



Työn haasteet finanssialalla

Petäjäjärvi Aleks

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Liiketalouden tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2022

Tiivistelmä

Tekijä(t) Aleksi Petäjäjärvi
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Työn haasteet finanssialalla
Sivu- ja liitesivumäärä 38 + 0
<p>Päiväkirjan tarkoituksena oli suorittaa kuusi viikkoa kestävä raportointijakso, jossa päivittäisiä työtehtäviä tarkasteltiin ja kirjoitettiin ylös. Työn tavoitteena oli opiskelijan ammatillinen kehittyminen sekä sen analysointi valittujen teemojen kautta. Tarkastelujaksolle oli valittu ennalta kolme teemaa, joiden kautta tehtävien hoitoa analysoitiin. Pääteemoiksi valikoitui ajanhallinta, analyttinen ajattelu sekä toiminta muuttuvassa pankkiympäristössä.</p> <p>Opinnäytetyössä tiivistetään pankin asiakkuusneuvojan työtehtävät uusien asiakkuuksien hoidossa ja virkailijan työtehtäviin kohdistuvia sidosryhmiä sekä heidän suhteitaan. Tarkastelujakso alkoi 3.10.2022 ja päättyi 11.11.2022. Intensiivisen jakson aikana valitun kolmen teeman kautta päästiin tarkastelemaan kehityskohteita työn kautta tarkasti. Viikkoanalyseissa käytettiin finanssialan asiantuntijoiden kirjoittamia kirjallisia ja verkossa olevia lähteitä, joita käytettiin tukena ammatillisen kehittymisen analysoimisessa kyseisellä viikolla</p> <p>Uudet asiakkuudet-tiimin asiakkuusneuvoja toimii asiakasrajapinnassa. Päätehtäviin kuuluu asiakkuudenavaus sekä siihen liittyvien oheispalveluiden kartoitus ja täytäntöönpano. Asiakkuuden aloittaminen vaatii huolellisuutta sekä tarkkaavaisuutta. Tämän takia asiakkuusneuvoja haluaakin kehittää omaa tarkkaavaisuutta huomatakseen erilaisia yksityiskohtia muuttuvien toimintatapojen keskellä. Myös useampien samanaikaisten työtehtävien kanssa täytyy olla korkea paineensietokyky, jota kontrolloidaan omalla ajanhallinnalla.</p> <p>Tuloksena opinnäytetyöstä oli kuuden viikon raportointijakso, jossa opiskelija keskittyi kehittämään omaa osaamistaan pankkialan ammattilaiseksi. Jakson aikana tekijä sai tärkeää tietoa tehtävien vaatimustasosta sekä myös tehtävien luonteen muuttumisesta tiiviissäkin tahdissa. Raportissa nähdään, kuinka paljon asiakkuusneuvoja oppii uutta ja millä tavoin sopeudutaan muuttuvien toimintatapojen kanssa. Paljon uutta oppineena opiskelija on saanut valmiuksia tähdätä vaativampiin työtehtäviin nykyisen työn kautta.</p>
Asiasanat Ajanhallinta, finanssiala, päivittäispalvelut, dokumentointi

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	3
2.1	Oman nykyisen työ analysointi	3
2.2	Sidosryhmien esittely	4
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet	6
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyyseineen	8
3.1	Seurantaviikko 40.....	8
3.2	Seurantaviikko 41.....	14
3.3	Seurantaviikko 42.....	20
3.4	Seurantaviikko 43.....	24
3.5	Seurantaviikko 44.....	28
3.6	Seurantaviikko 45.....	30
4	Pohdinta	33
	Lähteet.....	35

1 Johdanto

Finanssialalla toimiva yritys tarjoaa palveluita laidasta laitaan eri tyyppisiin asiakassuhteisiin sopiviksi. Organisaatioon kuuluu esimerkiksi perus-, rahoitus ja sijoituspalveluiden asiantuntijat sekä yrityspankin toimijat. Oma työkuvani sijoittuu peruspalveluihin, jossa toimin Uusasiakashankinta ja Erityissegmentit tiimissä. Käytännössä työkuvani koostuu asiakkuuksien perustamisesta sekä olemassa olevien asiakkuuksien hoidosta. Työtehtävistä suoriutumiseen vaaditaan laaja tietämys olemassa olevista pankkipalveluista sekä niiden ominaisuuksista. Lisäksi virkailijan täytyy tietää nykyiset säännökset sekä ohjeistukset pankin sisällä. Myös jonkun verran lakitietämystä tarvitaan perustellessa asiakkaalle pankin päätöksiä tai sääntöjä.

