. (Vilka 2015, 135-136.)

4.3 Toteutus

Aloitin opinnäytetyön toteutuksen sopimalla toimeksiantajani kanssa aiheen, josta opinnäytetyötä lähdin toteuttamaan. Aihe lähti toimeksiantajan tarpeesta ja omasta mielenkiinnon kohteestani kehittää perehtymistä toimeksiantajayrityksessä. Aiheen valitsemisen jälkeen aloin tutustua perehdytykseen liittyvään kirjallisuuteen.

Kirjallisuutta tutkiessa ja aiheeseen perehtymisen yhteydessä aloin kirjoittamaan opinnäytetyöni teoriaosuutta. Teoriaan perehtymisen jälkeen aloin luomaan haastatteluille soveltuvaa haastattelurunkoa. Haastattelurungon toteuttamisen jälkeen aloin pitää haastatteluja haastateltaville.

Haastattelurungon toteutin niin, että tietyt teemat ja osa-alueet käsiteltiin jokaisen haastateltavan kanssa, mutta kuitenkin ilman valmiita vastauksia. Haastattelin avoimen haastattelun tekniikalla 16 työntekijää, jotka ovat aloittaneet toimeksiantajayrityksessä 1,5 vuoden sisällä. Haastatteluissa käytiin läpi muun muassa töihin siirtymistä, myyntiosaamista ja perehdytyksen ruusuja ja risuja.

16 työntekijästä 11 työskentelee asiakaspalvelutehtävissä ja 5 muissa työtehtävissä. Alusta asti oli selkeää, että perehdytys on toteutettu hieman eri tavoin asiakaspalvelupuolella, kuin muissa työtehtävissä. Lisäksi haastattelurunko soveltui vain soveltuvin osin muiden työtehtävien parissa työskentelevien haastatteluihin. Tämän vuoksi heitä haastateltiin suppeammalla haastattelurungolla ja haastatteluiden tulokset on käyty läpi erikseen.

Haastattelut toteutettiin Teams- viestintäalustan välityksellä ja haastattelut nauhoitettiin. Nauhoituksen lisäksi kirjoitin haastattelujen aikana muistiinpanoja haastattelusta. Näin ollen olen pystynyt palaamaan sekä muistiinpanoihin, että haastattelujen nauhoituksiin niiden analysoinnin yhteydessä. Haastattelujen analysoinnin yhteydessä olen etsinyt niistä perehdytyksen kehittämiskohteet ja onnistumiset.

Haastatteluiden toteutumisen jälkeen aloitin haastatteluiden läpikäynnin ja tulosten kirjaamisen. Tulokset kohdassa käyn läpi yksityiskohtaisemmin haastatteluissa ilmenneitä asioita niin yksittäisten haastatteluiden kuin kokonaiskuvan näkökulmasta. Haastattelujen tulokset on tuotu ilmi haastattelurungon teemojen mukaisesti tuoden jokaisesta teemasta tärkeimmät nousseet asiat esiin.

Haastattelujen tulosten ja johtopäätösten kirjaamisen jälkeen aloin tekemään toimeksiantajayritykselle Power Point esitystä, josta käy ilmi vielä yksityiskohtaisemmin vakuutus tuotteiden ja järjestelmien nimillä mihin tarvitaan lisäperehdytystä ja mitkä asiat taas toimivat.

5 Haastattelujen tulokset

5.1 Asiakaspalvelijoiden haastattelut

Yleisesti

Haastattelurungon *yleisesti-osioissa* käytiin läpi kysymyksiä koskien perehdytyksen yleisiä asioita, kuten töihin saapumista, perehdytysprosessin tärkeyttä työnantajalle sekä työyhteisön vastaanottoa. Lisäksi tässä osioissa käytiin läpi HR-asioiden läpikäyntiä perehdytyksen aikana ja sitä, miten läsnä ja etänä toteutetut perehdytyspäivät toteutuivat.

Jokaisessa haastattelussa tuli ilmi, että läsnä toteutettu perehdytys on ehdottomasti toimivampi kokonaisuus kuin etänä toteuttava. Osalla haastateltavista oli perehdytys kokonaisuudessaan läsnä ja osalla koronapandemian vuoksi osittain etänä. Jokainen haastateltava toi esiin sen, että läsnä oma keskittyminen ja sen myötä uuden oppiminen on huomattavasti helpompaa, kuin etänä. Lisäksi useassa haastattelussa haastateltava nosti esiin sen, että miten paljon pienempi kynnyks esimerkiksi kysymiseen on läsnä kuin etänä. Yhtenä oleellisena asiana nousi useasti esiin myös se, miten suuri merkitys läsnäololla on työyhteisöön tutustumisen kannalta.

Jokainen haastateltava koki, että työnantaja oli selkeästi ohjeistanut, milloin ja missä ensimmäisenä työpäivänä tulee olla. Lisäksi oli saatu etukäteen esimiehen puhelinnumero ja painoitettu, että aina saa soittaa ja kysyä, jos jotakin tulee mieleen tai ei löydä paikalle. Myös perehdytysuunnitelma oli selkeä ja siinä oli mistä tuleva perehdytysjakso koostuu ja millä aikataululla. Perehdytysuunnitelmassa oli kerrottu myös mitä mikäkin päivä tehdään. Muutamassa haastattelussa nousi esiin, että esimerkiksi järjestelmien kohdalla olisi voinut perehdytysuunnitelmassa lukea myös tiivistetysti, mitä kyseisessä järjestelmässä tehdään. Haastateltava 4 toi hyvin esille, että se olisi selkeyttänyt omaa tietoa siitä, mitä milloinkin tapahtuu ja myös aiheeseen palatessa voisi perehdytysuunnitelmasta lukea, että mikä tietyn järjestelmän tarkoitus olikaan.

