



# Itsenäisen työskentelyn kehittäminen rahoitus- neuvottelijana

Anni Karhunen

2022 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

## Itsenäisen työskentelyn kehittäminen rahoitusneuvottelijana

Anni Karhunen  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Marraskuu, 2022

Anni Karhunen

**Itsenäisen työskentelyn kehittäminen rahoitusneuvottelijana**

Vuosi

2022

Sivumäärä

44

---

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella kymmenen viikon ajan rahoitusneuvottelijan arkea finanssilaitoksessa ja kehittää omaa osaamista kohti syvempää asiantuntijuutta. Toimeksiantajalle oli tavoitteena löytää keinoja, jotka tukevat rahoitusneuvottelijoiden jaksamista ja hyvinvointia hektisessä arjessa.

Opinnäytetyön aikana tarkasteltiin erityisesti päätöksentekoon, neuvottelutaitoihin, tiedonhakuun sekä jaksamiseen ja hyvinvointiin liittyviä teemoja. Näiden perusteella toteutettiin myös päiväkirjaraportointi, jossa jokaiselle viikolle oli etukäteen määritetty tarkasteltava teema. Viikkoanalyseissa teemoja peilattiin omaan osaamiseen ja kehittymiseen sekä tietoperustaan.

Opinnäytetyön ansiosta oman osaamisen kehittäminen ja tarkastelu muuttui helpommaksi sekä tavoitteellisemmaksi kohti oman alan asiantuntijuutta. Toimeksiantajalle opinnäytetyö tarjosi ehdotettuja työskentelymalleja, joiden avulla tiimin ajanhallintaa voidaan muokata ja kehittää työntekijöiden jaksamista tukevaksi.

Anni Karhunen

**Developing Independent Working in the work of A Financial Advisor**

Year                      2022    Pages                      44

---

The objective of this bachelor's thesis written in the form of a diary was to examine the everyday life of a financial advisor in a financial institution for ten weeks. The purpose was also to develop the author's personal knowledge towards deeper expertise. For the company, the goal was to find ways that support its financial advisors' well-being and ability to cope with a hectic work life.

During this thesis, themes related to decision-making, negotiation skills, information search and well-being were examined in particular. Based on the themes, a diary reporting was carried with a pre-defined theme for each week. In the weekly analysis the themes were mirrored in the author's personal competence and development, as well as in academic literature and knowledge base.

As a result, developing and reviewing the author's own competence became easier and more goal-oriented towards expertise in the field. For the company, the thesis offered proposed working models that can be used to modify and develop the team's time management and to support the employee's well-being.

Keywords: finance, decision-making, negotiation, information retrieval, wellbeing

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Nykytilanne.....	7
2.1	Nykyinen työ.....	7
2.2	Sidosryhmät.....	10
2.3	Vuorovaikutustaidot.....	11
2.4	Opinnäytetyön tavoitteet.....	12
3	Päiväkirja.....	12
3.1	Viikko 1: Päätöksenteko.....	12
3.2	Viikko 2: Neuvottelutaidot.....	16
3.3	Viikko 3: Jaksaminen ja hyvinvointi.....	20
3.4	Viikko 4: Tiedonhaku.....	22
3.5	Viikko 6: Päätöksenteko.....	28
3.6	Viikko 7: Jaksaminen ja hyvinvointi.....	31
3.7	Viikko 8: Neuvottelutaidot.....	33
3.8	Viikko 9: Jaksaminen ja hyvinvointi.....	35
3.9	Viikko 10: Päätöksenteko ja tiedonhaku.....	38
4	Yhteenveto ja pohdinta.....	40
	Lähteet.....	43
	Kuviot.....	44

## 1 Johdanto

Päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössäni käsittelen työtäni finanssialalla henkilöasiakasrahoituksen asiakkuusneuvojana. Tässä työssä tulen jatkossa viittaamaan oikeaan työnimikkeeseeni yleiskielisemmällä vastineella rahoitusneuvottelija. Olen vaihtanut nykyiseen työnkuvaani loppuvuodesta 2021 ja päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tarkoituksena on tukea ja kehittää omaa ammatillista kasvuani uudessa kohti asiantuntijaksi etenemistä urapolullani.

Opinnäytetyössäni tavoitteenani on kehittää erityisesti itsenäistä osaamista ja päätöksentekoa rahoitusneuvottelijan luotonmyöntöprosessissa. Lisäksi tarkastelen tiimin yhteisiä toimintatapoja ja pohdin toimintamalleja, jotka ovat enemmän jokaisen tiimiläisen jaksamista ja hyvinvointia tukevia. Asiantuntijatyössä hyvinvointi koostuu useista eri asioista kuten itsenäisyydestä ja itsensä johtamisen taidoista, luottamuksesta sekä joustavuudesta työn ja vapaa-ajan elämän yhteensovittamisessa (Sitra 2017). Raportoin työpäivistäni päivä- ja viikkotasolla ajanjaksolla 9.5.-15.7.2022. Viikkoanalyseissa tarkastelen omaa ammatillista kehittymistäni ja peilaan tietoani teoriapohjaan laajemman kokonaiskuvan ja ymmärryksen saamiseksi.

Työni toimeksiantaja on Yritys X, joka on itsenäinen finanssilaitos ja alalla merkittävä toimija Suomessa. Työskentelen noin 20 hengen tiimissä ja osana arkipäiviäni on laaja yhteistyö myös oman tiimini ulkopuolelle koko pankin ja muun finanssialan toimijoiden kanssa.

## 2 Nykytilanne

Ennen nykyistä työtäni olen aina työskennellyt jossain määrin asiakaspalvelutehtävissä. Suomessa olen työskennellyt kaupan alalla sekä tapahtumatuotannon tehtävien parissa. Monipuolinen kokemus useammalta eri alalta on tuonut paljon nykyisessäkin työssä vaadittavia taitoja kuten tarkkuutta, paineensietokykyä, järjestelmällisyyttä sekä kykyä huolehtia useista kiireellisistä asioista yhtä aikaa. Olen työskennellyt myös ulkomailla hostellien vastaanottovirkailijana. Kansainvälisestä sekä kulttuurillisesta osaamisesta on paljon hyötyä myös nykyään, kun ymmärtää eri kulttuurien edustajia ja heidän tapojaan toimia.

### 2.1 Nykyinen työ

Olen työskennellyt finanssialalla yhteensä kaksi ja puoli vuotta. Teen työtäni hybridityönä, joskin suuremmalla painotuksella etätöinä. Työskentelen toimistolla yleensä 1-2 päivää viikossa. Työskentelen päivä- ja iltavuoroissa, joista jälkimmäisiä teen yleensä kaksi kertaa viikossa maanantaisin ja tiistaisin. Työssäni sovelletaan liukuvaa työaikaa eli mahdolliset tehtyt

ylityöt ovat käytettävissä työaikasaldossa, ja saldon puitteissa voi liukua aloittaen työpäivän myöhemmin tai lopettaen aikaisemmin.

Nykyisessä työnkuvassani rahoitusneuvottelijana olen aloittanut loppusyksystä 2021. Täysin itsenäisesti olen työskennellyt roolissa koulutusajan päättymisestä eli maaliskuusta 2022 saakka. Työskentelen vastuutettujen asiakkuuksien alaisessa henkilökunta-asiakkuudet-tiimissä, joka tarkoittaa, että asiakaskuntani koostuu pankin, sen keskusyhteisön ja tytäryhtiöiden henkilökunnasta. Työskentelykieleni ovat suomi ja englanti. Finanssilaitokssamme työskentelee myös kansainvälistä henkilökuntaa, joten myös oma asiakaskuntani on hyvin monipuolinen.

Työtehtävieni keskipisteenä on henkilöasiakasrahoituksen tehtävät, pääasiassa uusien ja siirtyvien asuntoluottojen neuvottelu. Osana työtä ovat vahvasti myös pienemmät luotot, kuten kulutus-, sijoitus-, ja peruskorjauslainat. Uusluotonannon lisäksi työpäiviin kuuluu myös vanhan asuntoluottokannan hoitamista ja laina-asiakkaiden päivittäispankkipalveluista huolehtimista. Kokonaisvaltainen asiakkuuksien hoito on merkittävässä asemassa osana menestyksenkästä työssä onnistumista. Uusien rahoitusneuvotteluiden lisäksi jokaisella tiimiläisellä on noin 3-4 viikon välein vuoro viikkovastaavana, joka tarkoittaa vapaata viikkoa uusista neuvotteluista omassa kalenterissa. Viikkovastaavana hoidetaan omia keskeneräisiä töitä, tuurataan esimerkiksi poissaolijoiden rahoitushankkeissa ja ylläpidetään tiimin yhteisiä sähköposti- ja tehtävälistoja. Lisäksi viikkovastaava neuvottelee tarvittaessa kiireellisiä rahoitushankkeita, joille ei ole asiakkaan pyynnöstä varattu virallista neuvotteluaikaa.

Asiakkaan, uuden tai olemassa olevan, asuntolainaprosessi (kuvio 1) lähtee liikkeelle lähes poikkeuksetta aina verkkohakemuksesta. Hakemuksen jälkeen tapahtuu toisen tiimin toimesta asiakkaan ensikontaktointi ja ajanvaraus lainaneuvotteluun eli minulle. Suurin osa lainaneuvotteluista käydään nykyään etäkanavissa, joten yleensä kalenterini täyttyy Teams-verkko-neuvotteluista. Uusia neuvotteluaikoja minulla on viisi viikossa eli yksi uusi neuvottelu per päivä. Neuvotteluaika varataan asiakkaan toivomaan ajankohtaan. Aikoja on tarjolla normaalin palveluaikana aamuisin ja iltapäivisin sekä iltavuoron aikaan 1-2 kertaa viikossa myös 17-19 välisenä aikana.

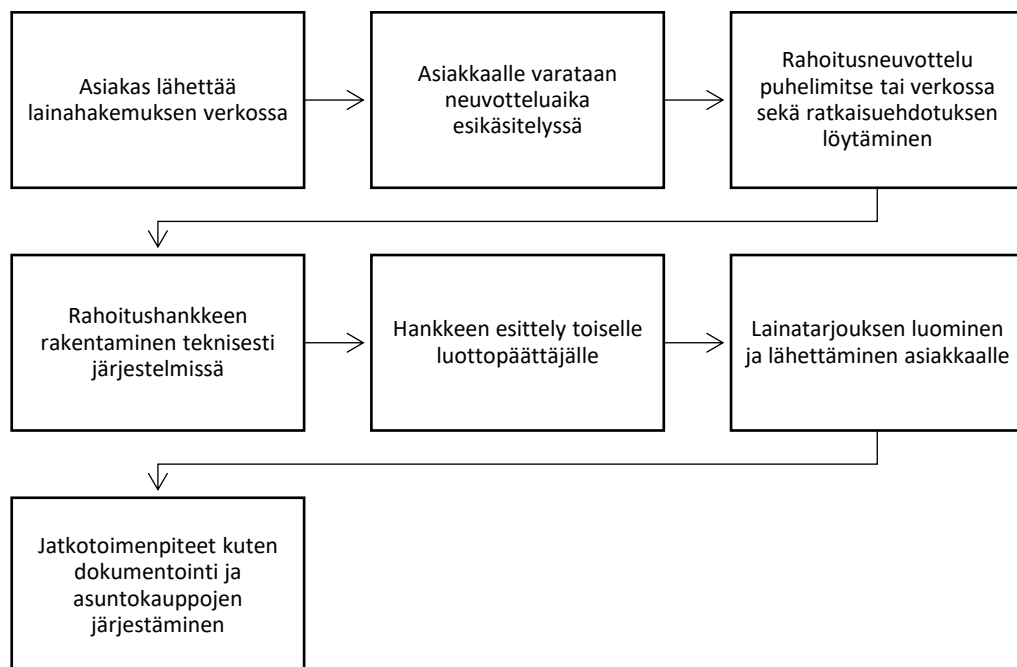
Uuden rahoitusneuvottelun aikana käymme asiakkaan kanssa mahdollisimman laajasti läpi hänen tilanteensa, kartoitamme asunnon ostamisen tai vaihtamisen tarpeet ja asetamme tietyt raamit sille, millaista asuntoa hän voi lähteä etsimään. Lisäksi keskustelemme rahoituksen tarpeesta, vakuuksista sekä yleisesti prosessin etenemisestä. Kerron alustavat laskelmat asiakkaan maksukyvyyn mukaisesta maksimilainamäärästä tai muuten siitä, vaikuttaako hanke toteuttamiskelpoiselta. Neuvottelussa keskustellaan myös muista tulevaisuuden suunnitelmista, sillä ne voivat olennaisesti vaikuttaa rahoitusprosessiin. Asiakkaalle pyritään löytämään



parhaat ratkaisut ja tuotteet, jotka vastaavat hänen tarpeitaan ja jossain määrin jopa ylittävät odotukset.

Neuvottelun jälkeen rakennan rahoitushankkeen valmiiksi päätösesitystä varten. Hankkeen rakentamiseen liittyy muun muassa asiakkaan nykyisen reaalivarallisuuden arviointia, kustannusarvioiden tekemistä, lainatarpeen laskemista, vakuuksien järjestelyitä sekä erityisesti enimmäisluototussuhdelaskentaa. ELS-laskenta on ainoa laissa tiukasti määritelty rahoitusprosessiin liittyvä teema. Sitä on äärimmäisen tärkeä noudattaa ja Finanssivalvonta seuraa luotolaitoksia ELSin toteutumisesta (Finanssivalvonta 2021). Oma toimintaani töissä puolestaan seurataan neljännesvuosittain toteutettavalla valvonnalla, joten omassa arjessa on tärkeää olla huolellinen ja noudattaa lainmukaisia määräyksiä.

Valmiista hankkeesta teen päätösesityksen luottopäätäjälle. Toimin itse luotonmyöntövaltuuksillani ensimmäisenä päättäjänä ja esittelen hankkeet toiselle paripäätäjälle, joka tarkastaa vielä esitykseni ja hyväksyy sille päätöksen tai mikäli hankkeessa on korjattavaa, luottopäätäjä palauttaa esityksen käsittelyyn. Hyväksytyt päätökset jälkeen voin edetä lainahankkeen kanssa eteenpäin ja lähettää asiakkaalle ratkaisuehdotuksen lainatarjouksesta. Yleensä sovimme myös jatkoneuvottelun, jossa käymme asiakkaan kanssa läpi tarjouksen yksityiskohtia. Rahoitushankkeen toteutuessa olen mukana varmistamassa asuntokauppojen onnistumisen, nostan tarvittaessa lainoja ja maksan erilaisia prosessiin liittyviä kuluja.



Kuvio 1: Asuntolainaprosessi lyhyesti

### Oma osaaminen ja kehittyminen

Osaamiseni on ehtinyt parin vuoden aikana karttua paljon. Olen nopea oppimaan uutta ja olenkin omaksunut myös rahoitusneuvottelijan roolin mielestäni hyvin. Pääasiassa työskenteleminen itsenäisesti, mutta koska olen melko tuore tekijä rahoitusneuvottelijan roolissa, saan tarvittaessa tukea kokeneemmilta tiimiläisiltä sekä Teams-chatista, jossa on kollegoita arjen tukena. Työni on luonteeltaan hyvin monipuolista ja muuttuvaa eikä yksikään rahoitushanke ole keskenään samanlainen, joten työkavereiden kanssa sparrailu ja ajatusten vaihtaminen on osa arkipäivää.

Rahoitushankkeiden rakentaminen luottojärjestelmässämme on minulla jo hyvin hallussa enkä yleensä tarvitse apua teknisen osaamisen kanssa. Yleensä saan myöskin ensimmäisellä esityksellä hyväksytyt päätökset luottoesityksilleni, ja mielestäni se kertoo hyvin osaamisestani hanke-esitysten rakentamisessa. Haluaisin kuitenkin erityisesti kehittää itsenäistä tiedonhankua ja päätöksentekoa luottopäätösesitysten yhteydessä. Osaan tietysti käyttää sisäisiä tietokanaviamme vastausten etsimiseen, mutta haluaisin kehittää laajemmin omaa ajatteluani laitikon ulkopuolelle niin, että osaisin esittää luottopäätöksillä rohkeasti omia näkemyksiäni ja ratkaisuehdotuksia, jotka eivät aina välttämättä ole itsestään selvinä havaittavissa.