Päiväkirjamenetelmällä suoritettavassa opinnäytetyössä tarkastellaan rahoituslaitoksen työntekijän arkea ja kuinka ammatillinen kehittyminen näkyy työpaikalla omissa tehtävissä. Työ finanssialalla voi ja onkin ajoittain todella hektistä muuttuvine sääntöineen ja organisaatorakenteiden kanssa. Jokainen päivittäin käsiteltävä tapaus on erilainen, johon ei välttämättä ole etukäteen kaikkia työkaluja omasta takaa. Näenkin muutaman kehityskohdan erityisen tärkeänä teemana tällä alalla ja näitä on yhteensä kolme: analyyttisen ajattelun kehitys, ajanhallinnan tärkeys sekä kuinka toimintatavat näkyvät muuttuvassa rahoitusalan ympäristössä.

Analyyttinen ajattelu on tärkeä osa jokapäiväistä tekemistä pankissa. Finanssialalla työskentely vaatii tarkkaa silmää ja kykyä nähdä pinnan alta pienetkin yksityiskohdat, joilla voi olla erittäin tärkeä merkitys yrityksen toiminnalle, kun toimitaan nimenomaan eturintamassa ja tehdään vaativia ratkaisuja. Juuri tätä varten analyyttinen työote korostuu erityisesti, sillä pahimmassa tapauksessa virheen tuloksena voi aiheutua mainehaittaa yritykselle.

Arkipäivä ei myöskään koostu pelkästään tapaamisista vaan avoinna olevia tapauksia hoidetaan jatkuvasti taustalla, jonka takia asiat, jotka kyetään kalenteroimaan tarkasti hoidetaan alta pois. Näin tausta-asioiden hoitoon jää enemmän aikaa eikä paine käy ylitsepääsemättömäksi. Jos arjessa kerääntyy liiaksi painetta, toimintakyky laskee ja virhemarginaali kasvaa huomattavasti. Arjessa on paljon asioita hoidettavana normaalityökuvan lisäksi ja yksikin hoitamaton asia voi vaikuttaa todella paljon, joten ajanhallinnan kehittämisen näen yhtenä kärki-prioriteeteista.

Finanssialalla sääntely sekä ohjeistukset muuttuvat tiuhaankin tahtiin. Tämän lisäksi täytyy ottaa huomioon myös organisaatiomuutokset. Esimerkkinä fuusio, joka saattaa sekoittaa niin oman tiimin, kuin koko pankin toimintaa pitkäksi aikaa. Tämä näkyy usein esimerkiksi uusien toimintatapojen testaamisena ja tarkasteluna, jotka muuttuvat nopeammin, kuin

normaalitilanteessa. Tällaiset tapahtumat sekoittavat työntekijän rutiineja voimakkaasti, jolloin sopeutuminen on ensisijaisen tärkeää. Näissä asioista täytyy ottaa selvää säännöllisin väliajoin sekä mitään ei saisi jäädä epäselväksi, joten esimiehen/asiantuntijoiden sekä virkailijoiden välinen kommunikaatio on todella tärkeää.

Edellä mainitut vaikuttavat myös miten sidosryhmissä nähdään toimintamme. Ammattimainen työote on osa menestystarinaamme, joten toimintatavat sekä oman työn organisointi tulee olla myös ensiluokkaista. Tarkastellessani omaa toimintaani kokemusta on karttunut jo huomattavasti suhteessa aikaani osana organisaatiota. Koen tuntevani tämän hetkiset säännökset ja ohjeistukset, joita tulee omalle tiimilleni työnkuvasta johtuen uusia tiiviisti. Osaan myös reagoida yllättäviin tilanteisiin mielestäni nopeasti sekä oikealla tavalla. Ajanhallinnan kohdalla on kehityskohteita vaikka perustoiminta suoritetaankin ammattimaisesti. Analyttinen ajattelu vaatii kehitystä vielä enemmän yksityiskohtien näkemisen suhteen vaikka toiminnan ote onkin jo kehittynyt varsin hyvin nykyisessä työtehtävässä. Muuttuvan organisaation kohdalla tiedän toimintatavat hyvin, mutta edelleen kehitän itseäni olemaan rohkeammin yhteydessä esimiehiin, kun jokin asia mietityttää enkä vain yritä itse asiaa ratkaista.