Perehdytys suunnitelma oli siis selkeä ja aikataulut oli selkeästi tiedossa, mutta tarkempaa sisältöä voisi vielä täsmentää.

Haastateltava 3 mukaan haasteen etäajalle toi se, että verkostoituminen työyhteisössä oli haastavaa sekä esimerkiksi työpaikka rakennuksena vieras, kun koronan vuoksi ei saanut liikkua turhaan talon sisällä. Verkostoitumisen kannalta mietitytti myös etänä oleminen, mutta loppupeleissä verkostoituminen on onnistunut hyvin ja haastateltavat kokivat pääsääntöisesti olevansa täysin osa työyhteisöä.

Haastateltava 2 koki, että käyttäjätunnuksien ja salasanojen hankkimisessa olisi kehittämisen varaa. Hänen mukaan meni paljon aikaa siihen, että odoteltiin tunnusten saamista ja perehdytys ei voinut sen vuoksi edetä. Kun taas haastateltava 4 mukaan käyttäjätunnukset ja salasanat olivat hyvin hoidettu, eikä niiden odottamiseen kulunut turhaa aikaa.

Haastateltava 1 mukaan HR-asioita käytiin jonkin verran läpi perehdytyksen aikana, mutta niitä olisi voitu käydä vielä laajemmin läpi. Haastateltava 2 taas koki, että HR-asiat käytiin aivan liian suppeasti läpi. Olisi voitu käydä paremmin ja laajemmin sekä aikaisemmassa vaiheessa esimerkiksi työpukeutuminen. Haastateltava 3 mukaan esimerkiksi työsuhde-edut olisi hyvä käydä läpi laajasti, jotta pystyy hyödyntämään niitä. Haastateltava 5 toi näiden asioiden lisäksi esiin myös sen, että esim työsopimus olisi hyvä käydä läpi, sillä hän ei osannut edes määritellä minkä TES:sin parissa hän on. Haastateltava 7 nosti esiin myös esimerkiksi sairauslomien ilmoittamiskäytännöt, joita tulisi käydä läpi perehdytyksen aikana.

Työyhteisössä otettiin kaikkien haastateltavien mukaan erittäin hyvin vastaan. Haastateltava 2 totesi, että on pelkkää positiivista sanottavaa työilmapiiristä ja työyhteisön vastaanotosta. Haastateltava 3 koki taas, että työyhteisöön osaksi pääseminen on ollut omalta osalta haastavaa juurikin etäajan vuoksi ja se vaatii erilaista panostusta, kuin jos kaikki olisivat läsnä.

Kaikissa haastatteluissa tuli ilmi, että haastateltavat ovat kokeneet työnantajan haluavan panostaa työntekijöidensä hyvinvointiin ja perehdytysprosessiin. Se heijastuu työyhteisössä hyvänä ilmapiirinä sekä lämpimänä vastaanottona uusille työntekijöille.

Haastateltava 6 toi esille, että perehdytyksessä käytiin paljon läpi asioita, miten asiat on ennen ollut vaikka niillä ei ole nykypäivänä merkitystä. Olisi hyvä käydä vain sellaiset menneet asiat läpi, joilla merkitystä tämän päivän työskentelyyn ja jättää turha pois.

Kokonaisuudessaan perehdytyksessä toteutettuihin *yleisesti-osion* teemojen toteutumiseen oltiin tyytyväisiä. Ensimmäisten työviikkojen selkeä aikataulu sekä työyhteisön vastaanottavaisuus nousi esille poikkeuksetta. Muutamia kehittämiskohteita tuli esiin, kuten HR-asioiden läpikäynti sekä liiallinen menneiden asioiden esille tuonti.

Töihin siirtyminen

Haastattelurungon *töihin siirtymis-osiossa* käytiin läpi kysymyksiä koskien ensimmäisiä asiakaskohtaamisia, kummityöskentelyn toimivuutta sekä yleisiä ajatuksia töihin siirtymisestä perehdytyksen jälkeen. Haastateltava 1 kertoi, että töihin siirtyminen totta kai jännitti, mutta toisaalta kollegoiden tuen avulla homma sujui miellyttävästi. Hän ei osannut määritellä oliko hänellä nimettyä kummityöntekijää. Muiden haastateltavien mukaan kummityöntekijä oli selkeästi nimetty ja hänestä oli erittäin suuri apu töihin siirtymisessä. Kummityöntekijä oli aina läsnä ja valmis auttamaan, hänen työpanos oli uusien ohjaamisessa, eikä omassa virallisessa työssään. Kuitenkin osa haastateltavista koki, että kummityöntekijän aika ei aina riittänyt kaikille.

Haastateltava 4 ehdottikin, että jos useampi työntekijä aloittaa kerralla niin kummityöntekijöitäkin voisi olla useampi. Näin taataan se, että jokainen saisi tarvittavan tuen työaloitukseen. Haastateltava 5 koki, että ei aina viitsinyt kysyä kummityöntekijältä apua kun näki hänen kiireen omissa työtehtävissään.

Tämän vuoksi olisi erityisen tärkeää, että kummityöntekijöitä olisi tarvittaessa enemmän kuin yksi ja hänen työtehtävänsä koostuisi vain uusien kanssa olemisesta.

Haastateltava 2 & 5 mukaan yksi haastavimmista asioista töihin siirtymisessä oli järjestelmäosaamisen puuttuminen, kun he eivät tiedeneet mistä järjestelmästä ja mistä kohdasta jonkin tiedon löytää. Perehdytyksessä tulisi olla vielä enemmän pyörimistä suoraan aidoissa ympäristöissä eikä vain harjoituslustoissa. Lisäksi pitäisi harjoitella paljon vapaamuotoisesti ilman ohjeistusta. Muutama haastateltava toi esille, että he oppivat todella nopeasti järjestelmäasiat, jonka vuoksi heille järjestelmäosaaminen oli suhteellisen hyvää töiden alkaessa.