Neuvottelutaitoni ovat jo kehittyneet valtavasti viimeisten kuukausien aikana, mutta haluaisin edelleen kartuttaa osaamistani myynnillisessä neuvottelussa. Työssäni onnistuminen ja asetettujen tavoitteiden saavuttaminen vaatii hyviä neuvottelutaitoja, joihin liittyy rohkeus tarjota asiakkaalle vaihtoehtoja. Tätä rohkeutta minulla ei ole riittävästi ja haluaisin enemmän oppia myös myynnillisen puolen taitoja. Myös haastavien neuvottelujen hoitaminen asiantuntevasti on minulle ajoittain hankalaa, sillä kaikkien hankalimpien hankkeiden yksityiskohtia ja erityispiirteitä ei kukaan osaa ulkoa, mutta neuvottelutilanteessa asiakkaat useimmiten kaipeavat jonkinlaisia suuntaviivoja ja vastauksia.

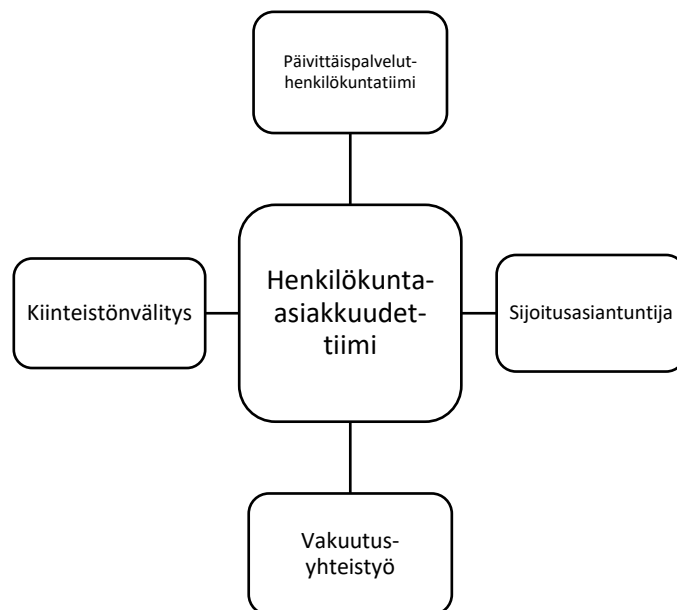
Osaamisen kehittäminen ja kartuttaminen ovat vahva osa pankin toimintaa ja itsensä haastaminen sekä uusien asioiden vastaanottaminen innostuneesti ovat avainasemassa oman osaamisen kartuttamisessa. Esihenkilöni tukee kehittymistäni arjessa päivittäin ja hän on aina helposti tavoitettavissa, kun mitä tahansa tulee vastaan. Pidämme vähintään kerran kuukaudessa isomman yhteisen työtunnin, joissa käsitellään vaihtelevasti eri teemoja työni ja suoriutumiseni ympärillä. Koen olevani taitava suoriutuja, kaiken kaikkiaan minulla on kattava ja syvä ymmärrys työtehtävistäni ja tiedän, mitä minulta odotetaan niistä suoriutumiseksi.

## 2.2 Sidosryhmät

Henkilökunta-asiakkuuksille on jokaisessa toiminnossa omat toimihenkilönsä työskentelemässä. Rahoitustiimimme toimii henkilökunta-asiakkuuksien pohjana ja lisäksi tiiviisti kanssamme toimivat päivittäispalvelutiimin työntekijät, jotka ovat erikoistuneet hoitamaan ainoastaan henkilökunnan pankkipalveluita. Sijoituspuolen tiimistä meillä on myös oma yhteyshenkilö, joka toimii henkilökunnan edustajien sijoitusasiantuntijana. (Kuvio 2.) Henkilökunnan

palvelut on eriytetty vahvasti omaksi ryhmäkseen käytännöllisyyden sekä tietosuojasyiden vuoksi, jotta kaikki työntekijät eivät joudu käsittelemään kollegoidensa pankkiasioita.

Myös vakuutus- ja kiinteistönvälitysyhteistyö ovat merkittävässä roolissa arjessa. Asiakkaiden palvelut pyritään hoitamaan yhden henkilön toimesta eteenpäin niin, että kaikki tarpeet tulevat täytetyiksi. Asuntorahoituksen yhteydessä kiinteistönvälityksen ja vakuutuksen palvelut ovat keskeinen osa palvelukokonaisuutta.



Kuvio 2: Tärkeimmät sisäiset sidosryhmät

Ulkoisiin sidosryhmiin kuuluvat finanssialan muut toimijat kuten kilpailevat rahoituslaitokset, Finanssivalvonta sekä yksityiset kiinteistönvälittäjät. Kilpailijoihin olemme yhteydessä viikoittain esimerkiksi asuntokauppoja järjestäessä. Usein asunnon myyjä ja ostaja ovat eri pankkien asiakkaita, jolloin myös kauppaan tarvittavat asunnon dokumentit täytyy toimittaa pankkien välillä. Myös asiakkuuksia siirretään pankkien välillä, kun asiakkaat hakevat asuntorahoitukselle parhaita tarjouksia monista pankeista. Henkilökunta-asiakkuuksissa työskennellessä asiakkuuksia siirretään paljon, sillä uudet henkilökunnan jäsenet eivät vielä välttämättä ole pankkimme asiakkaita. Henkilökuntaetujen saamiseksi asiakkuudensiirto on välttämätön.

### 2.3 Vuorovaikutustaidot

Vuorovaikutustilanteet ovat keskeisimmässä roolissa työssäni. Olen jatkuvasti asiakkaiden, kollegoiden ja yhteistyökumppaneiden tavoitettavissa useissa eri kanavissa kuten neuvotte- luissa, verkkopankissa, sähköpostissa, puhelimitse, Teamsissa, palaverissa sekä tietysti toimistolla. Onnistunut vuorovaikutus lähtee siitä, että ihmiset oikeasti reagoivat toistensa

sanomisiin. Lähtökohtana tälle on kuunteleminen. Asiakkaiden ja sidosryhmien huolimaton kuuntelu voi saada organisaation kärsimään. (Luoma-aho ym., 2014, 60.) Keskustelutaitojen merkitys on suuri, kun ollaan asiakkaille merkittävien elämänmuutosten äärellä ja viestinnän täytyy olla selkeää sekä kuhunkin tilanteeseen sopivaa.

Meillä on viikoittain neljä tiimipalaveria, jotka ovat kestoaltaan yleensä puolesta tunnista tuntiin. Näiden lisäksi joka toinen viikko pidämme isomman aamupalaverin kaikkien rahoituksen työntekijöiden, esihenkilöiden ja kouluttajien kesken. Kuukausitasolla on vielä lisäksi koko pankin yhteinen kuukausi-info. Erityisesti pienemmät tiimipalaverit ovat tärkeitä vuorovaikutamisen hetkiä, joissa saa matalalla kynnyksellä purkaa mielen päällä olevia akuutteja asioita tiimikavereille. Lähtökohtaisesti keskustelu toimiikin meillä hyvin ja kaikki pystyvät avoimesti tuomaan esille mielipiteitään ja ehdotuksiaan.

## 2.4 Opinnäytetyön tavoitteet

Tavoitteenani on kehittyä omassa työssäni kohti asiantuntijuutta, joka on seuraava askel urapolullani yrityksessämme. Tämä tarkoittaa työn hallitsemista itsenäisesti laajasti kaikilla osa-alueilla. Erityisesti itsenäinen päätöksenteko, tiedonhaku ja neuvottelutaidot ovat tarkasteluni kohteena omassa kehittymisessäni. Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tulevien 10 viikon aikana tavoitteena on myös tarkastella tiimin hyvinvointia ja kehittää tiimin työtehtävien jakautumista rahoitusneuvottelijoiden jaksamista paremmin tukeviksi.

## 3 Päiväkirja

### 3.1 Viikko 1: Päätöksenteko

Viikon tavoitteena on kehittää päätöksentekoa, joka tarkoittaa hankkeiden päätösesitysten muodostamista tehokkaasti ja itsenäisesti ilman muilta saatavaa apua. Erityisesti haastavissa hankkeissa haluan haastaa omaa ajattelua ja tehdä enemmän itsenäisiä ja rohkeampia valintoja hankkeen esittämisestä eteenpäin.

#### **Maanantai 9.5.**

Työpäiväni alkoi vasta 12.35, sillä lähes poikkeuksetta teen aina maanantaisin iltavuoroa. Kalenterin mukaisesti viikon ensimmäinen tiimipalaveri oli alkamassa Teamsissa kello 13.30, joten päätin käyttää ensimmäinen tunnin työpäivästäni sähköpostien ja yhteydenottopyyntöjen purkamiseen viikonlopun jäljiltä. Yleensä maanantaisin iso osa työajasta kuluukin asiakkaiden yhteydenottoihin vastatessa, sillä monesti rahoituksen kannalta oleelliset asiat, kuten asunnon löytäminen, tarjouksen lukeminen ja vastaanottaminen, ovat edenneet viikonlopun

aikana. Huomasin myös saaneeni hyväksytyt päätökset jättämälläni luottoesitykselle, joten lähetin asiakkaalle lainatarjouksen.

Tiimipalaverissa keskityimme pohtimaan kuormituksen tilannetta ja jakautumista tiimisämme. Työskentelimme hetken aikaa pienryhmissä, joissa mietimme, mitkä tekijät aiheuttavat eniten kuormitusta ja millaisin keinoin voisimme helpottaa tilannetta. Teimme pohdinnoistamme yhteenvedon, jonka mukaan eniten kuormitusta aiheuttaa rahoitusneuvottelijan työn suuri vastuualue. Lisäksi kuormitusta aiheuttaa ajoittainen kiire, kun asioita alkaa tapahtua hallitsemattomasti niin, että työmäärä kasvaa suuremmaksi, mitä työhön on todellisuudessa aikaa käytettävänä.

Palaverin jälkeen jatkoin aiemmalta viikolta keskeneräisten hankkeiden työstämistä. Tein muutamia asuntojen vakuusarviointeja ja valmistelin kahdelle hankkeelle päätösesitykset, jotka lähetin toiselle luottopäätäjälle hyväksyttäväksi. Valmistelin myös poissaolevan kollegani asiakkaan asuntokauppoja, sillä olin luvannut seurata niiden onnistumisen hänen lomaillessaan.

Iltavuorossa uudet neuvottelut painottuvat aina ilta-aikaan, joten tämäänpäiväinen uusi rahoitusneuvottelu oli alkamassa kello 17.15. Neuvottelun kesto on aina 1,5 tuntia, josta tunti on varsinaista aikaa asiakastapaamiselle ja puoli tuntia minulle ennakoivaltautumiseen sekä neuvottelun jälkitöihin. Valmistauduin etukäteen neuvotteluun tutustumalla asiakkaiden lainahakemukseen ja ennakkotietoihin, jotka minulle oli jätetty ajanvarauksen tekemisen yhteydessä. Kävimme neuvottelun Teamsissa verkkoneuvotteluna ja se kesti noin 40 minuuttia. Kyseessä oli hyvin yksinkertainen asuntolainan siirtohanke, joka oli helposti toteutettavissa, joten neuvottelun jälkeen ehdin rakentaa siitä heti päätösesityksen.

Ennen iltavuoroni päättymistä viimeistelin vielä yhden hieman haastavamman rahoitushankkeen, joka oli roikkunut odottamassa toteutusta jo useamman päivän ajan, sillä olin odottanut kiinteistövälittäjän arviota asiakkaan asunnosta. Arvion saatuani pääsin etenemään hankkeen kanssa ja sain sen vielä työpäivän päätteeksi odottamaan hyväksymistä toiselta päättäjältä.

#### **Tiistai 10.5.**

Olin etukäteen tietoinen, että tiistai tulee olemaan kiireinen työpäivä. Minulla piti jälleen olla iltavuoro, mutta asiakkaan aikatauluihin joustuen aloitin työt jo 10.30, jotta pystyimme käymään neuvottelun asiakkaalle sopivaan aikaan. Aamu alkoi siis jatkoneuvottelulla eli asiakas oli löytänyt asunnon ja keskustelimme seuraavista vaiheista asuntokauppojen tekoon liittyen.

Iltapäivä kului suurimmaksi osaksi haastavia ja monimutkaisia hankkeita työstäessä. Sparrailin kollegoiden ja luottopäättäjien kanssa hankkeiden toteutukseen liittyen, joten iso osa päivästä kului Teams-puheluita soitellessa. Samanaikaisesti olin myös omalta osaltani kollegani tukena Teamsin välityksellä hänen hoitaessa itselleen uutta asiaa, jossa osasin häntä auttaa.

Myöhemmin illalla minulla oli vielä yksi uusi rahoitusneuvottelu eli poikkeuksellisesti päiväni sisälsi kaksi kalenteriin varattua neuvotteluaikaa. Illan neuvottelu meni mielestäni hyvin ja olimme asiakkaiden kanssa hyvin yhteisymmärryksessä siitä, millaista hanketta olemme toteuttamassa. Päivä oli kokonaisuudessaan hyvin vuorovaikutteinen, vaikka olinkin etätöissä kotitoimistolla.

### **Keskiviikko 11.5.**

Etätöiden sijaan suuntasin toimistolle normaaliin päivävuoroon, joka alkaa 9.05. Tänään meitä oli toimistolla melko iso määrä tiimiläisiä paikalla ja olinkin mukava nähdä työkavereita alkuviikon etätöiden jälkeen.

Aamu alkoi koko organisaation yhteisellä henkilöstöinfolla, joka kesti aamulla vajaat puoli tuntia. Melko täyden ja kiireellisen työtilanteeni vuoksi kalenterini oli tänään suljettuna uusilta neuvotteluilta, joten aamun infotilaisuuden jälkeen sain rauhassa keskittyä koko päivän keskeneräisten töiden työstämiseen. Iltapäivällä oli myös viikon toinen tiimipalaveri, jossa keskustelimme henkilökuntaetuihin liittyvistä tulevista muutoksista.

Päiväni kului suurimmaksi osaksi hyvin itsenäisesti työskennellessä useita hankkeita rakentamassa sekä tarjouksia lähettäessä. Myös muutamat toteutuvat asuntokaupat olivat hoidettavana ja kävinkin aktiivisesti keskustelua kiinteistövälittäjien sekä asiakkaiden kanssa päivän aikana.

### **Torstai 12.5.**

Olin saanut alkuviikon aikana keskeneräiset työt niin hyvin tehtyä, että työpäiväni oli sisällöltään hieman erilainen. Kalenteriin ei myöskään ollut tullut uutta neuvottelua tälle päivälle, joten asiakastapaamista ei olisi luvassa päivän aikana.

Suurimman osan työpäivästä käytin oman osaamisen kehittämiseen ja ylläpitämiseen. Meidän täytyy vuosittain suorittaa tiettyjä lain sekä pankin puolesta direktiivejä ja verkkokursseja oman osaamisen ylläpitämiseksi. Suoritin tämän vuosineljänneksen kurssit, jotka käsittelivät erityyppisten uhkatilanteiden hallintaa ja muita turvallisuusteemoja. Lisäksi tiimipalaverisamme oli aiheena lainojen turvatuotteet ja käytimme hieman yli tunnin tuoteosaamisen ja myynnin kertaamiseen. Näiden verkkokurssien sekä palaverin lisäksi osallistuin tulevaan organisaatiomuutokseen liittyvään palaveriin, jossa käsiteltiin omaan työskentelyalueeseeni liittyviä muutoksia. Kuuntelin myös koko organisaation tasoisen ajankohtaistallenteen, jossa

nimensä mukaisesti käydään pankki- ja erityisesti rahoituspalveluihin liittyviä ajankohtaisia muutoksia. Koin vähän hiljaisemman ja rauhallisemman työpäivän erittäin mukavaksi vaihteluksi raskaamman ja hektisemmän alkuviikon jälkeen.