Opinnäytetyössä päiväkirjaosiossa käsitellään asiakkuusneuvojan päivittäisiä tehtäviä. Erilaisia tehtäviä tulee tehtävälistalle yllättäenkin. Tehtäviä voi tulla myös oman osaamisalueen ulkopuolelta ja niissä tukena on asiantuntijat. Ammatillisen kehittymisen kannalta on tärkeää, että toimihenkilö kykenee suorittamaan tehtäviä laajalti. Keskeisiä ammttikäsitteitä ovat:

- talletus- ja asiakastilit
- maksujenvälityspalvelut
- luotot ja niiden välitys
- vakuutukset ja niiden välitys
- rahasto-osuudet ja muut arvopaperit, joihin sovelletaan arvopaperimarkkinalakia
- arvopaperin välitys tai muut sijoituspalvelut
- sijoitusneuvonta tai
- muut rahoituspalvelut tai rahoitusvälineet. (Ylikoski, T., Järvinen, r. & Rosti, P. 2006, 9)

2 Lähtötilanteen kuvaus

Tässä luvussa analysoin omaa työnkuvaani sekä työympäristöäni. Kappaleissa puretaan myös vaiheet, kuinka nykyiseen työtehtävään on päästy ja mitä kaikkea se vaatii. Lopuksi kartoitetaan myös ulkoisia ja sisäisiä sidosryhmiä sekä sidosryhmien välistä toimintaa. Finanssialalla toimitaan paljon paitsi itsenäisesti myös yhteistyössä eri sidosryhmien kanssa. Tämän takia myös oman toiminnan kannalta on tärkeä tunnistaa omat sidosryhmät ja heidän ominaisuutensa. Tämän opinnäytetyön tavoitteena onkin kehittää omaa ammatillista osaamista tiettyjen teemojen kautta. Tarkoituksena on sisäistää omia vahvuuksia sekä kehityskohtia, joita analysoimalla opitaan uutta sekä tehostetaan oman työn tekemistä.

2.1 Oman nykyisen työ analysointi

Toimin asiakkuusneuvojana pankissa tiimissä nimeltä Uudet asiakkuudet ja erityissegmentit. Itse toimin uusien asiakkuuksien segmentillä ja päätehtävänä minulla on aloittaa asiakas-suhde sekä avata asiakkaalle hänen tarvitsemansa päivittäispalvelut. Tärkeimpänä tehtävänä tiimissämme ennen asiakastapaamista on esikäsittely. Esikäsittely on hyvä tehdä hyvissä ajoin, jotta varmistutaan jo etukäteen, että asiakkaan tiedot ovat oikein. Esikäsittelyllä selvitetään myös taloudellinen tilanne ja ennen kaikkea itse palveluiden tarpeellisuus. Palveluiden tarpeellisuutta tarkastellaan esimerkiksi, jos asiakkaalla on jo palvelut toisaalla emmekä kykene kilpailemaan näiden palveluiden kattavuuden kanssa.

Työmme sisältää myös lain nojalla huomattavasti selvittelytehtäviä. Tehtävämme on esimerkiksi selvittää varojen alkuperää talletuksissa tai ulkomailta tulevissa tilisiirroissa. Tukenamme näissä on asiantuntijat sekä esimiehet. Työtehtäviimme kuuluu myös jo perustettujen asiakkuuksien kontaktoiminen heidän tullessaan digitaalisesti asiakkaaksi. Tällaiset asiakkaat kontaktoidaan tavoitteenamme laajentaa asiakkuutta ja löytää asiakkaalle hänelle sopivat palvelut jo asiakas-suhteen elinkaaren alussa.

Aloitin työskentelemään kyseisessä pankissa syksyllä 2021. Asiakasneuvojan tehtäviin oli ensimmäisellä viikolla kattava perehdytys ja lisäksi myös noin kuukauden kestävä asiakasneuvojavalmennus. Valmennuksessa oli paljon teoriaa ja teoriaa opittiin hyödyntämään itse kassapalveluissa toimiessa sekä myös infokonttorin puolella, jossa hoidetaan nykyään pidempikestoisia palvelutilanteita. Marraskuussa 2021 minulla alkoi uusi koulutus, jossa osallistujista tehtiin asiakkuusneuvojia. Nimikkeen vaihduttua aloitin tapaamaan asiakkaita ajanvarauksella ja hoitamaan haastavampia tapauksia asiakkaiden kanssa. Olen siirtynyt tammikuussa nykyiseen tiimiini ja näin myös pääsin keskittymään pääosin asiakkuuden aloittamisosaan.