Haastateltava 8 mukaan eniten tuotti haasteita laaja kokonaisuus, joka tulisi oppia. Hänen mielestä poikkeukset ja poikkeusten poikkeukset olisi hyvä käydä läpi vasta töihin siirtymisen jälkeen, etteivät ne turhaan sekoita perusasioiden oppimista.

Useampi haastateltava nosti esiin sen, miten hyvin töihin siirtyminen toimi työnantajan toimesta. Ensimmäiset asiakaskohtaamiset tapahtuivat kummityöntekijä vierellä ja usein ensimmäiset kohtaamiset olivat toteutettu verkkoviestien avulla, jotta työntekijä sai rauhassa miettiä miten tulee toimia asiakastilanteessa. Usea haastateltava toi myös esiin sen, että miten paljon perehdytyksessä käytyjä asioita palautui mieleen työtä tehdessä.

Haastateltava 5 mukaan perehdytyksessä olisi hyvä käydä enemmän läpi sitä, että mistä löytää vastauksia erilaisiin tilanteisiin. Esimerkiksi osa vastauksista löytyy järjestelmästä X, mutta siellä ei pyöritty tarpeeksi niin, että olisi alkuun itsenäisesti osannut etsiä tietoa asioista.

Haastateltava 7 pohti sitä, että miten erilainen jokainen asiakastilanne on, jonka vuoksi on lähes mahdotonta antaa perehdytystä jokaiseen tilanteeseen. Perusasioiden läpikäynti antaa hyvän pohjan sekä se, että aina on joku jolta voi kysyä apua tarpeen tullen.

Kokonaisuudessaan haastatteluissa tuli ilmi, että töihin siirtyminen onnistui hyvin ja siihen oltiin tyytyväisiä. Kummityöskelely oli erityisen onnistunutta ja sen toteutumisesta tuli paljon kiitosta. Oman haasteen töihin siirtymiselle toi laaja kokonaisuus sekä liian suppea järjestelmäosaaminen.

Myynti- ja muu myyntiosaaminen

Haastattelurungon *myyntiosaamis ja muu myyntiosaaminen-osi*issa käytiin läpi myynnin perehdytystä niin yleisesti kun tiettyjen vakuutus tuotteiden näkökulmasta. Tämä osio sisälsi teemoja myös alennusohjeista ja palkkiomalleista.

Haastateltava 1 mukaan myyntiosaamista ei käyty juurikaan perehdytyksessä läpi. Jokaisessa haastattelussa tuli ilmi, että myöhemmin toteutettu myynninosaamiskoulutus taas oli erittäin hyödyllinen ja siitä sai paljon vinkkejä myyntiosaamiseen. Haastateltava 1 mukaan myyntiosaamista olisikin hyvä käydä vasta muutamien kuukausien päästä aloittamisen jälkeen, sillä alussa tulee niin paljon muutakin asiaa. Haastateltava 2 mukaan myyntiosaamiseen liittyviä koulutuspäiviä voisi olla vuosittain, sillä niitä on aina hyvä palautella mieleen säännöllisin väliajoin.

Haastateltava 2 mukaan alennusohjeita ja palkkiomalleja pitäisi käydä perehdytyksessä paremmin läpi ja niihin tulisi olla selkeät ohjeistukset. Myös useassa muussa haastattelussa tuli esille, että näitä asioita tulisi käydä laajemmin läpi. Olisi siis erityisen tärkeää, että näitä käytäisiin läpi niin uusien kui jo alottaneiden työntekijöiden kesken.

Useampi haastateltava koki, että tiettyjen tuotteiden puheeksiottamista ei käyty tarpeeksi läpi. Haastateltava 3:n mukaan ne eivät soveltuisi heti alkuperehdytykseen vaan niistä pitäisi olla oma perehdytys myöhemmin esimerkiksi kyseisten tuotteiden puheeksiottamisesta ja sisällöstä, esim. 3-6kk päästä työn aloittamisesta.

Terveys- ja eläinvakuutukset nousi useassa haastattelussa esiin niin, että osaaminen on ollut liian suppeaa niihin. Haastateltava 9 totesi, että niitä olisi hyvä käydä läpi myös vasta myöhemmässä vaiheessa uudelleen, sillä alkuperehdytyksessä tulee niin paljon asiaa.

Haastateltava 5 totesi, että parhaiten myyntiä opettaa asiakaskohtaamisten määrä ja niin sanotusti itsensä löytäminen myyjänä. Tärkeänä asiana on tuoteosaaminen, jota perehdytyksessä käytiinkin läpi kattavasti.

Tuoteosaamista voitaisiin kuitenkin käydä läpi säännöllisesti ja tiettyjä myynnin kehittämiseen liittyviä asioita.

Haastateltava 6 mukaan jonkinlainen myyntiosaamiskoulutus voisi olla kohdallaan esimerkiksi kuuden kuukauden töiden aloittamisen jälkeen, mutta niitä olisi kuitenkin tärkeää käydä edes suppeasti läpi jo alkuperehdytyksessä. Kaiken kaikkiaan myyntiosaamista käytiin liian vähän läpi perehdytyksen aikana.

Haastateltava 1 toi esille, että perusvakuutustuotteita käytiin perehdytyksessä hyvin läpi, mutta tiettyjä vakuutustuotteita voitaisiin käydä vielä laajemmin läpi. Esimerkiksi vakutuustuotetta X oli hyvä käydä läpi alkuperehdytyksessä, mutta siihen olisi tarvittu vielä jatkoperehdytys myöhemmässä vaiheessa.