### **Perjantai 13.5.**

Tänään oli ensimmäisenä vuorossa rahoituksen tekijöiden yhteinen tunnin mittainen aamupalaveri. Käsitelimme ajankohtaisia muutoksia ja lisäksi rahoituksen kouluttajien johdolla keskustelimme rahoitusneuvotteluiden aloituksesta ja tunteen luomisesta neuvottelussa. Aamupalaverin jälkeen jatkoimme vielä tiimimme omaan palaveriin, jossa keskustelimme rahoitusalan uuden työehtosopimuksen muutoksista kuten tulevista palkkakeskusteluista.

Pyrin yleensä tekemään viikon aikana työt niin, että perjantai olisi mahdollisimman rauhallinen ja voisin keskittyä asiakkaiden yhteydenottojen ja keskeneräisten asioiden hoitamiseen niin, ettei viikonlopun aikana pääse syntymään kaaosta. Tällä viikolla olin onnistunut ajanhallenginnassa hyvin ja työpäivä olikin kokonaisuudessaan hyvin rauhallinen.

Minulla oli yksi uusi rahoitusneuvottelu aamupäivällä, joten kävimme asiakkaiden kanssa verkoneuvottelun, joka kesti noin 30 minuuttia. Hanke vaikutti yksinkertaiselta toteuttaa, joten rakensin hankkeen päätösesityksen heti valmiiksi, jotta asia ei jäisi roikkumaan iltapäivään. En kuitenkaan lähettänyt esitystä vielä toiselle päättäjälle hyväksyttäväksi, sillä tarvitsin muutamia dokumentteja asiakkailta ja jäin odottamaan näiden saapumista minulle. Asiakkaalani oli myös sähköinen asuntokauppa tänään ja kävin tarkistamassa, että sen osalta kaikki oli mennyt onnistuneesti.

Lounastauon jälkeen iltapäivällä tein toisesta keskeneräisestä hankkeesta lopullisen päätösesityksen eräiden asuntokauppojen toteutusta varten. Lisäksi vastasin kaikkiin yhteydenotto-pyyntöihin ja varmistin, ettei sähköpostissa tai verkkoviesteissä ole mitään kiireellistä jäämässä viikonlopun ylitse odottamaan. Alkuviikon ylitöistä johtuen minulle oli kertynyt työaikasaldoa ja lopettelin työpäivän hieman normaalia aikaisemmin liukuvan työajan puitteissa.

### **Viikkoanalyysi**

Viikon aikana rahoitushankkeita työstäessä muistutin itseäni useamman kerran viikon tavoitteistani. Onnistuin hyvin välttämään turhat asioiden varmistelut kollegoilta ja haastoin omaa ajatteluani. Ojasen (2015, 12) mukaan päätöksenteon yleinen päämäärä on hyvä ratkaisu. Päätöksentekoa vaativaan prosessiin ei valmistauduta niin, että pyritään löytämään huono ratkaisu. Sama ajatus pätee myös omassa työssäni. Pyrin aina löytämään asiakkaalle mahdollisimman hyvän ja yksinkertaisen ratkaisun, joka ei aiheuta tarpeetonta vaivaa kenellekään osapuolelle. Pyysin kokeneemalta kollegalta apua ainoastaan tekniseen toteutukseen liittyvässä asiassa, mutta päätökset tein ja esitin itsenäisesti eteenpäin ilman sparrailua muiden

kanssa. Tarkoitukseni on kehittää omaa itsevarmuutta sekä havainnointia päätöksentekoon liittyen, sillä asiantuntijaksi kehittyessä on tärkeää kyetä pääsääntöisesti itsenäiseen työskentelyyn.

Hyvän ratkaisun löytämisen lisäksi päätöksentekoon vaikuttaa merkittävästi rahoitushankkeen todellinen toteuttamiskelpoisuus. Osa päätöksenteon prosessia on realistisuus ja joskus kauনিista ideasta voi nähdä etukäteen seikkoja, joiden vuoksi sitä ei voi toteuttaa. Myös olosuhteiden muutosten takia realistisuus ja toteuttamiskelpoisuus voivat muuttua prosessin aikana. (Ojanen 2015, 36.) Viikon aikana en joutunut hylkäämään yhtäkään hanketta vaan niihin kaikkiin oli löydettävissä ratkaisu ja tavoitteeni mukaisesti onnistuin löytämään ratkaisun pääasiassa itsenäisesti. Muutaman haastavan hankkeen kohdalla koitin selvittää mahdollisimman paljon tietoja, jotta saisin laajan käsityksen myös mahdollisista olosuhteiden muutoksista, jotka voisivat vaikuttaa hankkeen toteuttamiseen.

Kaiken kaikkiaan työviikkoni oli hyvin tyypillinen; se sisälsi uusia rahoitusneuvotteluita, palaveriteita, asiakaskontakteja ja oman osaamisen kehittämistä. Onnistuin erityisen hyvin ajanhallinnassa tällä viikolla, sillä keskeneräisiä töitä ei jäänyt roikkumaan viikonlopun yli ja odottamaan maanantaita. Toteutuneet asuntokaupat olivat onnistunut päätös viikolle.

Uusissa neuvotteluissa ennakoivalmistautumiseni oli tällä viikolla huonolla tasolla ja tulevalle työviikolla tavoitteeni onkin kehittää neuvottelutaitoja. Haluan olla nykyistäkin enemmän läsnä neuvottelutilanteissa ja osata lukea asiakasta paremmin. Olen itse sosiaalinen ja todella ekstrovertti, joten joskus innostun vuorovaikutustilanteissa niin, ettei toiselle osapuolelle jää riittävästi tilaa. Erityisesti rauhallisten ja hiljaisten asiakkaiden kanssa minun tulisi paremmin osata puhua asiakkaan kanssa samaa tahtia.

### 3.2 Viikko 2: Neuvottelutaidot

#### **Maanantai 16.5.**

Viikko alkoi jälleen iltavuorolla. Suuntasin toimistolle, sillä minulla oli alkamassa työtunti yhdessä esihenkilöni kanssa. Tarkoituksena oli kuunnella yhdessä yksi verkkoneuvotteluitani ja tarkastella sitä kokonaisuutena asiakkaan näkökulmasta. Saan itse aina valita kuunneltavat neuvottelut ja tällä kertaa valitsemani kesti 46 minuuttia, joten työtunti meni nopeasti neuvottelua seurattaessa. Sain esihenkilöltäni hyvää palautetta ja ainoaksi kehityskohteeksi tällä kertaa neuvottelun aloituksen, jossa voisin käydä alkuun hieman tarkemmin läpi, mitä neuvottelussa on agendalla.

Melkein heti työtunnin jälkeen meillä oli viikon aloittava tiimipalaveri, jossa kävimme läpi tulevan työviikon ajankohtaisia asioita. Palaverin jälkeen lähdin kollegani kanssa ulos syömään. Myöhäiseksi venyneen lounastauon jälkeen pääsin vihdoinkin kunnolla töiden pariin. Kävin jälleen



viikon alkuun läpi kaikki sähköpostikansiot, verkkoviestit sekä asiakkaiden soittopyynnöt. Eräs asiakas oli ilmoittanut löytäneensä asunnon, joten kontaktoin hänet kiireisimpänä ja aloin edistää hänen lainahankettaan täsmentämällä hankkeelle löytyneen kohteen tiedot.

Iltavuoron päätteeksi minulla oli vielä yksi uusi neuvottelu, johon päätin heti ottaa mukaan esihenkilöni vinkit paremmasta aloituksesta. Valmistauduin neuvotteluun tarkastelemalla asiakkaan hakemusta ja ennakkotietoja. Laskin hänelle myös suuntaa antavia lukuja, millaisista lainamääristä voisimme keskustella ja tehdä tarjousta. Neuvottelu sujui hyvin, mutta ei tällä kertaa kestänyt 15 minuuttia pidempään, josta olin hieman pettynyt, sillä olisin odottanut laajempaa keskustelua. Lupasin asiakkaalle palata lainatarjouksen kanssa muutaman päivän päästä.

### **Tiistai 17.5.**

Tiistai oli tyypilliseen tapaan etätyöpäivä iltavuorossa. Aloittelin työt puolen päivän jälkeen. Heti ensimmäisenä huomasin useita kiireellisiä viestejä ja soittopyyntöjä asiakkaalta, joten soitin hänelle heti työpäivän aluksi. Asiakkaiden ostettavan kohteen kauppaan oli tullut äkillisiä muutoksia, ja he tarvitsivat pankin hyväksynnän muutoksille. Muutin heidän hankettaan uusia tarpeita vastaavaksi ja otin pikaisesti yhteyttä luottopäätäjään, jolta sain vielä vahvistuksen lopulliselle hankkeelle. Soitin asiakkaalle uudestaan ilmoittaakseni, että muutokset on hyväksytty ja sitova ostotarjous voidaan vahvistaa.

Rakensin muutamia keskeneräisiä hankkeita ja tein niistä päätösesityksiä. Sparrailin kollegan kanssa Yhdysvaltain dollareissa maksettavien tulojen huomioimisesta hankkeella ja tähän liittyen tarkistin myös tämänhetkiset valuuttakurssit.

Aloin valmistautua illan neuvotteluun hyvissä ajoin, sillä en ollut pitkään aikaan neuvotellut oman asunnon oston sijaan asumisoikeusasunnon hankinnasta. Tarkistin, onko asumisoikeusasuntojen rahoittamiseen tullut mitään ajankohtaisia muutoksia ja luin myös läpi asiakkaan etukäteen lähettämät viestit asiaan liittyen. Olen hoitanut saman asiakkaan laina-asiaa jo kerran aiemmin, joten hän oli minulle entuudestaan tuttu. Neuvottelu meni hyvin ja asiakas kiitteli kovasti asian hoitamisesta sujuvasti ja asiantuntevasti. Oli mukava saada positiivista palautetta heti keskustelun yhteydessä.

### **Keskiviikko 18.5.**

Aloittelin työt poikkeuksellisesti jo puoli yhdeksän aikoihin, sillä lopettaisin työt iltapäivällä jo kello 14 mennessä. Olin lähdössä perheeni luokse ja olin sopinut lyhyemmästä työpäivästä. Olin kerryttänyt jonkin verran työaikasaldoa ylitöiden vuoksi, joten pystyin lopettamaan päivän aikaisemmin.

Lyhyen työpäiväni käytin kiireisimpien keskeneräisten asioiden hoitamiseen. Vastailin muutama verkkoviesteihin ja edistin asiakkaiden lainan siirtoa toisesta pankista meille. Siirto olisi tarkoitus toteuttaa viikon päästä, joten valmistelin asiakkaiden pankkipalveluiden avausta ja laitoin heille sopimuksia sähköisesti allekirjoitettavaksi.

Tiimipalaverissa esihenkilömme jakoi jokaiselle muutamia hoidollisia rahoitushankkeiden muutoksia tehtäväksi. Hankemuutokset koskivat henkilökuntaetujen päättämistä irtisanoutu-neiden työntekijöiden palveluiden kohdalla. Kävimme palaverissa läpi mitä muutoksia hankkeille tulee tehdä ja sovimme, että kaikkien muutosten tulee olla valmiita ensi viikon loppuun mennessä. Palaverin jälkeen lopettelin työpäiväni ja suuntasin kohti juna-asemaa.

### **Torstai 19.5.**

Etätyöpäivä alkoi esihenkilön jakamalla rahoitushankkeilla. Halusin saada ne hoidettua omalta osaltani alta pois mahdollisimman nopeasti, jotta ne eivät olisi rasittamassa päivittäistä työl-istaani, jolla oli muutenkin riittävästi tekemistä. Tein kolme hankemuutosta päättyneistä työsuhteista eli hinnoittelin nykyiset henkilökuntaetuiset lainat normaalihinnoittelun mukai-sesti. Laitoin muutokset esihenkilölleni hyväksyttäväksi ja odottamaan toimeenpanoa.

Pääsin muiden töiden pariin. Tavoitteeni on, että neuvoteltu uusi rahoitushanke saa olla työ-listallani korkeintaan yhden vuorokauden odottamassa päätösesityksen tekoa. Tällä viikolla olin epäonnistunut tavoitteessani ja kiireen vuoksi minulla oli useita keskeneräisiä hankkeita roikkumassa listallani. Rakensin kaksi hanketta ja lähetin ne päätettäväksi, sillä iltapäivällä olisi vielä yksi uusi neuvottelu, joka toisi jälleen lisää tekemistä.

Tiimipalaverissa meitä oli hyvin vähän paikalla, sillä osa tiimiläisistämme oli koulutuksessa. Keskustelimme hyvin vapaasti ja autoimme toisiamme akuuteissa hankkeissa, mutta siir-ryimme töiden pariin melko pian ja jätimme palaverin lyhyeksi.

Iltapäivän neuvottelu ei mielestäni sujunut niin hyvin kuin olisi voinut, mutta yritin antaa it-selleni armoa asiasta, sillä joskus tulee viikkoja, jolloin neuvottelut eivät suju niin hyvin kuin olisi mahdollista.

### **Perjantai 20.5.**

Perjantaille tyypilliseen tapaan päivä alkoi palavereilla. Ensin meillä oli oman pankin rahoi-tuksen työntekijöiden, esihenkilöiden sekä kouluttajien yhteinen palaveri, jossa kävimme läpi markkinakatsausta ja inflaation muuttamaa tilannetta. Tämän palaverin jälkeen siirryimme koko Suomen organisaation koulutuspalaveriin, jossa käsiteltiin neuvottelun ennakkovalmista-tumista. Samalla lanseerattiin ennakkovalmistautumiseen liittyvä muutos, joka astuu voimaan kesäkuussa.

Heti palavereiden jälkeen minulla oli perjantain uusi neuvottelu, joka oli hieman poikkeuksellinen normaaliin verrattuna. Neuvottelu koski taloyhtiölainan rahoittamista asuntolainalla asunnon ostamisen jälkeen. En ollut koskaan aiemmin neuvottelut tämäntyyppistä lainaa, joten neuvottelussa oli itsellenikin uusia oppeja. Neuvottelun jälkeen sparrailin hetken aikaa kollegan kanssa hankkeen teknisestä toteuttamisesta ja sain tarvittavan avun eteenpäin pääsemiseksi.

Päivän aikana soitin myös eräälle kiinteistövälittäjälle, varasin asuntokauppa-ajan konttorillemme ja hyväksyin muutamia asiakkaiden lähettämiä kohteita rahoituskelpoiksi. Useita hankkeita on nyt toteutumassa yhtä aikaa ja perjantai-iltapäivänä koin helpotusta, että tulevalla viikolla olisin viikkovastaavana eli minulla ei lähtökohtaisesti olisi uusia neuvotteluita omissa kalenterissa.

### **Viikkoanalyysi**

Viikon tavoitteena minulla oli panostaa erityisesti neuvotteluihin ja ennakkovalmistautumiseen. Tähän viikkoon sisältyikin monipuolisesti erilaisia neuvotteluita; mielestäni onnistuneita ja epäonnistuneita, rahoitustarpeeltaan sekä asiakasryhmältään keskenään hyvin erilaisia. Neuvotteluissa yritin keskittyä viestintään ja vuorovaikutukseen, sillä olen huomannut, että ulospäinsuuntautunut luonteeni ja innokas puhetapani eivät välttämättä palvele kaikkien asiakkaiden tarpeita. Koen, että hyvän vuorovaikutuksen luomiseksi täytyy osata puhua myös toisen osapuolen kieltä. Särkymätön viestintä on asiakaskeskeistä ja siinä viestintä rakennetaan asiakaskokemuksen mukaan. Tällaisen viestinnän keskiössä on ympäristön ja sidosryhmien kuuntelu. (Luoma-aho ym. 2014, 14.) Omia neuvottelutaitojani haluan kehittää särkymättömän viestinnän mukaisella tavalla. Haluaisin pystyä muokkaamaan omaa viestintääni asiakastarpeiden mukaisesti ja tuottamaan jokaiselle mahdollisimman henkilökohtaisen asiakaskokemuksen. Tällä viikolla onnistuin tavoitteessani vain osittain, sillä osa neuvotteluista meni mielestäni huonosti ja asiakkaan asemaan asettuessani en kokisi saaneeni riittävästi vastinetta.