Nykyisessä tehtävässä toimiessani olen oppinut paljon sääntelystä sekä ohjeistuksista. Ohjeistukset muuttuvat usein ja nämä kaikki täytyy alustavasti olla muistissa asiakkuuden sekä palveluiden avauksen kohdalla. Valmennukset ovat luoneet hyvän pohjan toiminnalle, mutta tieto tulee enimmäkseen asiantuntijoilta ohjeistusten muuttuessa. Työpäivän tehtävissä kärsivällisyys on tärkeä taito, sillä joitain tapauksia ei saada ensimmäisellä tapaamisella valmiiksi. Näissä tapauksissa joudutaan pyytämään asiakkaalta lisätietoja ja niitä joudutaan myös asiantuntijoiden kanssa katsomaan läpi. Koen olevani tällä hetkellä päivittäispalveluiden ammattilainen, vaikka ammatillinen kehittyminen on vielä alussa. Omaan tiedon ja taidon, jolla selvitä työtehtävistä sekä haastavimmistakin taustatehtävistä laadukkaasti.

Tulevaisuudessa haluan panostaa omaan ajanhallintaan. Tehtävissäni työn laatu kärsii huomattavan nopeasti, jos oma ajanhallinta ei ole korkealla tasolla. Tämä johtuu muun muassa siitä, koska meille jää keskeneräisiä tehtäviä, joidenkin asiakkaiden kohdalla. Olen huomannut, että tapaukset saattavat jäädä pitkäksi aikaa roikkumaan, jos en niitä hoida lähes välittömästi. Näiden toimien kehittäminen on prioriteettini henkilökohtaisessa kehitymisessä.

Olen perillä uusista ohjeistuksista ja toimintatavoista ja osaan soveltaa näitä omaan toimintaan. Työmme on myös hyvin itseohjautuvaa, joten esimiehen tukea tarvitaan harvemmissa työtehtäviin liittyvissä tilanteissa. Esimiehemme on omaksunut myös toimintatyylin, jossa meille työntekijöille annetaan paljon vastuuta. Kokenut asiantuntija on seuraava askel, sillä kehitämme viikottain omaa toimintaamme ja tapoja toimia yhteisissä palaverissa. Myös samalla konttorilla istuvan kollegan kanssa käymme tiivistä vuoropuhelua, jossa minä ohjeistan kollegaa ja kollega opastaa minua.

2.2 Sidosryhmien esittely

Sidosryhmiä on pankilla monenlaisia. Kaikista tärkein ulkoinen sidosryhmä on asiakkaat ja heidän tarpeisiin vastaaminen. Ulkoisia sidosryhmiä ovat myös yhteistyökumppanit sekä kilpailevat rahoitusalan yritykset. Lisäksi ryhmään kuuluvat myös tavarantoimittajat sekä viranomaiset erityisesti pankkialan ollessa korkeasti säännelty. Sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat kaikki organisaation työntekijät, esimiehet, pankin johtajat sekä pääjohtaja. (Businesscredit 19.7.2019.)



Kuvio1. Asiakkuusneuvojan ulkoiset sidosryhmät

Pankin asiakkaille tärkeintä on saada heidän tarvitsemat palvelut pankkiimme. Se edellyttää sitä, että tarpeita selvitetään keskustelemalla ja kuuntelemalla asiakasta. Näin pystymme kohdistamaan oikeita palveluita tietyille asiakkaille. Hoidamme tiimissämme myös yhteistyökumppaniemme yhteydenottoja. Nämä yhteydenotot koskevat joko heidän omien tai heidän asiakasyritysten työntekijöiden palveluita. Heiltä tulevat yhteydenotot käsitellään sähköpostitse ja pyritään tarjoamaan vapaata aikaa mahdollisimman pian. Viranomaiset kuten Finanssivalvonta ovat tärkeässä osassa muodostamassa toimintatapojamme ja ohjeistuksia. FIVA valvoo toimintaamme ja he saavat myös raportit toiminnastamme. Erityisesti tehtävässämme täytyy olla huolellinen pakotelistoihin ja riskivaltioihin liittyvissä asioissa.

Sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat kollegat tarvitsevat myös apua minulta aika ajoin. Annan heille konsultaatiota päivittäisiin tehtäviin liittyen. Teemme myöskin tiivistä yhteistyötä eri liiketoiminta-alueiden kuten rahoituksen tai yritys pankin kanssa. Useimmiten avaamme näiden alueiden asiakkaille henkilöpalvelut ennen, kuin he saavat kyseiset lisäpalvelut käyttöönsä.



Kuvio 2. Asiakkuusneuvojan sisäiset sidosryhmät

2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Työmme koostuu enimmäkseen erilaisista vuorovaikutustilanteista päivittäin. Suurin osa tilanteista on asiakkaan kanssa joko kasvotusten tai sähköisissä kanavissa. Asiakkaan tullessa kasvotusten paikalle päivitämme hänen tuntemistiedot profiiliin sekä kartoitamme taloudellista tilannetta tarkemmin. Tämän jälkeen pääsemme kartoittamaan asiakkaalle sopivia palveluita.

Kollegojen kanssa sparramme keskenämme erilaisia myyntivinkkejä sekä käymme läpi haastavia asiakastapaamisia. Käymme läpi miten toimia missäkin tilanteessa ja kehitämme erilaisia toimintamalleja. Esimiehemme on jatkuvasti tukenamme, jos työtehtävissä tulee tilanne, joka ei ratkea omalla tietämyksellä. Hänen kanssa keskustellaan enimmäkseen kuukausikeskusteluissa, joissa käydään läpi tämän hetken tilanne työtehtävissä ja omia tuloksia niihin liittyen.

Enimmäkseen haasteita toisinaan tuottaa antaa asiakkaalle hänen tarvitsemansa tieto prosessin etenemisestä. Joissain asiakastapaamisissa selviää taloudellisia tietoja, joita emme saaneet vielä esikäsitellyssä. Tällaisissa tapauksissa joudumme usein pyytämään lisädokumentteja asiakkaalta ja palveluiden avaaminen siirtyy. Asiakkaat saattavat kyseenalaistaa näiden selvitysten tarpeen, jolloin joudumme kertomaan asiakkaille yksityiskohtaisesti miksi kysymme näitä tietoja. Toisinaan liiketoimintasegmenttien välillä kommunikaatio on hankalaa eikä kaikilla ole tarvittavia tietoja toisen

alueen toimintatavoista. Tämä voi aiheuttaa väärinymmärryksiä, joka puolestaan johtaa asiakkaan harhaanjohtamiseen.

Nykypäivänä melkein kaikki palaverit ovat etäyhteydellä, joka aiheuttaa aika ajoin haasteita osallistumiseen. Omalla kohdalla minun täytyy kehittyä aktiivisuudessa palavereissa, jotta saan omille kysymyksilleni vastauksen. Olen tähän asti kysynyt jälkikäteen joko esimieheltä tai asiantuntijalta asioista, kun palaverissa voisi suullisesti keskustella asioita läpi ja esittää helposti myös jatkokysymyksiä. Ryhmän kesken asioihin saadaan myös erilaisia mielipiteitä, jolloin toiminnan kehityksen mahdollisuudet nousisivat.

3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysiin

Seuraavien kuuden viikon aikana raportoidaan omista työtehtävistä ja päivittäispalvelujen päivän kulusta. Luvuissa 3.1 ja 3.2 analysoidaan ammatillista kehittymistä ajanhallinnan näkökulmasta. Teoriaosuuksissa käsitellään mahdollisia työkaluja oman toiminnan kehittämiseksi. Luvuissa 3.3 ja 3.4 keskitytään analyttiseen ajatteluun, joka parantaa omaa tarkkaavaisuutta yksityiskohtaisessa finanssimaailmassa. Viikkoanalyysissä analysoidaan tarkkaavaisuutta sääntelyyn liittyvien lähteiden avulla. Luvut 3.5 ja 3.6 käytetään tarkastelemalla työtehtäviä muuttuvassa pankkiympäristössä. Jokainen luku päätetään viikkoanalyysiin erillisenä kokonaisuutena.