Muutamien haastattelun mukaisesti aihealueeseen X tulisi saada ehdottomasti lisää perehdytystä hetken töiden aloittamisen jälkeen. Näiden asioiden äärellä ollaan usein, mutta etenkin järjestelmäosaamisen kanssa on välillä haasteita.

Haastateltava 6 mukaisesti tiettyjä haastavampia vakuutustuotteita tulisi ehdottomasti käydä laajemmin ja kattavammin läpi esimerkiksi muutaman kuukauden työskentelyn jälkeen, silloin työntekijä osaisi itse kattavammin ymmärtää aiheesta. On vaikea ottaa mitään kantaa kyseisen vakuutustuotteiden sisältöön, jos osaaminen tuotteista ei ole riittävää.

Haastateltava 5 pohti, että hänen mielestään toimivin, mutta ei välttämättä helpoiten toteutettava käytäntö olisi se, että ensin käytäisiin yksi vakuutustuote

läpi, jonka jälkeen niitä konkreettisesti tehtäisiin työssä. Tämän jälkeen vasta siirryttäisiin seuraavaan tuotteeseen ja tällä tavoin käytäisiin kaikki tuotteet läpi.

Useassa haastattelussa nousi ilmi se, että ei ole tullut juuri ollenkaan onnistumisia myynnin osa-alueella X, koska oma osaaminen on ollut liian suppeaa siihen, että uskaltaisi ottaa kyseiset vakuutus tuotteet puheeksi asiakkaan kanssa. Muutama haastateltava kuitenkin oli saanut myös onnistumisia tältä osa-alueelta.

Kaiken kaikkiaan myyntiosaamista kokonaisuudessaan käytiin perehdytyksessä liian vähän läpi. Kehittämisehdotuksena esiin nousi myyntiosaamisen jatkoperehdytys myöhemmässä vaiheessa sekä laajemmin alennusohjeiden sekä palkkiomallien läpikäynti. Lisäksi tiettyjen vakuutus tuotteiden puheeksiottamiseen oltaisiin kaivattu lisää vinkkejä.

Asiakaskokemus

Haastattelurungon *asiakaskokemus-osiossa* keskityttiin siihen, että millaista perehdytystä asiakaskohtaisiin saatiin. Haastateltava 1 mukaan asiakaskokemuksessa onnistumiseen saatiin riittävästi ohjeistusta, kun taas haastateltava 2 mukaan taas suurimman perehdytyksen asiakaskokemukseen sai omalta kummityöntekijältä ennen töihin siirtymistä, mutta hän olisi kaivannut siihen selkeämpää ohjeistusta jo alussa.

Haastateltava 3:n mukaan perehdytyksessä pitäisi enemmän käydä asiakaskokemusta läpi. Huomioiden jokaisen perehdytyksessä olevan tulevat työtehtävät. Haastateltava 3 mukaan parhaat vinkit asiakaskokemuksessa onnistumiseen sai omalta kummityöntekijältä.

Muutama haastateltavista pohti, että kollegoiden työn seuraamisen avulla voisi saada laajaa osaamista niin itse työhön kuin asiakaskokemuksen näkövinkkelistä. Useamman kollegan työn seuraamisen myötä saisi paljon rikkautta ja valmiuksia oman työ-minän löytämiseen.

Haastateltava 7 mukaan perehdytyksessä olisi hyvä käydä laajemmin läpi asiakaskokemusta ja luoda esimerkiksi jokin runko asiakaspalvelutilanteisiin. Runko voisi käsitellä sitä, että mitä tulisi huomioida asiakaspalvelutilanteessa, miten aloittaa asiakaskohtaaminen ja mitä eri vaiheissa tulee huomioida.

Haastattelujen mukaisesti asiakaskohtaamisiin tulisi saada lisää perehdytystä ja esimerkiksi kollegoiden työnseuraamisesta voisi olla paljon apua. Usessa haastattelussa nousi esiin työntekijän oma aiempi työkokemus, josta oli iso apu asiakaskohtaamisiin.

Korvauspuolen osaaminen

Haastattelurungon *korvauspuolen osaamis-osiossa* käytiin läpi korvauspuolen perehdytystä ja sen toimivuutta. Haastateltava 1 ja 6 kokivat, että korvauspuolen perehdytys jäi liian suppeksi ja hän olisi kaivannut siihen lisää osaamista. Ensimmäisiin vahinkonavauksiin he kuitenkin saivat riittävästi tukea kollegalta ja asia hoitui sen vuoksi mielekkäästi. Muutama haastateltava pohti, että korvauspuolen työn seuraamisesta voisi olla apua korvausasioiden ymmärtämiseen.

Jokaisessa haastattelussa tuli ilmi, että korvauspuolen perehdytys ei ole ollut tarpeeksi kattava. Haastateltava 3:n mukaan tulisi käydä enemmän läpi esimerkiksi sitä, että miten ohjata asiakas tekemään vahinkoilmoitus. Haastateltava 4 taas koki, että korvauspuolen osaamista ei käyty juurikaan läpi, mutta hän kuitenkin kokee saaneensa tarvittavan osaamisen omaa työnkuvaa ajatellen.

Haastateltava 5 pohti, että korvauspuolen osaamista voitaisiin jaotella eri vakuutus tuotteisiin ja toteuttaa niin, että jokaisella olisi valmiudet vastata peruskysymyksiin korvausasioissa. Esimerkiksi yhteistyökumppaneiden läpikäynti ja tarvittavien tositteiden toimittaminen. Tästä voisi olla esimerkiksi jonkinlainen dokumentti per vahinko, että mitä missäkin pitää huomioida pääpiirteittäin.

Useassa haastattelussa tul ilmi, että korvauspuolen osaamista olisi hyvä kerrata vielä jonkin aikaa työn aloittamisen jälkeen. Tähän voisi olla erillinen päivä, joka on varattu korvauspuolen asioiden kertaamiselle. Korvauspuolen osaamista tulisi siis kehittää monin eri tavoin, sitä tulisi olla lisää niin alkuperähdytyksessä kuin myöhemmässä vaiheessa kertausmielessä.