Vaikka varsinaisissa neuvottelutilanteissa en joka päivä kokenut onnistumisia, onnistuin ennakkovalmistautumisessa aiempaa viikkoa paremmin. Ennen neuvottelua asiakkaillemme lähetetään ennakkokysely, johon vastaamalla he voivat kertoa omista tarpeistaan ja toiveistaan neuvottelua varten. Lisäksi kyselyssä kartoitetaan asiakkaan palveluiden tämänhetkistä tilannetta, jotta neuvottelussa olisi ennakkokäsitys siitä, millaisille palveluille on tarve. Kyselyyn vastaaminen ei ole pakollista, mutta tämän viikon asiakkaista melko moni oli käynyt vastaamassa kyselyyn, joten sain itselleni hyvää materiaalia ennakkovalmistautumista varten. Asiakkaiden vastauksiin tutustumisen lisäksi tein jokaiselle asiakkaalle alustavat laskelmat lainatarjouksen sisällöstä ennen neuvottelua valmiiksi, jotta pystyin kertomaan heille alustavasti, millaisen tarjouksen voimme antaa.

Viikon suurin kehittyminen tapahtui kuitenkin omassa ymmärryksessäni. Vaikka en tällä viikolla pysynyt suunnitellussa aikataulussa, neuvottelut eivät menneet kuten olisin halunnut ja viikon aikana oli paljon kiirettä; selvisin viikosta ilman suurempia ongelmia. Olen ankara itseleni ja haluan aina pärjätä niin hyvin kuin mahdollista, mutta tällä viikolla annoin itselleni armoa ja siirsin vähemmän kiireellisiä töitä tulevalle viikolle, jolloin minulla olisi enemmän aikaa keskeneräisille töille.

### 3.3 Viikko 3: Jaksaminen ja hyvinvointi

Tällä viikolla toimin tiimin viikkovastaavana. Tavoitteenani on tarkastella tiimiläisten jaksamista ja arjen kuormitusta. Pyrin kehittämään viikkovastaavan toimintaa niin, että se purkaisi mahdollisimman hyvin neuvottelijoiden kiireitä. Tällä viikolla työviikkoni on myös lyhyempi, sillä on helatorstai ja sen jälkeisen perjantain olen sopinut vapaapäiväksi.

#### **Maanantai 23.5.**

Iltavuoro alkoi etätöissä hektisesti siitä huolimatta, että olin viikkovastaavana. Kanssani yhtä aikaa toimii kaksi muuta tiimiläistäni myös viikkovastaavana. Toinen heistä kertoi, että oli unohtanut sulkea kalenterin ja jokaiselle päivälle oli tullut uusi neuvoteltava rahoitushanke, joten hän ei olisi tavoitettavissa viikkovastaavan tehtäviin yhtä hyvin. Myös oma työtilanteeni viikon alussa oli kaaottinen, joten maanantain viikkovastaavan tehtävät jäivät pääasiassa kolmannen kollegan hoidettaviksi.

Viikonlopun aikana oli tullut useita yhteydenottopyyntöjä, jotka vaativat kiireellistä hoitoa, joten heti ensimmäiseksi aloin purkaa omien verkkoviestien ja sähköpostien jonoja. Perjantailta oli myös jäänyt rakentamatta hankala yhtiölainan maksuun liittyvä hanke, sillä osaamiseni ei riittänyt sen tekniseen toteutukseen yksin. Sain kollegaltani apua hankkeen rakentamiseen ja tein siitä päätösesityksen, sillä olin luvannut palata asiakkaille asian kanssa mahdollisimman pian.

Iltapäivällä yritin hoitaa parhaimpani mukaan viikkovastaavan roolia; käsittelemällä avoimia tehtäviä tiimin yhteiseltä työlistalta ja ohjasin asiakkaiden lähettämiä viestejä oikeille vastaanottajille. Lisäksi tein päätösesityksen toisesta keskeneräisestä hankkeesta. Kiinnitin päivän aikana huomiota siihen, kuinka viikkovastaavan roolitus tälle viikolle oli epäonnistunut, kun olimme kaikki kiireisiä muiden töiden parissa.

Minulle oli kuitenkin myös ehtinyt tulla yksi varaus tälle päivälle, joten jouduin pian aloittamaan neuvotteluun valmistautumisen. Neuvottelu sujui todella hyvin ja olimme asiakkaan kanssa samaa mieltä siitä, millaista rahoitusratkaisua lähettäisiin hakemaan. Hanke oli yksinkertainen ja nopea toteuttaa, joten ehdin vielä lähettää siitä päätösesityksen työpäivän päätteeksi.

### **Tiistai 24.5.**

Minulla oli tehtävänä luottojen nostoja sekä lainojen poismaksuja eikä näitä rahatapahtumia voi tehdä etätöissä, joten menin aamuksi toimistolle. Tällaiset hoidolliset tehtävät kuuluvat usein viikkovastaavan rooliin. Lisäksi erään rahoitushankkeen asiakirjoja oli saapunut nimelläni konttorille käsiteltäväksi, joten jouduin menemään paikan päälle allekirjoittamaan dokumentteja. Jouduin myös selvittämään yhden hankkeen toteutukseen liittyviä asioita, joten soittelin puheluita tukipalveluihimme saadakseni asian eteenpäin.

Lounastauon aikaan siirryin takaisin etätöihin kotiin. Eilen valmistelluista päätösesityksistä oli tullut hyväksytyjä päätöksiä, joten pääsin lähettämään asiakkaille lainatarjouksia. Soittelin myös asiakaspuheluita ja käsitelin tiimin yhteiseen sähköpostiin tulleita yhteydenottoja. Yhteiseen sähköpostiin asiakkaat yleensä lähettävät dokumentteja kuten palkkalaskelmia ja kauppakirjoja. Yhteissähköpostista ne ovat helposti viikkovastaavien saatavilla esimerkiksi tilanteessa, jossa kollega on äkillisesti poissa ja joudumme tuuraamaan hankkeen edistämässä.

### **Keskiviikko 25.5.**

Aamu alkoi pankin kuukausi-infolla. Normaalisti se pidetään perjantai-aamuisin, mutta tällä viikolla monet pitäisivät helatorstain jälkeisen perjantain vapaata ja näin ollen infoon ei pääsisi suuri osa osallistumaan. Infossa käytiin suurimmaksi osaksi läpi kuukauden onnistumisia ja tuloksia.

Työtehtävien puolesta päiväni kului loppuviikkoon valmistautuessa. Lähetin asiakkaille lainatarjouksia, rakensin keskeneräisistä hankkeista päätösesityksiä ja vastasin kaikkiin yhteydenottoopyyntöihin sekä sähköposteihin, jotta kiireisimmät asiakkaat olisivat ajan tasalla ja tietoisia loppuviikon poissaolostani. Tein myös kaksi pakollista verkkokurssia, joiden suoritus aika oli toukokuun loppuun mennessä. Palaisin töihin vasta maanantaina, joten ajattelin, että on järkevämpi tehdä kurssit nyt kuin pitkän viikonlopun jälkeen.

### **Viikkoanalyysi**

Päällimmäisenä tästä viikosta jäi itselleni epäonnistunut olo. En ehtinyt juuri ollenkaan tehdä viikkovastaavan töitä, sillä oma työtilanteeni oli päässyt niin kaoottiseen pisteeseen, että jouduin käyttämään suurimman osan viikosta keskeneräisten hankkeideni edistämiseen. Odotin myös kovasti tulevaa pidennettyä viikonloppua, sillä tuntui, että en ollut palautunut kunnolla viimeisen viikon aikana. Myös esihenkilöni oli huomannut tämän ja hänen ehdotuksestaan jäinkin pidemmälle vapaalle.

Asiantuntijatyötä tekevät pyrkivät monesti olemaan jatkuvasti tavoitettavissa esimerkiksi vastaamalla sähköposteihin välittömästi. Venyneet työpäivät heikentävät hyvinvointia.

(Työterveyslaitos 2022.) Tunnistan itsestäni vahvasti piirteen, jossa pyrin olemaan tavoitettavasti välittömästi. Uskon, että myös asiakaskuntani luonne vaikuttaa tähän; työskentelen henkilökunnan parissa, jonka vuoksi normaalia matalammalla kynnyksellä pyrin vastaamaan toisten kollegoiden, etenkin itseään korkeammassa positiossa työskentelevien, yhteydenottoihin. Tällä viikolla huomasin, että oma ajanhallintani ei ole niin hyvällä tasolla, millä sen pitäisi olla. Viikkovastaavan roolissa tulisi pystyä hoitamaan tiimin yhteisiä asioita ja tällä viikolla en pystynyt siihen juuri lainkaan. Viime aikoina venyneet työpäivät ovat heikentäneet myös hyvinvointiani ja sen vuoksi yksi ylimääräinen vapaapäivä eli kuluneen viikon perjantai oli minulle tarpeellinen.

Työterveyslaitoksen (2022) suosituksen mukaan ajanhallinnan tukemiseksi voisi sopia esimerkiksi työpaikalla sovellettavista käytännöistä, jotka liittyvät kiireellisyyteen sekä asiantuntijoiden tavoitettavuuteen. Myös omalla työpaikallani on korostettu paljon työn priorisointia, mutta en varsinaisesti ole löytänyt itselleni keinoja, joilla voisin helpottaa omaa työtakkaani kiireellisinä hetkinä. Tätä haluaisin jatkossa kehittää ja osata tukea ajanhallintaani paremmin.

#### 3.4 Viikko 4: Tiedonhaku

Tällä viikolla tavoitteenani on tarkastella ja kehittää itsenäisen tiedonhaun taitoja. Tällä viikolla olisi luvassa runsaasti monimutkaisia ja isoja hankkeita, joten tietotaitoa vaadittaisiin myös paljon. Lisäksi kesälomat ovat juuri alkaneet pyöriä, joka tarkoittaa kaikissa toiminnoissamme vähäisempää henkilökuntaa. Näin ollen tiedossa on enemmän kiirettä ja vähemmän saatavilla olevaa apua.

##### **Maanantai 30.5.**

Etätyöpäivän iltavuoro alkoi perinteiseen tapaan yhteydenottojen purkamisella. Pyrin helpottamaan omaa alkanutta viikkoani jaottelemalla päivää paremmin osiksi. Ennen lounastaukoa keskityin ainoastaan sähköposti- ja verkkoviesteihin sekä sisäisten kanavien, kuten Teamsin, lukemiseen. Muutamit kollegat olivat lähestyneet minua viesteillä Teamisissa, joten asiakasviestien lisäksi vastasin kaikille kollegoilleni.

Lounastauon jälkeen siirryin työlistani pariin. Siellä oli perjantaina saatu hyväksytty luotto päätös, jonka kuittasin pois listalta ja lähetin asiakkaalle lainatarjouksen. Samalla siivosin työsalukuani ja poistin sieltä muutamia vanhentuneita hankkeita, jotka eivät enää etenisi, mutta olivat vielä jääneet roikkumaan minulle hoidettavaksi.

Illaksi minulle oli vielä yksi uusi neuvottelu varattuna kello 17.15. Se ei sujunut itseni eikä myöskään asiakkaan näkökulmasta kovinkaan hyvin ja olin hyvin pettynyt työpäivän päättyessä. Kyseessä oli vaativa hanke ja tässä vaiheessa koin, että oma osaamiseni ei ollut riittävä

neuvottelussa. En saanut hanketta edistettyä, sillä tarvitsisin kokeneemman kollegan apua tällä kertaa kokonaisuuden muodostamisessa. Iltavuorossa ei kuitenkaan olisi apua enää saatavilla, joten päätin jättää hankkeen päätösesityksen rakentamisen seuraavaan aamuun.

#### **Tiistai 31.5.**

Aloitin päivän valmistelemalla isoja perjantaina tapahtuvia asuntokauppoja. Kaupat pidettäisiin konttorillamme Espoossa, joka tarkoittaa sitä, että minun tehtävänäni on laatia kauppaohjeet kollegoilleni, jotka ovat paikalla järjestämässä asuntokauppatilaisuuden. Viimeistelin rahoitushankkeen ja panostin kunnolla kauppaohjeisiin, jotta kaikki olisi perjantaille valmista.

Minulla olisi myös ollut uusi englanninkielinen neuvottelu, mutta kollegani asiakaspalvelusta ilmoitti, että asiakas oli joutunut siirtämään aikaa. Varauksen peruuntuminen ei varsinaisesti haitannut minua, sillä sain itselleni hieman lisäaikaa hoitaa keskeneräisiä töitä. Päivä kului hyvin tiheästi puheluita soitellessa niin kollegoille kuin asiakkaillekin.

#### **Keskiviikko 1.6.**

Menin työskentelemään iltavuoroon toimistolle, sillä minulle oli saapunut sinne postia, joka täytyisi hoitaa. Ajattelin myös, että saisin kokeneemilta kollegoilta apua muutamiin hankkeisiin. Toimistolla olikin tänään paljon porukkaa paikalla, mutta suurin osa heistä oli aamuvuorossa eli jäisin illaksi paikalle lähes yksin.

Kesken päivän kävi ilmi, että perjantaina toteutettaviin asuntokauppoihin oli tullut äkillinen muutos. Kontaktoin pikaisesti asiakkaitani siitä, kuinka he haluaisivat tilanteen kanssa edetä. Kauppapäivää päätettiin siirtää ja tämä tarkoitti minulle lisää töitä. Jouduin rakentamaan heidän koko rahoitushankkeensa alusta loppuun uudestaan, olemaan yhteydessä kiinteistövalittajaan sekä toiseen rahalaitokseen ja lisäksi useisiin sisäisiin kanaviimme. Ilta konttorilla oli hyvin stressaava hankkeen uudelleen aloittamisen vuoksi. Lisäksi minulla oli vielä sovittu jatkopuhelu asiakkaalle kello 16.30 ja uusi rahoitusneuvottelu kello 17.30, joten jouduin jatkuvasti keskeyttämään työskentelyni hankkeen parissa. Illan neuvottelu meni kuitenkin hyvin ja asiakkaat vaikuttivat todella tyytyväisiltä, mikä hieman piristi stressaantunutta mielialaani.

#### **Torstai 2.6.**

Työpäivä alkoi samoissa merkeissä, joissa edellinen oli päättynyt; keskeytyneiden asuntokauppojen uudelleen järjestämisessä. Saimme sovittua uuden kauppajakohdan seuraavalle viikolle ja konttorilla tapahtuvien kauppojen sijaan siirsimme kaupat tapahtuvaksi sähköisesti. Päätin välillä keskittyä myös muihin asiakkaisiin ja aloin purkaa yhteydenottoopyyntöjen jonoa. Toisetkin asiakkaat olivat ilmoittaneet löytäneensä asunnon ja he tarvitsivat hyvin kiireellisesti lainapäätöksen. Otin yhteyttä poikkeuksellisesti omaan esihenkilöni ja pyysin, voisiko hän tehdä luottopäätöksen kanssani, jotta en joutuisi odottamaan päätöstä luottopäätäjältä.

Tämä onneksi onnistui ja sain nopeasti ilmoitettua asiakkaille, että he voivat sitovasti päättää asunnon ostosta.

Meillä oli myös pitkä tiimipalaveri, jossa ylempi johtaja oli myös mukana keskustelemassa kanssamme ajankohtaisista asioista ja suurimmaksi osaksi kuulumisista. Palaverin jälkeen ilta-päivällä lähetin asiakkaille muutamia lainatarjouksia ja tilasin laina-asiakirjoja, jotka menisivät asiakkaille sähköisesti allekirjoitettavaksi.

### **Perjantai 3.6.**

Pidimme tiimin yhteisen aamupalaverin, jossa kertosimme sopimiamme käytänteitä kesäloma-kauden ajaksi. Lisäksi tarkastelimme koko tiimin alkuvuoden tuloksia, ja kokonaisuudessaan olimme päässeet hyvin tavoitteisiin ja jopa ylittäneet ne. Erityisesti asiakastyytyväisyys oli korkea ja saimme siitä paljon kiitosta esihenkilöltämme.

Palaverin jälkeen pyysin kollegaltani sparrausta yhteen hankalaan hankkeeseen liittyen, ja hänen kanssaan keskustellessa keksimme yhdessä ratkaisun, jota en ollut tajunnut aiemmin itse. Sain tehtyä hankkeesta päätösesityksen ja koska kyse oli jälleen hyvin kiireisestä hankkeesta, laitoin esihenkilölleni taas viestiä ja pyysin häneltä nopeutettua luottopäätöstä.