Kaiken kaikkiaan haastatteluissa tuli ilmi, että korvauspuolen osaamiseen kaivataan lisäperehdytystä ja se tulisi huomioida varsinkin niiden työntekijöiden kohdalla, jotka kohtaavat useammin vahinkoasiakkaita käytännön työssään.

Teoriaosaaminen

Haastattelurungon *teoriaosaamis-osioissa* käytiin läpi perehdytyksen teoriaosaamista ja sen onnistumista. Tässä osioissa pohdittiin muun muassa teorian vastaamista käytännön työssä sekä teemoja, jotka jäivät liian pienelle huomioille perehdytyksen aikana. Haastateltava 5:n mukaan käytännön työtä tai sen seuraamista tulisi olla vieläkin enemmän perehdytysjakson aikana. Teoriaosaaminen jää taka-alalle, kun sitä tulee liikaa ja kaikkea ei voi muistaa. Käytännön työ opettaa eri näkökulmasta ja teorian yhdistäminen käytännössä nähtyihin asioihin on helpompaa.

Muutaman haastateltavan mukaan esimerkiksi kesä- tai talviaikaan painottuvien ajoneuvojen vakuutuksia ei käyty juuri ollenkaan läpi. Perehdytyksessä tulisi huomioida, että tällaiset teemat käytäisiin läpi myöhemmässä vaiheessa, jos ne ei ole ajankohtaisia alkuperähdytyksen aikaan. Lisäksi haastateltava 2 mukaan esimerkiksi ajoneuvojen osalta olisi hyvä käydä läpi, että mitkä asiat tapahtuu automatiikalla ja mitkä tulee itse hoitaa.

Useat haastateltavat koki, ettei muutamaa tiettyä vakuutustuotetta käyty tarpeeksi läpi perehdytyksen aikana. Osaaminen näistä jäi hyvin pienelle tasolle ja tämän vuoksi myös asiakkaiden ohjeistaminen näiden tiimoilta. Haastateltava 5 mukaan taas kyseisiä vakuutustuotteita ei käyty ollenkaan läpi ja niiden olemassaolo tuli ilmi vasta asiakkaan tarpeen kohdalla.

Muutama haastateltavaa toi esille sen, että miten tärkeää olisi käydä läpi laskutusasioita laajemmin niin yleisesti kuin esimerkiksi perintäyhtiöön menneiden laskujen osalta. Yleistieto olisi hyvä olla kaikilla, sillä usein asiakkaat kysyvät laskutuksesta muun vakutuusasian ohella. Kaikilla haastateltavilla ei ole ollut tiedossa perehdytysjakson jälkeen edes, että kuka perii yrityksen laskut, jos ne menevät perintäyhtiöön.

Haastateltava 6 mukaisesti vaikeammat tai vähemmän esillä olevat vakuutustuotteet voitaisiin käydä läpi laajemmin, mutta vasta sen jälkeen kun on jo jonkin aikaa tehnyt työtä ja perusasiat alkavat olla hallussa.

Haastateltava 7 mukaan taas perehdytyksessä tulisi painoittaa sitä, että saman vakuutuslajin eri tuotteessa voi olla erilaisia ehtoja ja ne tulisi aina tarkistaa kyseisen vakuutustuotteen kohdalta asiakasta ohjeistaessa. Lisäksi haastateltava 7 pohti sitä, kun jatkuvasti tulee uusia pieniä ohjeistuksia tai muistutuksia joistakin teemoista. Näistä olisi hyvä tehdä jonkinlainen yhteenveto, jotta niihin olisi helppo palata jälkepäin.

Teoriaosaamiseen oltiin lähtökohtaisesti tyytyväisiä, mutta myös kehittämiskohteita löytyi. Vakuutustuotteiden ehtojen läpikäynti sekä vähemmän esillä olevien vakuutustuotteiden läpikäymiseen sekä laskutukselle tarvittaisiin myöhemmälle ajankohdalle jatkoperehdytystä.

Ruusut ja risut perehdytyksestä

Haastattelurungon *ruusut ja risut-osiossa* käytiin läpi perehdytyksen yleisiä onnistumisia ja kehittämiskohteita ilman teemaa. Tämän osa-alueen tarkoitus oli saada aikaan vapaata keskustelua perehdytyksestä, ilman tiettyyn teemaan kohdistamista.

Useassa haastattelussa tuli ilmi, että perehdytys on ehdottomasti ollut parhaimpia missä on koskaan ollut. Myös usea haastateltava toi esiin sen, että sai todella hyvät eväät työhön perehdytyksestä sekä motivaatio nousi toimivan perehdytyksen myötä.

Haastateltava 3 koki, että perehdytettävistä pidettiin hyvää huolta myös etänä ja kaikki toimi hyvin. Etäaika on toki ollut raskasta varsinkin, kun ei ole samalla tavalla tutustunut kollegoihin, mutta itse perehdytys on ollut toimiva myös etänä.

Haastateltava 6 mukaan yhteishenki työyhteisössä on mahtava ja siihen pääsi nopeasti mukaan. Lähtökohtaisesti haastateltava 6 on ollut erittäin tyytyväinen perehdytykseen, mutta toivoisi enemmän käytännön harjoittelua ennen töihin siirtymistä kollegan tuki vierellä. Haastateltava 5 mukaan perehdytys oli todella kattava, pitkä sekä antoisa. Työnantaja koki perehdytyksen tärkeänä ja tuli todella tervetullut olo jo pelkästään siitä.

Haastateltava 7 nosti esiin vielä kummityöntekijän helposti lähestyttävyyden, ammattitaidon sekä valtavan tuen. Kummityöntekijää oli täysin uusia työntekijöitä varten paikalla.

5.2 Muut haastateltavat

Yleisesti

Muut haastateltavat työskentelevät muissa kuin konkreettisessa asiakaspalvelutyössä ja heidän perehdytys on toteutunut eri tavoin kuin asiakaspalvelussa työskentelevien. Tämän vuoksi käsittelen muut haastateltavat omana kokonaisuutena ja heille myös haastattelurunkoa käytettiin soveltuvin osin. Myös tässä osioissa on käyty läpi haastattelut niiden teemojen mukaisesti.

Haastattelurungon *yleisesti-osioissa* käytiin läpi kysymyksiä koskien perehdytyksen yleisiä asioita, kuten töihin saapumist ja perehdytys suunnitelman toteutumista. Lisäksi tässä osioissa käytiin läpi HR-asioiden läpikäyntiä perehdytyksen aikana ja sitä, miten läsnä ja etänä toteutetut perehdytyspäivät toteutuivat.

Jokaisen haastateltavan mukaan läsnä toteutettu perehdytys oli toimivampi, kuin etäpäivät. Jokaisella haastateltavalla oli selvää, että minne ensimmäisenä päivänä tulee saapua sekä tulevien viikkojen aikataulut oli selvillä. Jokaisella haastateltavalla oli myös selkeä kirjallinen perehdytys suunnitelma, josta selvisi tulevien viikkojen aikataulu. Muutama haastateltavista kertoi, että perehdytys suunnitelmaan tuli jonkin verran muutoksia sisällöllisesti matkan varrella, mutta päivin aikataulutus pysyi kuitenkin samana.

Haastateltava 16 mukaan perehdytys suunnitelma voitaisiin yksilöllistää enemmän niin, että jokainen saisi mahdollisimman kattavan perehdytyksen omien tarpeiden ja työtehtävän mukaisesti. Myös haastateltava 14 ja 11 toi esiin sen, että perehdytys toteuttiin liian yleistasolla ja yksilöllistäminen unohtui hetkittäin.

Haastateltava 12 ja 13 koki, että he saivat kattavan tiedon HR-asioita sekä vastaanotto oli todella lämmin ja myönteinen. Lisäksi he kokivat, että työnantaja

piti perehdytysprosessia erityisen tärkeänä ja siihen haluttiin panostaa. Muutamassa haastattelussa taas tuli ilmi, ettei HR-asioita käyty juurikaan läpi ja niihin oltaisiin kaivattu enemmän tietoa.

Muiden haastateltavien haastattelurungon *yleisesti-osiossa* tuli ilmi, että perehdytys suunnitelmasta puuttui yksilöllistäminen vaikka sitä oltaisiin tarvittu. HR-asioita oltiin käyty läpi vaihtelevasti eri haastateltavien kohdalla, mutta jokaisen kohdalla niitä oli käyty läpi jollain tavalla.

Töihin siirtyminen

Haastattelurungon *töihin siirtymis-osiossa* käytiin läpi kysymyksiä koskien ensimmäisiä asiakaskohtaamisia, kummityöskentelyn toimivuutta sekä yleisiä ajatuksia töihin siirtymisestä perehdytyksen jälkeen. Haastateltava 12 kertoi, ettei hänellä ollut nimettyä kummityöntekijää, mutta hän sai kollegoiltaan apua työskentelyssä ja heistä oli korvaamaton tuki töihin siirtymisessä ja vielä nykypäivänäkin. Myös muut haastateltavat toivat esille sen, että nimettyä kummityöntekijää ei ollut vaan vastuun kummityöskentelystä otti kollegat.

Haastateltava 16 ei saanut selkeää ja kattavaa ohjeistusta ennen ensimmäistä asiakaspuhelua eikä puhelussa ollut suoranaisesti avustamassa kollegaa vain jäi aika yksin asian kanssa. Muutama haastateltava nosti esiin sen, että miten tärkeää olisi päästä seuraamaan useamman kollegan työskentelytapoja. Monessa asiassa on monta oikeaa toimintatapaa ja monen eri kollegan työtä seurattaessa olisi helpompi löytää itselle sopivin työskentelytapa.

Kaikkien haastateltavien mukaan haastavinta töihin siirtymisessä oli ehdottomasti monet eri vakuutus tuotteet, joiden osaaminen alussa oli vielä suppeaa ja epävarmaa. Vakutuustuotteita kuitenkin käytiin kattavasti läpi, mutta niiden sisäistäminen alkuun on haastavaa.

Haastatteluissa tuli ilmi, että töihin siirtymiseen oltaisiin kaivattu lisää osaamista muun muassa järjestelmäosaamisen kautta. Lisäksi tärkeänä näkökulmana

esiin nousi se, että miten tärkeää muiden kollegoiden työnseuraaminen olisi oman työtehtävän oppimisen kannalta.

Asiakaskokemus & teoriaosaaminen

Haastattelurungon *teoriaosaamis ja asiakaskokemus-osioissa* käytiin läpi perehdytyksen teoriaosaamista sekä asiakaskohtaamista ja niiden onnistumista. Haastateltava 12 koki, että perehdytyksen aikana käytiin kattavasti läpi sitä, että minkälaista asiakaspalvelua on tarkoitus tarjota. Kun taas muutamassa haastattelussa ilmeni, että asiakaskokemusta ei käyty läpi juuri ollenkaan. Asiakaskokemukseen kaiken kaikkiaan olisi kaivattu lisäohjeistusta ja esimerkkejä toimintatavoista.

Kaikkien haastateltavien mukaan järjestelmäosaamista olisi tullut käydä laajemmin läpi, moni järjestelmällinen asia oli aivan hakusessa vielä pitkään työn aloittamisen jälkeenkin. Kaikissa haastatteluissa ilmeni, että vakuutus tuotteiden sisältöä ja ehtoja käytiin laajasti läpi, mutta käytännön harjoittelu jäi vähälle.