Lounastauon jälkeen aloin valmistautua viikonloppuun eli käsittelin läpi kaikki vastaamattomat viestit, vastasin asiakkaille myös Teamsissa muutamii viesteihin ja yhden asiakkaan kanssa sovimme palaavamme maanantaina hänen asiansa pariin. Soitin myös yhden sovitun asiakaspuhelun kello 14.30. Varasimme asiakkaalle asuntokauppa-ajan ja kävimme läpi jatko-toimenpiteet kauppoja varten. Tiimillämme olisi tänään tiimi-ilta, joten lopettelimme kaikki työt hieman normaalia aikaisemmin.

### **Viikkoanalyysi**

Tällä viikolla huomasin, että vaikka kuinka haluaisin kehittää omaa osaamistani ja itsenäistä tiedonhakua, se on joissakin tilanteissa mahdotonta. Rahoitusneuvottelijan työhön, erityisesti vaikeiden hankkeiden ratkaisun löytämiseen, liittyy niin paljon tietoa ja asioita, jotka voi oppia vain käytännön osaamisen ja tekemisen kautta. Joskus on mahdotonta löytää vastausta sisäisistä kanavistamme ja tällä viikolla huomasin, kuinka paljon se minua turhauttaa. Haluaisin löytää tarvittavan tiedon itsenäisesti etsimällä, mutta jos se ei ole saatavilla, on ainoa vaihtoehto kysyä kollegalta, jolla todennäköisesti on kokemusta vastaavasta tapauksesta aiemmin.

Huomasin myös, että aina itsenäisesti ratkaisun etsiminen ei välttämättä ole asiakaskokemuksen kannalta paras vaihtoehto. Viikon aikana yritin monta päivää keksiä itse asiakkaille sopivaa rahoitusratkaisua ja selasin sisäistä intraamme sekä erilaisia ohjeita monia tunteja keksimättä ratkaisua. Lopulta kollegan kanssa sparraillessa vastaus tuli noin 15 minuuttia kestäneen keskustelun aikana. Tämän pohjalta totesin itselleni, että olisi pitänyt tyytyä pyytämään



kollegan apua heti, sillä asiakaskin olisi saanut ratkaisuehdotuksen pari päivää nopeammin. Hiljaisen tiedon jakaminen työpaikoilla on tärkeää. Sen siirtämiseen paras keino on työskennellä tiiviissä yhteistyössä. Varsinaisen tiedon lisäksi hiljaiseksi tiedoksi voidaan laskea myös verkostot ja kontaktit eli se, että tietää, mistä tietoa voi kysyä. Hiljainen tieto ei myöskään linkity ainoastaan kokeneemmille työntekijöille vaan myös nuoremmat voivat olla tietyn alueen erityisosaajia. (Kinnunen 2015.) Itselläni on selvästi kehittymisen paikka tällaisissa tilanteissa. Minun täytyy opetella joustamaan omasta halusta ja tahdosta pärjätä itsenäisesti, sillä se ei aina takaa parasta lopputulosta. Myös tulevaisuutta ja kehittymistä ajatellen hiljaisen tiedon hakeminen on tärkeää, sillä se ohjaa minua kohti asiantuntijuutta, jossa voin jakaa tietoa enemmän muille.

#### Viikko 5: Neuvottelutaidot

Tämän viikon tavoitteena on kehittää neuvottelutaitoja ja panostaa ennakoivaltautumiseen hyvin.

#### **Maanantai 6.6.**

Tavalliseen tapaan aloitin viikon iltavuorossa. Aamun aikana olin ehtinyt saada muutamia hyväksytyjä päätöksiä, joten pääsin lähettämään asiakkaille lainatarjouksia. Tarjoukset lähetetään robotin kautta ja perjantaina robottiin oli tullut vika, joka oli hidastanut tarjousten käsittelyä viikonlopun aikana. Lukemani tiedon mukaan hidastus näkyisi myös maanantaina lähetetyissä tarjouksissa, joten lähetin asiakkaille vielä erilliset viestit, joissa kerroin tarjouksen saapuvan mahdollisimman pian.

Työliställeni oli tullut tieto sähköisen asuntokaupan aloituksesta, joka tarkoittaisi sitä, että asiakkaiden lainat täytyisi viimeistellä ennen kaupan toteutumista. Laitoin kiireellä asiakkaille laina-asiakirjat tilaukseen allekirjoituksia varten ja lähetin heille ohjeistuksen tulevia kaupoja varten.

Kiireellisimpien hoidettavien asioiden jälkeen aloin purkaa viikonloppuna tulleita yhteydenottoja. Yksi asiakas ilmoitti ottaneensa lainan toisesta rahalaitoksesta, joka tietysti tarkoitti minulle menetettyä asiakasta. Näin ei ollutkaan vielä aikaisemmin käynyt, joten tilanne oli minulle uusi. Tänään olisi edessä myös yksi uusi neuvottelu, johon aloin valmistautua hyvissä ajoin, sillä tällä viikolla haluaisin erityisesti keskittyä neuvotteluissa onnistumiseen. Illan neuvottelu kestitkin yli tunnin verran ja kävimme hyvin laajasti läpi eri ratkaisuvaihtoehtoja asiakkaani tilanteelle.

#### **Tiistai 7.6.**

Myös tänään olisi iltavuoro. Työt aloittaessani tartuin ensimmäisenä kiinni asiakkaan lähettämään kuntotarkastusraporttiin ja aloin tutkia sitä huolellisemmin läpi. Pyysin myös

kollegaltani apua raportin kanssa ja yhdessä tulimme lopputulokseen, että asiakkaan löytä-mässä kohteessa olisi liikaa tulevia remontteja tehtäväksi. Jouduin ilmoittamaan asiakkaalle huonot uutiset.

Tällä viikolla olisi toteutumassa kahdet sähköiset asuntokaupat. Toiset niistä olivat lähes valmiit, joten valmistelin kaupat hoitavalle taustayksiköllemme ohjeet kauppahinnan maksua varten. Lisäksi seurasin koko päivän eilen lähettyjen laina-asiakirjojen allekirjoituksia, mutta vain toinen asiakkaistani oli käynyt allekirjoittamassa ne päivän aikana. Näiden kauppojen to-teutuminen siirtyisi siis aikaisintaan keskiviikolle.

Illan neuvotteluun aloitin jälleen valmistautumalla hyvin. Tutustuin asiakkaiden ennakkotie-toihin ja lainahakemukseen perinpohjaisesti. He halusivat saada enimmäislainamäärästä tar-jouksen, joten etsin valmiiksi myös laskurin tätä varten ja tein alustavat laskelmat ennen neuvottelua. Tänään neuvottelu kesti noin puoli tuntia, mutta saimme hyvin sovittua tulevista toimenpiteistä ja suuntaviivoista, joilla asiakkaat voisivat alkaa etsiä uutta kotia.

#### **Keskiviikko 8.6.**

Suuntasin aamulla toimistolle. Pyrimme työskentelemään hybridimallissa eli sekä etä- että lä-hityössä enkä ollut käynyt toimistolla viikkoon, joten koin, että alkoi olla aika mennä välillä käymään. Toivoin tapaavani esihenkilöni, sillä minulla olisi ollut hänelle asiaa, mutta valitet-tavasti juuri tänään hän ei ollut paikalla toimistolla.

Päivän työtehtävät keskittyivät hyvin pitkälti sähköisten asuntokauppojen edistämiseen. Toi- sissa toteutuvissa kaupoissa kiinteistövälittäjä oli tehnyt virheen, joka johti siihen, että jou- duimme aloittamaan koko kauppaprosessin alusta. Tästä syystä jouduin myös soittamaan asi- akkailleni ja selittämään, mitä tapahtuu ja koska kaupat toteutuvat. Toiset puolestaan sain etenemään hyvin sujuvasti, kaikki asiakirjat oli allekirjoitettu ja sain lähetettyä taustatiimil- lemme ohjeet kauppahinnan maksusta. Päivän aikana sain onneksi hyvin myös tukea kollegoil- tani haastaviin tilanteisiin, sillä toimistolla oli paljon tiimiläisiäni paikalla ja lisäksi kävin lou- naalla toisessa tiimissä työskentelevän ystäväni kanssa.

Päivän neuvottelu alkoi kello 14.15. Jouduin aloittamaan neuvottelun kovasti asiakkaalta pa- hoitellen, sillä saavuin viisi minuuttia myöhässä teknisten ongelmien vuoksi. Onneksi asiakas ei ollut asiasta kovin pahoillaan ja pääsimme nopeasti käymään keskustelua hänen tilantees- taan. Hanke oli selvästi monimutkaisempi mitä olin kuvitellut enkä ollut kohdannut vastaavaa aiemmin, joten en osannut kovin tarkasti luvata asiakkaalle mitään neuvottelun aikana. Lupa- sin palata asiaan viikon sisällä, kun saisin tarkemmat laskelmat tehtyä.

#### **Torstai 9.6.**

Jäin taas jälleen etätöihin. Koen useammat peräkkäiset toimistopäivät raskaiksi, sillä minun on hankala keskittyä avokonttorissa, jossa kuulee jatkuvasti melua ja hälinää. Päivä kului suurimmaksi osaksi asuntokauppojen toteutumista seurattessa ja ilokseni sainkin päivän aikana ilmoittaa molemmille asiakkailleni, että kaupat on tehty onnistuneesti. Lisäksi varasin yhdelle asiakkaalle asuntokaupat pankin konttorille, sillä hänen tulevaa kauppaansa ei voisi toteuttaa sähköisesti.

Tiimipalaverissa keskustelimme kesän jälkeen voimaantulevista työaikamuutoksista ja niiden vaikutuksesta arkeemme. Lisäksi henkilöasiakasrahoituksen ajankohtaisista muutoksista oli tehty tallenne kuunneltavaksi ja otinkin iltapäivällä rauhallisen hetken tallenteen kuunteluun.

Illtapäivän puhelinneuvottelu oli todella nopea. Asiakkaani oli itsekin hyvin tietoinen omasta tilanteestaan ja halusi tietää vaan alustavan arvion mahdollisesta maksimilainamäärästään. Hän ei kuitenkaan halunnut edetä hankkeen kanssa tässä vaiheessa pidemmälle, joten puhelun päätteeksi hylkäsin hankekäsittelyn.

### **Perjantai 12.6.**

Aamu alkoi rahoituksen aamupalaverilla sekä tiimin omalla viikon päätöspalaverilla. Heti palaverien perään oli viikon viimeinen neuvottelu, joten päivä käynnistyi hyvin vuorovaikutteisesti. Palaverien vuoksi en ehtinyt valmistautua neuvotteluun yhtä hyvin kuin aiempiin tällä viikolla olleisiin, mutta onneksi neuvottelu sujui joka tapauksessa hyvin. Minulle oli jätetty sekä asiakkaan että neuvottelun ajanvaraajan puolesta paljon ennakkotietoa, joka helpotti työtäni neuvottelussa.

Päivän työt koostuivat pääasiassa viikonlopun valmistelusta eli varmistin tarjousten lähettämisen kaikille asiakkaille, joille se olisi ajankohtaista ja käsittelin kaikki keskeneräiset yhteydenottopyynnöt joko viestein tai soittaen. Tulevalla viikolla olisi myös tulossa yhdet asuntokaupat konttorillamme, joten informoin asiakasta niiden aikataulusta. Lisäksi laitoin taustatiedoille tilauksen laina-asiakirjojen valmistelusta, jotta ne ehtisivät asiakkaalle allekirjoitettavaksi ajoissa ennen kauppia. Lopettelin päivän noin tuntia normaalia aikaisemmin, sillä olin tehnyt useana päivänä viikolla hieman ylitöitä.

### **Viikkoanalyysi**

Viikon tavoitteena oli jälleen neuvottelutaitojen kehittäminen; erityisesti neuvotteluissa onnistuminen ja hyvän asiakaskokemuksen luominen. Tällä viikolla yhdestäkään neuvottelusta ei jäänyt itselle huonoa tunnetta toisin kuin viikolla 2, jolloin viimeksi tarkastelin omaa osaamistani neuvotteluissa. Olin saanut hyvin rauhoitettua työmäärääni viime viikon kaaoksesta, joten minulle jäi paremmin aikaa ennakoivaltautumiseen. Monipuolinen tuntemus neuvottelutavasta asiasta on neuvottelijalle avuksi toteuttamiskelpoisten ratkaisuehdotusten

löytämässä (Helsingin Yliopisto 2022). Omassa työssäni on tärkeää tuntea asiakkaan asia ja käsiteltävä asia läpikotaisin, sillä pienenkin yksityiskohdan puuttuminen voi vaikuttaa todella merkittävästi lopputulokseen. Keskiviikon neuvottelussa kävi näin, sillä monimutkaisesta hankkeesta paljastui minulle perjantaina asia, joka vaikutti kokonaisuuteen niin paljon, ettei hanke välttämättä olisi toteuttamiskelpoinen.

Vaikka viikon tavoitteena olikin neuvottelutaitojen kehittäminen, koin suurimmat onnistumiset ajanhallinnassa. Onnistuin perjantaina päättämään työviikon tunteeseen, että mitään kii-reistä ei ole kesken ja kaikki asiakkaat ovat saaneet tarvittavat tiedot hankkeidensa edistymisestä. Tällaista tunnetta en ollut kokenut moneen viikkoon, joten iloitsin onnistumisesta aikataulujen ja kalenterini osalta. Viikon päätteeksi tarkistin myös NPS- eli asiakastytytyväisyystulokseni ja kävin lukemassa asiakkaiden jättämiä avoimia palautteita. Olin saanut erityisesti kehuja asiantuntijuudestani, asioiden nopeasta hoitamisesta sekä helposta tavoitettavuudestani. Hyvät asiakaspalautteet ovatkin minulle parasta antia työssäni. Kuluneen viikon neuvottelut olivat sen verran hyvin onnistuneita, että odotan innolla myös niistä saatavia mahdollisia positiivisia palautteita. Decin ja Ryanin (2000, 233-235) itseohjautuvuusteorian mukaan positiivinen palaute lisää ihmisen sisäistä motivaatiota. Toisaalta myös negatiivinen palaute lisää sisäistä motivaatiota enemmän kuin se, ettei saa palautetta ollenkaan. Sisäisen motivaation tärkeimpiä tekijöitä ovat kyvykkyys ja omaehtoisuus. Kyvykkyden tunne voi kasvaa esimerkiksi positiivisen palautteenannon avulla. Sisäinen motivaatio myös luonnollisesti heikkenee, mikäli itsenäisyyden ja kyvykkyden tarpeet eivät ole riittävän tyydytettyjä. Saan paljon motivaatiota hyvistä palautteista ja minun tulisi muistaa pyytää asiakkailta palautetta enemmän. Voisin esimerkiksi rahoitusneuvottelun päätteeksi aktiivisemmin kertoa asiakkaalle, että hän tulee saamaan palautekyselyn, jonka vastaukset olisivat minulle arvokasta tietoa oman työni kehittämisessä.

### 3.5 Viikko 6: Päätöksenteko

Viikon tavoitteena on jälleen itsenäisen päätöksenteon kehittäminen ja erityisesti luottopäätöksesitysten onnistuminen ilman turhia keskeytyksiä.

#### **Maanantai 13.6.**

Heti työpäivän alkuun sain tiedon sähköisen asuntokaupan aloituksesta. En edes tiennyt asiakkaani jättäneen ostotarjousta, joten soitin heti ensimmäiseksi pikaisesti asiakkaalle ja kävin läpi tulevat toimenpiteet sekä laina-asioiden yksityiskohdat. Saimme näistä sovittua ja laitoin rahoitushankkeen nopeasti luottopäätäjälle odottamaan lopullista päätöstä. Lähes samaan aikaan myös toinen asiakkaani sekä kiinteistönvälittäjä olivat minuun yhteydessä sijoitusasunnon kaupoista. Viimeistelin myös sen rahoitushankkeen sähköistä kaupantekoa varten valmiiksi.

Minulla ei tänään ollut uutta neuvottelua kalenterissani, joten käytin työpäivän kokonaan itsenäiseen työskentelyyn hankkeiden parissa. Vain yhden hankkeen kohdalla jouduin soittamaan Teams-puhelun kollegani kanssa ja sparrailemaan mahdollisuuksista hankkeen edistämässä.

#### **Tiistai 14.6.**

Menin aloittamaan iltavuoron toimistolle. Asiakkaani lainan lasku oli erääntymässä, joten minun täytyi olla paikan päällä toimistolla nostamassa lainoja, tekemässä lainojen loppuun maksuja sekä maksamassa erääntyvät laskut. En ollut aiemmin joutunut tekemään näin montaa lainan muutoksen toimenpidettä yhtä aikaa, joten jouduin turvautumaan kollegan apuun. Onneksi apu oli helposti saatavilla toimistolla.

Iltavuoron ruokatauolla siirryin takaisin kotiin, jossa tein loppupäivän etätöitä. Minulla oli neuvottelu, joka kesti lähes tunnin, mutta asiakas vaikutti tyytyväiseltä sovittuihin ratkaisuihin. Rahoitushanke ei myöskään vaikuttanut mielestäni hankalalta ja asiakkaani taloudellisessa tilanteessa se olisi helposti toteutettavissa, joten uskalsin tehdä päätöksiä heti neuvottelun aikana. Kerroinkin asiakkaalle, että hanke tulee varmasti onnistumaan ja voimme pitää kaupat tulevan heinäkuun aikana.

#### **Keskiviikko 15.6.**

Työpäiväni alkoi selvittelytehtävillä. Jouduin heti aamusta olemaan yhteydessä moniin eri paikkoihin; taustatiimiimme, toiseen rahalaitokseen, kiinteistönvälittäjään sekä asiakkaaseeni. Torstaina olisi tulossa asuntokaupat, joita varten odotimme edelleen tarvittavia dokumentteja toisesta pankista. Taustatiimiimme otti asian onneksi nopeasti hoitoon ja parin tunnin kuluessa sain varmistuksen, että tarvittavat dokumentit ovat kunnossa ja kaupat voidaan järjestää sovitun mukaisesti.

Selvittelytehtäväni jatkuivat, sillä huomasin, että päivän neuvotteluksi minulle oli varattu hanke, jota en voisi hoitaa, sillä en työskentele talon rakentamisen hankkeiden parissa. Tutkin hankkeen taustatietoja ja koitin itsenäisesti löytää sille oikean neuvottelijan, mutta lopulta minulta loppuivat keinot kesken ja otin yhteyttä esihenkilööni. Lopulta kävi ilmi, ettei kukaan meillä voisi hoitaa tätä hanketta, joten olin yhteydessä asiakkaisiin ja peruin varauksen.

Neuvottelusta vapautuneen ajan käytin muutaman keskeneräisen hankkeen työstämiseen. Meillä oli ollut aamulla järjestelmävika, jonka vuoksi en ollut voinut edistää hankkeiden päätösesitysten muodostamista aiemmin päivällä, joten iltapäivä kuluikin tehokkaasti niiden parissa.

#### **Torstai 16.6.**

Aamu alkoi asuntokaupoilla. En itse osallistu koskaan kauppojen tekoon, vaan meillä on erillinen tiimi, joka hoitaa kaikki kauppatilaisuudet. Olin tehnyt kaiken mielestäni oikein ja olin varma, että kaupat onnistuvat kerralla hyvin. Kollegani, joka oli kauppatilaisuudessa paikalla, oli minuun yhteydessä Teamsin välityksellä ja pyysi lisätietoja kauppaa varten, sillä olin epähuomiossa kirjoittanut ohjeeseen väärin. Onneksi olin heti tavoitettavissa ja saimme ratkaistua asian nopeasti.

Alkuviikon aikana vaivannut järjestelmävika aiheutti edelleen ruuhkautumista työpöydälleni, joten yritin mahdollisimman tehokkaasti tehdä hankkeita ja lähettää asiakkaille tarjouksia, etteivät ne jäisi tulevalle viikolle. Yhdestä hankalasta hankkeesta jouduin keskustelemaan myös esihenkilöni kanssa, sillä hanke olisi menossa hylättäväksi ja tarvitsin toisen, itseäni korkeammalta tulevan, näkökulman asiaan.

Meillä oli myös koko pankin yhteinen soittohetki iltapäivällä. Kontaktoimme olemassa olevia asiakkaita kartoittaaksemme heidän palveluidensa tilannetta ja mahdollisia tarpeita. Saimme paljon ulossoittoja aikaiseksi ja soittohetken vetäjät olivat tyytyväisiä lopputulokseen.

#### **Perjantai 17.6.**

Viikon päätös käynnistyi jälleen aamupalaverilla. Yhteisen osuuden jälkeen meidät jaettiin pienryhmiin keskustelemaan palaverin aiheesta, joka liittyi aiemman päivän soittohetken eli pankkilähtöiseen kontaktointiin. Kirjasimme näkemyksemme esille muille pienryhmille ja saimme hyvää keskustelua aikaiseksi.

Heti aamupalaverin perään minulla oli viikon viimeinen neuvottelu pariskunnan kanssa. Toinen asiakas ei kuitenkaan päässyt osallistumaan neuvotteluun, joten tarvittavat tiedot jäivät hieman yksipuolisiksi. Onnistuin kuitenkin johtamaan keskustelua hyvin ja sain lopulta riittävästi tietoa alustavaa lainatarjousta varten. Hankkeen edistäminen jäisi kuitenkin vielä tulevalle viikolle, sillä asiakkaiden täytyy toimittaa muutamia dokumentteja ennen kuin voin tehdä tarjouksen.

Viikko päättyi mukavasti, sillä perjantai-iltapäivänä toteutui jälleen kahdet sähköiset asuntokaupat. Kaiken kaikkiaan viikon saldo oli hyvä; kolmet toteutuneet kaupat viikon aikana.

#### **Viikkoanalyysi**

Viikon tavoitteena oli onnistua edistämään hankkeita itsenäisesti ja ilman turhia keskeytyksiä. Tällä viikolla en onnistunut tässä tavoitteessa juuri lainkaan. Laskelmieni mukaan ainakin kolme hanketta palautui minulle luottopäätöksenteosta keskeytyneenä korjauksia varten. Koen määrän olevan itselleni suuri, sillä yleensä keskeytyksiä on ollut korkeintaan muutama koko kuukauden aikana. Uskon, että keskeytyksien määrä oli nyt normaalia suurempi, sillä olin työskennellyt paineen ja kiireen alaisena, jolloin myös huolimattomuusvirheitä sattuu

enemmän. Järjestelmävikamme oli aiheuttanut sen, ettei alkuviikon aikana pystynyt edistämään hankkeita normaaliin tapaan. Kun järjestelmät vihdoin alkoivat toimia, hankkeita oli niin suuri määrä kerralla tehtäväksi, että huolimattomuusvirheitä alkoi sattua enemmän.

Toisaalta tämä viikko opetti minulle myös, ettei aina tarvitse onnistua tavoitteissa ja joskus niissä epäonnistuminen on kiinni itsestä riippumattomista syistä. Hankalissa asiakastilanteissa korostuu rauhallisuuden ja viestinnän tärkeys. Asiakkaat tulee pitää ajan tasalla tilanteesta ja asiakastyytyväisyyden takaamiseksi viestiä oma-aloitteisesti tilanteen etenemisestä. (Yritys X, 2022.) Viikon aikana minulla oli hoidettavana paljon erilaisia selvittelytehtäviä sekä hankalia hankkeita, jotka vaativat jopa esihenkilöni päätöstä. Hankalia hankkeita selvitellessä olen oppinut, kuinka suuri merkitys selkeällä viestinnällä on, jotta asiakkaille ei jää mitään epäselvyyksiä siitä, miten heidän asiansa etenee ja kuka siitä on vastuussa. Joskus, kun hankkeet vaativat korkeamman tason päätöstä, on tärkeää myös viestiä siitä asiakkaille, jotta päätöksenteko on avointa ja vastuu on oikeilla tahoilla. Kaikissa tilanteissa omat valtuuteni tällä alalla eivät riitä tekemään päätöksiä ja esimerkiksi tällaisissa tilanteissa hanke voi epäonnistua syystä, jolle en olisi voinut mitään. Haluaisin aina löytää asiakkaille sopivan ratkaisun, mutta minun täytyy oppia, ettei se aina ole mahdollista.

### 3.6 Viikko 7: Jaksaminen ja hyvinvointi

Tällä viikolla olen taas tiimin viikkovastaavana, jonka vuoksi viikon tavoitteena on kehittää tiimin yhteisiä toimintatapoja ja tarkastella jaksamista arjessa.

#### **Maanantai 20.6.**

Viikko alkoi työtunnilla esihenkilöni kanssa. Kävimme osaamiskeskustelun, joka käydään vuosittain jokaisen kanssa. Esihenkilöni mukaan osaamiseni oli kehittynyt todella hyvin kevään aikana ja puhuimme myös mahdollisuudesta siirtymisestä asiantuntijatasolle seuraavan puolivuotiskauden jälkeen. Lisäksi kävimme läpi sisäisen valvonnan havainnot rahoitushankkeista, ja onnekseni olin tehnyt kaiken säännösten mukaan eikä valvonnoissa ollut mitään huomautettavaa.

Jatkoin konttorilla erilaisten hallinnollisten tehtävien parissa; käsittelin tiimin yhteisiä työlietoja, vastasin viikonloppuna tullessiin sähköposteihin ja tarkistin ketkä tiimiläisistä olivat poissa ja millaisia hankkeita heidän poissaolonsa aikana tulisi edistää. Kesälomakauden aikana meillä oli selkeästi vähemmän henkilöstöä paikalla, joten viikkovastaavan roolissa riittäisi tehtävää tulevalle viikolle.

#### **Tiistai 21.6.**

Heti päivän aluksi jouduin tarttumaan kollegan keskeneräiseen hankkeeseen. Hänen asiakkaansa olivat jättäneet hyväksytyyn ostotarjouksen ja heidän asiaansa hoitanut kollega oli

juuri jäänyt neljän viikon kesälomalle. Soitin asiakkaalle käydäkseni läpi kaikki yksityiskohdat heidän laina-asiastaan sekä ostettavasta kohteesta. Tietojen perusteella viimeistelin heidän hankkeensa lopullista lainapäätöksen tekoa varten.

Tiimin yhteiset työlisterat pursusivat tekemistä. Listoilla oli paljon keskeneräisiä hankkeita, asiakkaiden jättämiä ostotarjouksia sekä tarjouspyyntöjä korkokatoista. Lähetin muutamia korkokattotarjouksia sekä päivitin asiakkaille lainatarjouksia. Tarjoukset ovat voimassa kerrallaan kolme kuukautta, ja tiimin listoille oli tullut yhteydenottopyyntöjä vanhentuneihin tarjouksiin liittyen. Päivän päätteeksi meillä oli rahoituksen ylimääräinen palaveri, joka kesti tunnin.

### **Keskiviikko 22.6.**

Olin saanut hyväksytyjä päätöksiä luottopäätäjiltä, joten heti ensimmäisenä aamulla lähetin asiakkaille lainatarjouksia. Viikkovastaavan rooliin kuuluu myös kiireellisten hankkeiden neuvottelu, joten poimin itselleni työlisteraltamme yhden hankkeen, jossa asiakas oli pyytänyt mahdollisimman pikaista yhteydenottoa. Yritimme puhelimitse löytää ratkaisua heidän tarpeelleen, mutta valitettavasti tällä kertaa hanke ei ollut toteutettavissa, joten jouduin hylkäämään sen ja kirjaamaan järjestelmäämme hylkäyksen perustelut.

Iltapäivällä jatkoin jälleen korkokattotarjouksien parissa. Sain lähetettyä tarjouksia ainakin kolmelle eri asiakkaalle, mutta tarjouspyyntöjä oli jälleen tullut niin paljon, että niitä jäi useita käsittelemättä.

### **Torstai 23.6.**

Aamu alkoi koko firman yhteisellä kuukausi-infolla, jossa käytiin hieman ennakoivasti läpi tulevan kesän tavoitteita sekä tulostulokatsausta tähän saakka vuoden alusta. Päivän työtehtävät koostuivat muuten suurimmaksi osaksi tulevaan pidennettyyn viikonloppuun varautumisesta eli sähköpostien, verkkoviestien ja työlisterojen hoitamisesta. Lähetin asiakkaille muutamia lainatarjouksia, jotta he voisivat tutustua niihin juhannuksen aikana. Iltapäivällä pidimme myös tiimipalaverin. Esihenkilöllämme alkaa kesäloma, joten keskustelimme hänen lomansa aikaisista yhteisistä toimintatavoista.

### **Viikkoanalyysi**

Viikon aikana kiinnitin huomiota siihen, kuinka huonosti kesälomakauden aikana tiimin viikkovastaavien tehtävät jakautuvat. Kesälomakaudella tiimistä saa kerralla olla poissa 25 % jäsenistä ja sen vaikutus on selkeä yhteisten työtehtävien määrässä. Mitä enemmän on poissaolijoita, sitä enemmän on myös yhteisvoimin hoidettavia työtehtäviä eli poissaolijoiden keskeneräisiä töitä. Viikkovastaavan roolissa meitä työskentelee aina kolme henkilöä kerrallaan, ja työtehtävät kuormittavat paljon normaalina aikana kesälomakauden ulkopuolellakin, joten



kuormitus kesällä viikkovastaavana on erityisen suuri. Työn sisältöön, järjestelyihin ja työyhteisön toimivuuteen liittyviä kuormitustekijöitä kutsutaan psykososiaalisiksi kuormitustekijöiksi. Tällaiset kuormitustekijät ovat aina riippuvaisia työympäristöstä tai työoloista riippumatta siitä, kuka työtä tekee. Haitallista kuormitusta voivat aiheuttaa esimerkiksi kohtuuton vastuu, liiallinen tai liian vähäinen työmäärä sekä epäselvä työnkuva. (Työsuojelu 2022.) Olen huomannut tällaisia haitallista kuormitusta aiheuttavia tekijöitä työpaikallamme merkittävästä ainoastaan kesälomien aikana. Jokainen joutuu yhteisvastuullisesti hoidettavien työtehtävien lisäksi hoitamaan myös omat henkilökohtaiset työt, joten kesäaikaa tulisi suunnitella järjestelmällisemmin jo keväällä, jotta työntekijät tiimissä eivät kuormittuisi muiden lomien takia. Tietyntyypisiä tehtäviä, kuten korkokattotarjouspyyntöjen laatimista sekä muuta vastaavaa vanhan lainakannan hoitoon liittyvää työtä, voisi siirtää tehtäväksi laajemmin taustatiimeille tai kesätyöntekijöille.

### 3.7 Viikko 8: Neuvottelutaidot

Tällä viikolla tavoitteena on neuvotteluissa kehittyminen sekä hyvä ajanhallinta. Viikko sisältää useita erityyppisiä neuvotteluita niin uusia kuin vanhoja lainoja koskien.

#### **Maanantai 27.6.**

Päivä alkoi aiempiin viikkoihin verrattuna poikkeuksellisesti, sillä tänään on ensimmäinen maanantai, jolloin en tee iltavuoroa. Juhannuksen jälkeen palveluaikamme muuttui siten, ettemme tee enää iltavuoroja. Aloin purkaa pidennetyn viikonlopun aikana tulleita tehtäviä ja viestejä. Muutamat asiakkaat olivat ilmoittaneet hyväksyntänsä lainatarjouksille, joten edistin heidän hankkeitaan ja laitoin laina-asiakirjoja allekirjoitettavaksi.

Iltapäivällä minulla oli uusi verkkoneuvottelu, mutta asiakkaan toiveesta emme pitäneet kameroita päällä, joten kyseessä oli enemmänkin puhelu. Neuvottelimme ensiasunnon ostoon liittyvistä laina-asioista ja hanke oli hyvin yksinkertainen toteuttaa, joten valmistelin siitä päätösesityksen heti neuvottelun jälkeen. Mielestäni neuvottelu meni kokonaisuudessaan hyvin ja saimme tarvittavat asiat sovittua.