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Tässä opinnäytetyössä haastatteluiden tulokset on käyty pintapuolisemmin läpi, mutta haastatteluiden yksityiskohtaiset kehittämissuositukset ja keuhut toimeksiantaja saa Power Point-esityksen muodossa. Power Pointissa käyn läpi kaikki haastattelujen teemat ja nostan niistä esiin kehittämissuositukset sekä onnistumiset.

Haastattelut toteutuivat sovitusti, ne antoivat paljon näkökulmia ja ajatuksia perehdyttämisen kehittämiseen toimeksiantajayrityksessä, mutta myös kehittämiskohteita löytyi. Haastattelut olivat onnistuneita, sillä tarkoitus oli saada yhtenäviä ja erinäviä mielipiteitä perehdytyksen onnistumisesta. Täytyy kuitenkin muistaa, että jokainen haastateltava on yksilö ja oppii asiat omalla tavalla, joka myös aiheuttaa eroavia ajatuksia perehdytyksen onnistumisesta.

Haastatteluissa ilmeni, että toimeksiantajayrityksessä on jo nyt toimiva ja laaja perehdytys olemassa. Lisäksi toimeksiantaja yrityksessä on perehdytysuunnitelma, jonka mukaan perehdytystä toteutetaan. Perehdytysprosessi sai todella paljon kehuja ja siihen oltiin lähtökohtaisesti tyytyväisiä, mutta myös kehittämiskohteita löytyi.

Haastatteluissa tuli myös ilmi, että perehdytys toteutui huomattavasti paremmin asiakaspalvelijoiden, kuin muiden haastateltavien kohdalla. Muiden haastatteluissa tuli ilmi, että kummityöskentely jäi vähälle ja avun saaminen kollegoilta oli vaihtelevaa. Haastattelujen aikana huomasin, että asiakaspalveluiden perehdytyksessä on ollut toimiva ja selkeä runko, jota on noudatettu, kuin taas muiden haastateltavien kohdalla perehdytys on ollut hyvin yksilöllistä, mutta silti tietynlainen yksilöllistäminen perehdytysuunnitelmasta on ollut puutteellinen.

Haastatteluista voi päätellä, että toimeksiantajayrityksen yleisilmapiiri ja töihin sopeutuminen on hyvällä tasolla. Haastateltavat olivat lähtökohtaisesti erityisen tyytyväisiä siihen, miten korona ajan aiheuttamasta etätyöskentelystä huolimatta

on saanut kokea olevansa osa työyhteisöä ja siihen, että miten avosylin uudet työntekijät on vastaanotettu.

Useassa haastattelussa tuli ilmi, että töihin siirtymisessä haastavinta oli nimenomaan tuoteosaamisen puuttuminen. Kuitenkin jokainen haastateltava toi myös esille sen, että ei ole kyse perehdytyksen huonoudesta vaan siitä, että on niin paljon opittavaa yhdeltä istumalta. Tämä taas kertoo siitä, että perehdytys on saatu toteutettua toimivasti ja kannattavasti. Haastatteluista ilmeni myös se, että työnantaja on onnistunut perehdytyksessä lähtökohtaisesti hyvin ja esimerkiksi työntekijöiden sitouttaminen perehdytyksen toimivuuden ja yleisen ilmapiirin avulla on onnistunut lähes moitteettomasti.

Tärkeimpinä kehityskohteina nousivat tiettyjen vakuutus tuotteiden liian suppea osaaminen sekä muutamien yleisasioiden läpikäymisen puuttuminen kuten tulostimen käyttö. Lisäksi suuria kehityskohteita oli havaittavissa myyntiosaamisen ja korvauspuolen osa-alueilla, sillä niitä ei käyty perehdytyksen aikana juuri ollenkaan läpi. Myyntiosaamista voitaisiin parantaa erilaisilla myyntivalmennuksilla esimerkiksi puolen vuoden päästä töiden aloittamisen jälkeen. Myös järjestelmäosaamiseen ja tiettyjen tuotteiden tuoteosaamiseen kaivataan lisää koulutusta, niitä tulisi lisätä perehdytykseen vapaamuotoisena harjoitteluna. Muiden haastateltavien kohdalla tuli myös ilmi, että asiakaskohtaamiseen ei saatu riittävästi osaamista ennen töiden aloitusta.

Kaiken kaikkiaan perehdytys on ollut jo ennestään todella toimiva toimeksiantaja yrityksessä, jonka vuoksi kehittämiskohteet eivät ole kovinkaan isoja kokonaisuuksia vaan ennemminkin joitain osa-alueita, jotka on käyty läpi liian suppeasti tai liian varhaisessa vaiheessa. Toimeksiantajalle tehdyssä Power Pointissa tulee ilmi kehityskohteet, joiden pohjalta toimeksiantaja muuttaa perehdytyksen sisältöä. Tämän selvityksen ja edellä mainittujen muutosten avulla toimeksiantajayritys voi kehittää perehdytystä vieläkin toimivammaksi kokonaisuudeksi niin, että uuden työn oppiminen olisi entistäkin jouhevampaa.

Lähteet

Eklund A. 2018, Tervetulos meille! Uuden työntekijä perehdytys. 1. painos. Grano Oy: Helsinki 2018

Eklund, A. Hyvä perehdytys suunnitelma on organisaation näköinen ja muokattavissa. Brik Impact Oy. Viitattu 06.04.2022. Saatavilla: <https://www.brik.fi/hyva-perehdytys-suunnitelma-on-organisaation-nakoinen/>

Eklund, A. Onnistunut perehdytys sitouttaa ja parantaa tuottavuutta – huolehdi 5 avainkohdasta. Brik Impact Oy. Viitattu 31.03.2022. Saatavilla: <https://www.brik.fi/onnistunut-perehdytys-sitouttaa/>

Haapakoski, K. Niemelä, A. & Yrjölä, E. 2020. Läsnä etänä - Seitsemän oppituntia tulevaisuuden työelämästä. E-kirja. Helsinki: Alma Talent.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu — Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Tammi

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen – liiketoiminnan menestystekijä. 3., uudistettu painos. Edita Publishing Oy: Helsinki 2013

Joki M. 2021, Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 7. uudistettu painos. Hansaprint Oy: Vantaa 2021

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä 2007

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentillä. Tampere: Juvenes Print 2009

Moisala, V-P. 2011. Uusi HR – arjen henkilöstöjohtamista. 2., uudistettu painos. Kuopio: Kopijyvä Oy 2011

Mäkelä, A. 28.4.2020. Uuden työntekijän perehdytys etänä – katso toimivaksi todetut vinkit ja käytännöt. Duunitori. Viitattu 31.03.2022. Saatavilla: <https://duunitori.fi/tyoelama/tyontekijan-perehdytys-etana>

Saalasti, T. 2019. Digitaalinen vs. manuaalinen perehdytys. Viitattu 06.04.2022.
<https://www.intro.fcgtalent.fi/blogit/digitaalinen-vs-manuaalinen-perehdytys>

TJS Opintokeskus 2009. Perehdyttämisen monet osapuolet. Viitattu 12.05.2022. Saatavilla: https://www.tjs-opintokeskus.fi/sites/default/files/Julkaisut/perehdyttamisen_toimivat_kaytannot_nettiesite2.pdf

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Viitattu 06.04.2022. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P14>

Viitala, R. 2014. Henkilöstöjohtaminen: Strateginen kilpailutekijä. 4., uudistettu painos. Helsinki 2014

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Haastattelurunko

Haastattelurunko:

Yleistä:

1. Miten koit perehdytyksen, entä etäperehdytyksen?
2. Oliko sinulla töihin tullessa selvillä, että mihin ja milloin pitää saapua?
3. Entä tiesitkö tarpeeksi hyvin mitä ensimmäisten viikkojen aikana tapahtuu ja milloin?
4. Olisitko toivonut jostakin asiasta tarkempaa ohjeistusta?
5. Koitko saavasi riittävästi tietoa HR-asioista? (järjestelmät, sopimusasiat, työpukeutuminen, sairauspoissaolot ym.)
6. Miten koit, että sinut otettiin vastaan työyhteisössä?
7. Koetko, että työnantaja piti perehdyttämisen prosessia tärkeänä ja panostettiin siihen tarpeeksi?
8. Mikä yleinen fiilis perehdytyksestä ja töiden alkamisesta?

Siirtyminen töihin perehdytyksen jälkeen

1. Mikä yleisfiilis töihin siirtymisestä perehdytyksen jälkeen?
2. Miltä tuntui ensimmäiset asiakaskohtaukset?
3. Palautuiko työssä mieleen perehdytyksessä käytyjä asioita?
4. Mikä oli helpointa, entä haastavinta?
5. Miten koit kummityöskentelyn? Oliko sinulla nimetty kummi ja saiko häneltä riittävästi tukea työskentelyyn?

Myyntiosaaminen:

1. Koitko saavasi tarpeeksi avaimia myynnissä onnistumiseen?
2. Saitko perehdytyksestä tietoa mm. [REDACTED] ja [REDACTED]?
3. Saitko vinkkejä lisämyyntiin ja puheeksi ottoon?
4. Jos et saanut tarpeeksi vinkkejä, niin miten niitä olisi voitu lisätä?
5. Nouseeko jotain mitä olisi vielä hyvä kerrata esim. 3kk tai 6kk aloittamisen jälkeen?

1. Miten käytiin läpi? Mitä olisit toivonut, että tehdään toisin?
2. Onko sinulla tullut onnistumisia esimerkiksi [REDACTED]?
3. Jos ei, niin mitä oltaisi voitu tehdä toisin, jotta onnistumisia olisi tullut?
4. Miten ja milloin näistä asioista olisi hyvä käydä perehdytystä? Koetko, että teemojen oli hyvä olla mukana alkuperehdytyksessä vai olisiko niitä ollut hyvä käydä läpi kokonaisuudessaan vasta myöhemmin?

Asiakaskokemus

1. Koitko, että sait perehdytyksessä asiakaskokemusvalmennusta ja eväitä asiakaskohtaukseen eri kanavissa?
2. Tuliko perehdytyksessä ilmi, että mitä tulee huomioida hyvässä asiakaskokemuksessa?
3. Koitko saavasi riittävästi ohjeistusta ensimmäisiin asiakaskohtauksiin? Jos et, niin mitä olisi voitu tehdä toisin?

Korvauspuolen osaaminen

1. Miten koit korvauspuolen perehdytyksen?
2. Saitko ohjeistusta korvaustilanteessa toimimiseen?
3. Miten ensimmäiset vahinkoasiakkaan kohtaamiset sujuivat?
4. Miten korvauspuolen perehdytystä voidaan kehittää jatkossa?

Teoria

1. Vastasiko teoriassa käydyt asiat käytännön työtä?
2. Miten teoriaosaamista voitaisiin jatkossa kehittää?
3. Koitko, että joitakin tärkeitä teemoja jäi liian vähälle huomiolle tai jäi käymättä kokonaan?
4. Nouseeko mieleen jotain, mitä olisi hyvä käydä läpi vasta myöhemmin?

Ruusut & risut perehdytyksestä

1. Missä erityisesti onnistuttiin?
2. Missä kehittämisen varaa?

Power Point toimeksiantajalle