#### **Tiistai 28.6.**

Aamu alkoi uudella neuvottelulla. Yleensä neuvotteluaikani painottuvat iltapäivään, mutta nyt palveluaikojemme muututtua, olin avannut myös muutamia aamuaikoja asiakkaille varattaviksi. Neuvottelu ei kestänyt kovin kauaa, sillä asiakkailta oli jo kohde tiedossa ja kyseessä oli kiireinen hanke, joka pitäisi saada viimeistelyä mahdollisimman pian. Kävimme läpi pikaisesti laina-asian yksityiskohdat, jonka jälkeen tein heti esityksen hankkeesta. Sain sille myös pikaisesti luottopäätäjältä hyväksynnän, joten ilmoitin asiakkaille vielä aamupäivän aikana, että voisimme edetä kaupantekoon. Päivä kului muuten suurimmaksi osaksi muiden

keskeneräisten hankkeiden parissa. Meillä ei ollut tänään tiimipalaveria, joten loppupäivä tuntui yllättävän pitkältä ilman vuorovaikutusta muiden kanssa.

### **Keskiviikko 29.6.**

Työpäivä tulisi tänään olemaan kiireinen. Heti aamusta tartuin vaikeaan keskeneräiseen hankkeeseen, josta sparrailin kollegani kanssa. Saimme yhdessä katsottua hankkeen valmiiksi ja jouduin lähettämään sen korkeimmalle päätöstasollemme hyväksyttäväksi, sillä omat päätösvaltuuteni eivät riittäisi tämän hankkeen päättämiseksi. Lähetin myös asiakkaalle verkkoviestin pahoitellakseni hankkeen käsittelyn viivästystä, sillä korkeimmat päättäjämme kokoontuivat vasta seuraavalla viikolla käsittelemään näitä hankkeita. Päivä oli eiliseen verrattuna hyvin vuorovaikutteinen, sillä olen ollut yhteydessä kahteen kiinteistövälittäjään, soittanut toiseen rahalaitokseen ja osallistunut tiimipalaveriin. Soitin myös yhdelle asiakkaalle pankkipalveluiden avauksesta ja yritin tavoitella erästä laina-asiakastani sovitun jatkoneuvottelun vuoksi, mutta en saanut häntä tavoitettua.

Iltapäivällä keskityin valmistelemaan huomisaamun kiinteistökauppoja. Tallensin tarvittavat dokumentit asiakkaan tiedostoihin nähtäväksi ja tein kauppaohjeet kollegalleni, joka tulee olemaan paikalla asuntokauppatilaisuudessa. Päivän päätteeksi sain vielä onneksi tavoitettua asiakkaan, jonka kanssa olimme sopineet yhteydenoton tälle päivälle.

### **Torstai 30.6.**

Aamu alkoi kiinteistökaupoilla toisessa konttorissamme, joten olin Teamsissa linjan päässä tarvittaessa tavoitettavissa ja yhteydessä kaupantekijään, jos tilaisuudessa tulisi jotain epäselvää. Kaupat sujuivat täysin ongelmitta ja sainkin kollegaltani kiitokset kauppatilaisuuden päätteeksi hyvin annetusta ohjeistuksesta kauppoja varten.

Olin sopinut asiakaspuhelun noin kello 11, joten heti kiinteistökauppojen perään soitin toiselle asiakkaalleni. Myös hän oli löytänyt asunnon ja rahoitushanke lähtisi etenemään kohti asuntokauppoja. Päivitin hänen hankkeelleen ajantasaiset tiedot ja laitoin siitä uuden päätösesityksen luottopäätäjälle oikeilla tiedoilla.

Iltapäivällä olisi edessä vielä uusi neuvottelu, jossa asiakkaiden toiveena oli saada useampia tarjouksia erilaisilla lainaratkaisuuilla. Valmistauduin neuvotteluun hyvin ja avasin valmiiksi kaikki tarvittavat laskurit ja työkalut koneelle, jotta voisin laskea alustavasti lukuja jo neuvottelun aikana. Sovimme, että palaamme asiaan seuraavalla viikolla, kun asiakas olisi lähettänyt pyytämäni dokumentit, jotka tarvitsisin tarjouksen tekemistä varten.

### **Perjantai 1.7.**

Tällä kertaa meillä ei ollut aamulla mitään rahoituksen tai koko pankin yhteistä palaveria, joten aamu alkoi rennommin omien töiden parissa. Tiimin yhteisen viikon päätöspalaverin pidimme hieman ennen kello puolta kymmentä. Kävimme läpi kaikkien työtilannetta sekä tulevaa viikkoa ja katsausta siihen, ketkä tiimiläisistä jäisivät lomalle.

Olen ollut koko viikon etätöissä ja tehnyt päivät töitä suurimmaksi osaksi ilman taukoja. Olen syönyt lounaan koneen ääressä töitä tehden. Päätin, että nyt viikon päätteeksi ja perjantain kunniaksi pidän kunnollisen lounastauon ja lähdinkin pidemmälle tauolle ulos syömään.

Illtapäivällä juttelin esihenkilöni tuuraajan kanssa yhdestä asiakasvalituksesta. Asiakkaiden jättämä reklamaatio ei koskenut minun toimintaani, mutta olin tietoinen heidän hankkeestaan ja tapahtuneesta, joten kävin esihenkilöni kanssa läpi tilanteen yksityiskohdat, jotta hän pääsi sujuvasti käsittelemään reklamaation ja olemaan yhteydessä asiakkaisiin.

### **Viikkoanalyysi**

Tällä viikolla olin koko viikon etätöissä, mutta siitä huolimatta viikko oli todella vuorovaikutteinen. Toimistolla työskentely sosiaalisessa ympäristössä olisi todennäköisesti kuormittanut minua liikaa. Olen todennut etätöihin jäämisen tällaisena sosiaalisia kanssakäymisiä täynnä olevana viikkona olevan itselleni paras mahdollinen ratkaisu.

Olin erityisen tyytyväinen tällä viikolla onnistumisiini olemassa olevien asiakkaiden kanssa, joiden kanssa neuvottelin esimerkiksi korkosuojuuksista sekä lainojen muista muutoksista. En ole kovin paljon päässyt neuvottelemaan tämän tyyppisiä tilanteita, sillä prioriteettini ovat uudet laina-asiakkaat. Koin jälleen osaamiseni laajentuvan uudellaisiin toimintoihin ja tästä olisi varmasti tulevaisuudessa hyötyä, kun tavoitteeni on tähdätä asiantuntijaksi.

Tarkastelin ajanhallinnan keinoja aiemmin viikolla 3 enkä ollut silloin löytänyt itselleni sopivia keinoja ajanhallintani parantamiseksi. Tällä viikolla aloitin värikoodaamaan Outlook-kalenteriani ja huomasin heti eron ajanhallintani ja priorisointini paranemisessa. Työhöni liittyy paljon teknisiä toimenpiteitä, jotka täytyy toteuttaa ajallisesti oikealla hetkellä esimerkiksi ennen asuntokauppoja. Tällaisiin toimenpiteisiin liittyvät työt lisäsin viikolle kalenteriini keltaisella. Palaverit on merkitty punaisella ja uudet neuvottelut sinisellä. Ylimääräiset asiakaskontaktoinnit tai jatkoneuvottelut merkitsen vihreällä. Oranssi väri jäi käytettäväksi omille muille tapahtumille tai menoille. Valitsin myös kalenteriin merkittäviksi tapahtumiksi ainoastaan tärkeimmät eli ensimmäiseksi priorisoitavista minulle tulisi aina kalenterin kautta muistutus ja vähemmän kiireelliset työtehtävät voivat hoitua oman työlistan kautta sekä muistinvaraisesti.

### **3.8 Viikko 9: Jaksaminen ja hyvinvointi**

Tuleva viikko on hieman erilainen verrattuna aiempiin sillä toimin jälleen viikkovastaavana sekä lisäksi neuvottelen omia uusia lainahankkeita. Kesälomakauden aikana toimimme

viikkovastaavina hieman tiheämmällä syklillä, sillä suuri osa neuvottelijoista lomailee yhtä aikaa. Viikon tavoitteena on tarkastella neuvottelijan hyvinvointia ja jaksamista poikkeuksellisen viikon aikana.

#### **Maanantai 4.7.**

Aloitin päivän tarkastamalla tulevan viikon tilanteen kalenterista ja lajittelin erilaisia viikon töitä eri väreillä kalenteriini. Sen jälkeen aloin purkaa viikonlopun aikana tulleita sähköposteja ja verkkoviestejä. Yksi asiakkaani oli ilmoittanut, että hänen ostotarjouksensa asunnosta oli hyväksytty, joten tämä tarkoitti minulle jälleen kauppojen järjestämistä. Myös yksi kiinteistönvälittäjä oli laittanut minulle sähköpostia kauppa-ajan varaamisesta, joten sovin välittäjän kanssa sopivan ajan kiinteistökaupoille.

Iltapäivällä pidimme viikon aloittavan tiimipalaverin, jossa esihenkilömme kesäloman tuuraaja oli myös paikalla. Kävimme yhdessä läpi tulevan viikon työtilannetta ja muita ajankohtaisia asioita. Heti palaverin perään minulla oli puhelinneuvottelu ensiasunnon ostajan kanssa. Asiakas ei kuitenkaan ollut varma haluaisiko nyt edetä laina-asian kanssa, joten keskustelimme mahdollisesta lainasta hyvin suurpiirteisesti tärkeimmät asiat läpi.

#### **Tiistai 5.7.**

Aamulla lähdin pitkästä aikaa toimistolle. Meitä ei ollut tänään kovin montaa henkilöä paikalla, mutta oli mukava nähdä edes niitä työkavereita, jotka olivat paikalla. Heti ensimmäisenä aamulla laitoin kiinteistönvälittäjän lähettämät dokumentit asuntokauppaa varten tarkistettavaksi. Neuvottelu ensiasunnon hankinnasta oli alkamassa myös jo ajoissa aamulla, joten en ehtinyt tehdä paljon ennen sitä. Tein myös muutamia rahatapahtumia eli lainan nostoja ja laskujen maksuja, joita emme voi hoitaa etätöissä ollessa. Viikkovastaavana olin myös vastuussa tiimin yhteisistä työlistoista, joista ohjasin työtehtävät oikeille henkilöille ja poimin muutamia poissaolijoiden keskeneräisiä töitä itselleni hoidettavaksi.

#### **Keskiviikko 6.7.**

Tänään minulla on viikon viimeinen oma neuvottelu. Kyseessä oli hyvin helppo ja yksinkertainen rahoitushanke ja haettava lainamäärä oli pieni. Neuvottelupuhelu asiakkaan kanssa kesti vain noin 15 minuuttia. Sain heti samana päivänä lähetettyä hänelle myös lainatarjouksen, sillä helpposta hankkeesta oli nopeaa tehdä luottopäätös.

Pääsin vihdoin kunnolla keskittymään myös tiimin yhteisten asioiden hoitamiseen ja otinkin työlistaltamme lomalla olevan kollegan hankkeen käsittelyyn. Asiakkaiden saama tarjous oli ehtinyt erääntyä, joten uusin sen heille. Valmistelin myös tulevia asuntokauppoja ja valmistelin asiakkaille papereita allekirjoitettavaksi.

### **Torstai 7.7.**

Aloitin aamun käymällä läpi tiimin yhteiset työ- ja sähköpostilistat, joista ohjasin tulleita tehtäviä ja viestejä oikeille vastaanottajille. Muutamat asiakkaat olivat myös tavoitelleet lomalla olevia tiimiläisiämme, joten yritin parhaani mukaan auttaa asiakkaita ja ratkaista heidän ongelmansa. Päivä oli myös yhdessä työskentelyä yli tiimirajojen, sillä autoin eri tiimissä työskentelevää kollegaani tekemään erilaisia tarjouksia asiakkaille, sillä työkaverini järjestelmät eivät toimineet. Tulevalla viikolla olisi tiedossa ainakin kolmet asuntokaupat, joten iltapäivä kului kiireisesti paperitöiden parissa.

### **Perjantai 8.7.**

Aamu alkoi perjantaille tyypilliseen tapaan yhteisellä palaverilla. Tänään palaveri oli yhteinen sekä rahoituksen että päivittäispankin puolelle. Työskentelimme pienryhmissä asiakasryhmittelyyn liittyen ja pääsimme myös kuuntelemaan palaveriin järjestettyä paneelikeskustelua, jossa oli keskustelemassa parhaita asiantuntijoita eri toiminnoistamme. Kuuntelin palaverit puhelimitse Teamsin kautta ja siirryin samalla toimistolle aamun aikana.

Tiimin yhteiselle listalle oli tullut muutama kiireellinen rahoitushanke neuvoteltavaksi, joten poimin itselleni yhden hankkeen ja soitin asiakkaalle. Hän tarvitsi rahoitusta sijoitusasunnon ostoon ja mahdollinen ostettava kohde oli tiedossa, joten minun täytyi toimia rahoitushankkeen kanssa nopeasti. Käytin iltapäivän hankkeen työstämiseen, jotta asiakas saisi mahdollisimman nopeasti luottopäätöksen. Perjantai-iltapäivä oli muuten rauhallinen ja olimme saaneet yhteisvoimin tiimin sähköpostin ja työlistat hoidettua, joten pääsin aloittamaan viikonloppun hieman aikaisemmin.

### **Viikkoanalyysi**

Kesälomakauden aiheuttamasta kiireestä johtuen minulla oli tällä viikolla vuoro viikkovastaavana ja lisäksi myös omia kalenterissa olevia neuvotteluita hoidettavana. Näin ei pitäisi olla normaalissa tilanteessa vaan aina viikkovastaavan vuorolla oma kalenteri on suljettuna, jotta sitä kautta ei voi tulla uusia neuvotteluita. Viikon alussa minua jännitti, miten tulisin jaksamaan, kun työmäärä viikolle vaikutti paljolta ja olikin merkittävästi enemmän mitä normaalisti viikkovastaavana. Onneksi hyvin organisoidusta kalenterista värikoodeineen oli apua ja sain kaikki työt hoidettua asiakkaiden kanssa sovittujen aikataulujen mukaisesti. Viikko oli myös sattumalta hieman rauhallisempi, jonka ansiosta ei tarvinnut tehdä useita päiviä töitä kiireen ja paineen alaisena. Huomasin, että oma tarkkuuteni oli tällä viikolla huipussaan. Työkavereideni kanssa keskustellessa sanoinkin, että huolimattomuusvirheitä sattuu heti selvästi vähemmän, kun ei tarvitse työskennellä kovassa kiireessä.

Kävimme viikon aikana paljon keskusteluita työkavereiden kanssa niin omien tiimiläisten kanssa palavereissa kuin myös muiden tiimien ja toimintojen edustajien kanssa. Etätyö on edelleen selvästi lähityötä suuremmassa roolissa työpaikallamme ja se näkyy myös kanssakäymisessä muiden kanssa. Suurin osa yhteisistä palavereista pidetään Teamsissa. STT:n (2021) mukaan pääasiassa etäyhteyksin tapahtuva kommunikointi muuttuu helposti tehtäväkeskeiseksi. Lisäksi vuorovaikutus kaventuu, kun spontaanit keskustelut vähenevät ja etätyössä ihmiset kommunikoivat helposti tuttujen ihmisten kanssa. Me pyrimme tiimissämme keskustelemaan asioista mahdollisimman laajasti myös etäyhteyksien välityksellä. Tiimipalavereissa kysytään kuulumisia, jaetaan onnistumisia ja kysytään avoimesti apua haastaviin asioihin. Jaamme myös vapaa-ajan kuulumisia ja hauskoja kevennyksiä työarjen keskelle. Olen kuitenkin omalta osaltani huomannut, että sosiaaliset suhteeni töissä ovat kaventuneet etätyön myötä. Nykyisestä tiimistäni en ole tutustunut kehenkään työkaveriin syvemmin toisin kuin aiemmissa, ainoastaan lähityötä tekevissä, tiimeissäni. Tärkeä kehityskohta itselleni olisikin käydä enemmän toimistolla, sillä uskon sitoutuvani tiimiin ja työyhteisööni paremmin, jos tunnen työkavereitani enemmän ja syvemmin.

### 3.9 Viikko 10: Päätöksenteko ja tiedonhaku

Viikon tavoitteena on itsenäisen päätöksenteon parantaminen. Tällä viikolla minulla on jokaisena päivänä uusi neuvottelu, joten tiedossa on paljon päätösesitysten kirjaamista, hankkeiden rakentamista ja erilaisten lainamuutosten toteuttamista. Tavoitteenani on löytää ratkaisuehdotukset ja selvittää hankalat asiat mahdollisimman itseohjautuvasti.

#### **Maanantai 11.7.**

Päivä alkoi poikkeuksellisen rauhallisesti. Tarkastin sähköpostin, verkkoviestit sekä työlistani, mutta yhteydenottoja ei ollut tullut viikonlopun aikana. Viikon aloittava tiimipalaverimme oli normaalia pidempi ja kesti noin puolitoista tuntia. Lounastauon aikana sähköpostiini oli tullut ilmoitus peruuntuneesta ajanvarauksesta eli minulla ei ollutkaan uutta neuvottelua tänään.

Omalle työlistalleni olin jättänyt perjantaina yhden tehtävän odottamaan maanantaita. Minun täytyi tilata asiakkaalle laina-asiakirjat allekirjoitettavaksi, mutta tajusin, etten ollut viimeistellyt hanketta oikein. Viimeistelin hankkeen ja laskin kaikki numerot tarkasti täsmäämään lopullista tilannetta. Laitoin yhdelle luottopäätäjällemme viestiä ja hän antoi pikapäätöksen hankkeelle, jotta sain sen vielä saman päivän aikana toteutukseen.

#### **Tiistai 12.7.**

Päivä alkoi puhelinneuvottelulla, joka koski lainojen siirtoa toisesta pankista meille. Saimme asiakkaan kanssa hyvää keskustelua aikaiseksi ja sovimme, millaista lainaratkaisua lähdemme hakemaan. Tarvitsin heiltä kuitenkin muutamia dokumentteja lainatarjouksen

muodostamiseksi, joten en päässyt heti tekemään hankkeesta päätöstä. Toteutin päivän aikana myös muutamia hoidollisia olemassa oleviin lainoihin liittyviä muutoksia ja lähetin asiakkaille muutoksista papereita allekirjoitettavaksi. Iltapäivällä oli yhdet toteutuvat asunto-osakkeen kaupat, joten päivystin Teamsissa mahdollisten kaupantekijän esittämien kysymysten varalta.

### **Keskiviikko 13.7.**

Aloitin aamun rakentamalla eilisen neuvottelun rahoitushankkeesta päätösesitystä. Kokonaisuus muodostui useista eri lainoista ja vakuuksista, joten päätösesityksen luomiseen meni melko pitkä aika työpäivästä. Sain luottopäätäjältä pian hyväksytyyn päätöksen hankkeelle, joten olin onnistunut hyvin luomaan kattavan esityksen lainatarpeista.

Huomenna olisi jälleen yhdet toteutuvat asunto-osakekaupat konttorillamme, joten tein kaupantekijälle ohjeet lainojen nostosta ja kauppahinnan nostosta. Iltapäivälle varattu uusi neuvottelu koski ensiasunnon ostoa. Asiakkaalla oli paljon kysymyksiä ja pohdimme useita erilaisia vaihtoehtoja, joilla hankkeen voisi toteuttaa. Emme kuitenkaan päässeet vielä neuvottelun aikana lopputulokseen vaan sovimme palaavamme asiaan pian. En muodostanut asiakkaalle vielä minkäänlaista lainatarjousta.

### **Torstai 14.7.**

Työpäivän aluksi vastailin sähköposteihin ja asiakkaiden verkkoviesteihin. Eräät asiakkaani olivat löytäneet asunnon, josta halusivat jättää tarjouksen, joten tarkastin asunnon tiedot ja vertasin niitä lainapäätökseemme. Kohde näytti sopivalta sovittuihin kriteereihin, joten vahvistin asiakkaille, että he voivat jättää sitovan ostotarjouksen.

Käytin hieman aikaa myös osaamiseni kehittämiseen ja kuuntelin rahoitusneuvottelijoille suunnatun ajankohtaistallenteen, jossa käsiteltiin muuttunutta markkina- ja korkotilannetta. Verkkoneuvottelussa keskustelimme asiakkaiden asunnon vaihtohaaveista. Neuvottelu meni pääasiassa hyvin ja asiakkaat olivat itse hyvin puheliaita ja kertoivat toiveistaan avoimesta, joka helpotti myös minun työtäni ratkaisun tarjoamisessa.

### **Perjantai 15.7.**

Tämän aamun tiimipalaveri venyi yli tunnin mittaiseksi. Keskustelimme paljon kuulumisista ja jaksamisesta sekä työmääristä. Sparrailimme myös yhdessä muutamaa hankalaa hanketta. Palaveri oli mukavan sosiaalinen aloitus päivälle. Aamulle varattu neuvottelu oli peruuntunut asiakkaan aloitteesta, joten keskityin omien keskeneräisten töiden hoitamiseen ja viikonlopun valmisteluun. Lähetin muutamia lainatarjouksia ja sovin asiakkaiden kanssa yhteydenottoja tulevalle viikolle. Jäisin viikon päästä lomalle, joten valmistelut loma-ajaksi täytyi aloittaa

ajoissa ja yritin informoida asiakkaita mahdollisimman paljon loma-aikani tuuraajista ja toimenpiteistä.

### **Viikkoanalyysi**

Tällä viikolla panostin erityisen paljon itsenäiseen tiedonhakuun. Käytin paljon sisäisiä kanaviamme kuten intraa ja Teamsia. Minulle jäi myös hieman aikaa osaamisen kehittämiseen ja ylläpitämiseen, joka on kiireisen arjen keskellä yleensä melko harvinaista. Pidän osaamisen ylläpitämistä ja kehittämistä todella tärkeänä osana uudessa työssä itsenäistymistä. Myös työpaikallani kannustetaan osaamisen kehittämiseen; saamme käyttää 20 % työajasta erilaisiin tapoihin kehittää omaa osaamista. Osaamista voi kehittää itsenäisesti esimerkiksi lukemalla ammattikirjallisuutta ja tuoretta tietoa, katsomalla webinaareja ja videoita sekä kuuntelemalla podcasteja. Myös toisilta oppiminen, mentorointi ja erilaisiin koulutuksiin osallistuminen ovat tehokkaita keinoja. (Ekonomit 2020.) Tiimimme koostuu laajasti eri osaamisalueet hallitsevista tekijöistä, joten opimme toisiltamme päivittäin uutta. Meille myös järjestetään useita kertoja vuodessa eri osa-alueisiin keskittyviä koulutuspäiviä, joihin pääsemme osallistumaan. Oman arkisen työn ohella osaamisen kehittämiseen löytyy erilaisia videotallenteita, verkkokursseja ja asiantuntijoiden laatimia materiaaleja osaamisen kehittämisen tueksi. Vastuu jatkuvasta oppimisesta tulee olla yksilöllä, työpaikalla ja yhteiskunnalla (Ekonomit 2020).

## **4 Yhteenveto ja pohdinta**

Kuluneiden kymmenen viikon aikana olen päässyt syvällisesti pohtimaan omaa työskentelyäni ja siinä kehittymistä kohti seuraavaa vaihetta. Olen kiinnittänyt erityistä huomiota myös tiimimme toimintamalleihin ja erilaisiin rooleihin, joissa työskentelemme kiertävässä roolijaoissa. Työviikkoni ovat sisältäneet paljon rahoitusneuvotteluita uusien asiakkaiden kanssa, erilaisten rahoitushankkeiden rakentamista sekä asuntokauppojen toteuttamista. Viikkojen aikana minulle on muodostunut entistä selvempi kuva siitä, kuinka rahoitusprosessi menee alusta loppuun mahdollisimman sujuvasti. Olen myös oppinut, kuinka toimitaan silloin kuin prosessi ei toteudu ongelmitta. Ongelmatilanteita kohdatessa tulee toimia erityisen tehokkaasti, sillä rahoitusprosessin eri vaiheet ovat riippuvaisia prosessin osapuolista ja erilaisista aikatauluista. Esimerkiksi asunnon hyväksytyyn ostotarjoukseen kirjataan kaupan viimeinen toteutuspäivämäärä. Jos asuntokauppa viivästyy, voi viivästyksen aiheuttanut osapuoli joutua korvausvelvolliseksi. Ikävissä tilanteissa korvaukset voivat olla todella suuria, joten itse koen työssäni painetta toimia sovitussa aikataulussa myös rahoituksen osalta. Mikäli kaupat viivästyvät siksi, ettei asiakkaan rahoitus ole järjestynyt ajoissa, rahoituslaitos saattaa joutua korvaamaan kuluja asiakkaalle. Sujuva prosessi siis etenee sovitun aikataulun mukaisesti, mutta samalla mukautuu mahdollisiin muutoksiin, joita matkan aikana tulee.



Viimeisten kymmenen viikon aikana olen myös tarkkaillut tiimini jäsenten toimintaa erilaisissa rooleissa. Olen pyrkinyt löytämään vaihtoehtoisia toimintamalleja ja keksimään jaksamista tukevia ratkaisuja. Tehokkaan ja sujuvan toiminnan kannalta tiimin tärkein rooli on viikkovastaavan rooli, johon on tällä hetkellä nimetty kolme neuvottelijaa per viikko. Viikkovastaavien määrä on sopiva tiimin kokoon nähden, mutta työnjako viikkovastaavien kesken voisi olla tarkemmin jaoteltu. Viikkovastaavien työtehtävät, kuten sähköpostien, asiakasviestien ja erilaisten työlistojen käsittely, voisi jakaa kiertävästi viikkovastaavien kesken. Näin jokainen työskentelisi kaikkien työtehtävien parissa tasapuolisesti ja tehtävien ohjaaminen oikealle taholle helpottuisi. Muiden tiimiläisten ja sidosryhmien arkea voisi helpottaa tietää, kuka on vastuussa esimerkiksi viikon sähköposteista ja keneltä voi kysyä apua kyseiseen asiaan liittyen.

Rahoitusneuvottelija työskentelee asiakkaiden elämän suurimpien asioiden ympärillä ja työ on tällä hetkellä hyvin kuormittavaa. Mielestäni suurin kuormitus tässä työssä tulee sen ennalta arvaamattomuudesta. Työ on täysin riippuvainen markkinatilanteesta ja ympäröivästä maailmasta; työn teko aaltoilee näiden mukana. Esimerkiksi koronan aiheuttaman laajan etätyöskentelyn myötä ihmiset tarvitsevat kodeissaan edelleen enemmän tilaa. Tämä näkyy myös suurena kysyntänä rahoituksessa, kun asiakkaat vaihtavat kotejaan suurempiin. Rahoitusneuvottelijoiden määrä ei kuitenkaan merkittävästi ehdi kasvaa samassa suhteessa, joten nykyiset työntekijät kuormittuvat kasvaneesta työmäärästä. Vaikka olemme yrittäneet keksiä aaltoilevaa työmäärää helpottavia asioita arkeen, ei rahoitusmarkkinoiden epätasaisuutta voi koskaan täysin tasoittaa. Toisinaan työskennellään kiireessä ja paineessa, toisinaan hyvinkin vakaassa ja rauhallisessa tilanteessa. Koen, että jaksamista tukee parhaiten hyvä ja ymmärtävä työyhteisö, jossa tukea saa työkavereilta ja esihenkilöltä. Jos työkaverilla on vähemmän keskeneräisiä töitä, voi tarjoutua auttamaan kuormittuneemman työkaverin töissä. Esihenkilö puolestaan voi omalla toiminnallaan näyttää esimerkkiä ja havainnoida tiimiläistensä jaksamista ajoissa. Myös priorisoinnin merkitys kasvaa. Kiireisinä hetkinä on tärkeää osata itse hallita omaa kalenteria ja jättää vähemmän tärkeät työt toissijaisiksi. Viikkojen aikana löysin itselleni hyödyllisen keinon, kalenterin värikoodaamisen, joka on auttanut minua priorisoimaan ja hallitsemaan aikatauluja. Keino tulee jäämään käyttöni myös tulevaisuudessa. Värikoodaamista voisi hyödyntää myös tiimin kesken; esimerkiksi yhteisistä palavereista voisi merkitä eri värein kaikista pakollisimmat ja etukäteen tiedossa olevat tärkeää informaatiota sisältävät palaverit.

Merkittävimmän tietoperustan opinnäytetyölleni olen saanut omasta arjestani; työni oppii parhaiten tekemällä. Itsenäiseen päätöksentekoon oppii joka päivä hieman paremmin ja ainoastaan työtä tekemällä oppii löytämään erilaisia ratkaisuja. Jokaisen rahoituslaitoksen prosessit eroavat toisistaan eikä ole olemassa suoraa oppikirjaa sille, kuinka tietyn rahoituslaitoksen oman sisäisen henkilökunnan kanssa tulisi toimia. Rahoituksen sisältö ja toteutus on myös niin asiakaskohtainen kokonaisuus, että vastauksia ei ole olemassa ennen kuin joku työpaikalla keksii ne. Myös neuvottelutaidot kehittyvät mitä enemmän asiakkaiden kanssa neuvottelee.

Hyviä vinkkejä neuvottelutilanteisiin voi saada myös työkavereilta ja koulutusmateriaaleista, mutta itselleen sopivimmat toimintatavat oppii kokeilemalla. Omat neuvottelutaitoni ovat kehittyneet kesän aikana, mutta koen, että minun tulisi olla vielä rohkeampi tarjoamaan erilaisia ratkaisuja. Neuvottelutilanteessa minun tulisi saada asiakkaalle yhä enemmän tunne, että hän keskusteleekin asiantuntijan kanssa ja voi luottaa siihen, että olen alani asiantuntija.

## Lähteet

## Sähköiset

Deci, E. & Ryan, R. 2000. The “What” and “Why” of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. Department of Psychology, University of Rochester. Viitattu 27.9.2022. <https://users.ugent.be/~wbeyers/scripties2012/artikels/The-what-and-why-of-goal-pusuits.pdf>

Ekonomit. 2020. Osaamisen kehittäminen. Viitattu 21.7.2022. <https://www.ekonomit.fi/tyoelaman-tietopankki/osaamisen-kehittaminen/#d647ffb4>

Finanssivalvonta 2022. Viitattu 6.5.2022. <https://www.finanssivalvonta.fi/tiedotteet-ja-julkaisut/lehdistotiedotteet/2021/makrovakauspaatos-asuntoluottojen-lainakatto-85-prosenttiin-muiden-kuin-ensiasuntolainojen-osalta/>

Helsingin Yliopisto. 2022. Neuvotteluprosessi. Viitattu 12.6.2022. <https://blogs.helsinki.fi/kielijelppi/neuvotteluprosessi/>

Luoma-aho, V., Karvonen, E., Louhiala-Salminen, L., Melgin, E., Nieminen, H. & Välikoski, T.-R. 2014. Särkymätön viestintä. E-kirja. Helsinki: ProCom - Viestinnän ammattilaiset ry.

Ojanen, E. 2015. Hyvä päätös? Filosofisia näkökulmia päätöksentekoon. E-kirja. Helsinki: KAKS - Kunnallisan alan kehittämissäätiö 2015.

Sitra 2017. Viitattu 11.5.2022. <https://www.sitra.fi/blogit/asiantuntijan-tyohyvinvointi-mo-nen-palasen-summa/>

Työsuojelu 2022. Mitkä ovat työn psykososiaaliset kuormitustekijät? Viitattu 26.6.2022. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus/kuormitustekijat>

Työterveyslaitos 2022. Suosituksia ajanhallintaan asiantuntijatyössä. Viitattu 27.5.2022. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoaika/ajanhallinta/suosituksia-ajan-hallintaan-asiantuntijatyossa>

Yle. STT. 2021. Etätyössä pitäisi tietoisesti panostaa kommunikointiin. Viitattu 21.7.2022. <https://yle.fi/uutiset/3-11870795>

## Julkaisemattomat

Yritys X. 2022. Asiakslähtöisen kontaktoinnin palaveri 19.6.2022. Helsinki.

## Kuviot

Kuvio 1: Asuntolainaprosessi lyhyesti .....	9
Kuvio 2: Tärkeimmät sisäiset sidosryhmät .....	11