3.1 Seurantaviikko 40

Maanantai 3.10.2022

Maanantai aamu alkoi tuttuun tapaan yhdessä kokoontuen kokoushuoneeseen vaihdellen kuulumisia ja samalla muistutellen mieleen päivän koostumusta. Tarkistin minkä tyyppisiä tapaamisia kalenterissa oli tälle päivälle. Muistinkin ensitöikseni tarkistaa sähköpostini, jonne esimieheni oli luvannut välittää omat lausuntonsa viime viikkoisten hieman vaativampien tapausten osalta. Tarvitsin esimieheltä ylemmän tason päätöksen mitä tietoja tarvitaan kyseisiltä asiakkailta ennen asiakkuuden perustamista.

Valmistauduin ensimmäiseen tapaamiseen, joka oli ajoitettu ovien avaamisen ajankohtaan. Oletuksena oli että tapaaminen sujuu hyvin, koska minulla oli asiakkaan tiedot saatu etukäteen. Rutiinin omaisesti lähdimme päivittämään asiakkaan tuntemistietoja, jonka lomassa kävi ilmi että asiakkaalla on säännöllisiä ulkomaanmaksuja, jotka vaativat esimieshyväksynnän. Näihin voidaan käyttää tarvittaessa harkinta-aikaa finanssilailisiin syihin nojaten ja tämä olikin nyt hyödynnettävä ja sovittiin asiakkaan kanssa uusi aika, jolloin esimieskonsultointi olisi jo suoritettu. Asiakkaan lähdettyä jatkoin aamulla saamieni esimiespäätösten jalostamista ja tiedustelin tarvitsemiani tietoja asiakkailta.

Seuraavassa tapaamisessa aloitettiin jälleen tuntemistietojen läpikäynnillä eikä normaalista poikkeavaa ilmennyt tapaamisessa. Näissä tapauksissa tilanteen arvio jää minun harteille ja pääsimme avaamaan normaalisti palveluita. Tapaamisen lopuksi selvittelin asiakkaalle talletuksiin liittyviä asioita ja konsultoin asiantuntijoita näitä tietoja varten. Löysimme yhdessä molempia miellyttävän ratkaisun ja asiakas tuntui olevan myös hyvin valmistautunut tapaamiseen. Tapaamisen jälkeen suoritin jälkitöitä, jotka sisältävät tietojen skannausta järjestelmiin sekä kartoituksen perusteella saatujen tietojen dokumentointia.

Päivän viimeinen tapaaminen oli hyväntuulinen ja mielenkiintoinen. Keskustelimme tietoja päivittäessä asiakkaan työstä ja näin myös keskustelu oli sujuvaa. Asiakas kertoi tapaamisessa ulkomaanmaksuista ja myös haastattellessa selvisi etteivät nämä maksut myöskään tule olemaan tulevaisuudessa säännöllisiä, joten asiakasta ohjeistettiin myös informoimaan meitä, kun tilanne muuttuu. Tiedot näistä ja muista asiakkaan kertomista pankkiasioista dokumentoitiin. Dokumentointi on osoittanut elintärkeäksi osaksi, jotta seuraavalla käsittelijällä on laaja kuva tapaamisesta läpi käydyistä asioista sekä asiakkaalle osataan kohdistaa hänelle sopivia palveluita.

Tiistai 4.10.2022

Tiistain työpäivät on kalenteroitu minulla iltavuoroiksi, joten tulin vajaa kaksi tuntia myöhemmin, kuin normaalisti. Kerkesin jonkun aikaa käymään läpi sähköpostia sekä kiireellisimpiä tehtäviä työstäni, joiden jälkeen oli päivän ensimmäisen tapaamisen aika.

Tapaamisen esitiedot olivat suhteellisen heikot, koska esikäsitellessäni ennen tapaamista kielimuuri oli huomattava, jonka takia myös konttorille saapui asiakkaiden mukana tulkki. Yllätyksekseni tapaamisen agendana ei ollut aikuisen asiakkuus vaan alaikäisen, joita ei usein tule vastaan minun tiimissäni. Molemmat vanhemmat, lapsi sekä tulkki oli kuitenkin paikalla, joten ongelmia ei myöskään tullut tältä osin. Vaati hieman mieleen palauttelua mitä kaikkea tulee ottaa huomioon alaikäisen asiakkuutta avattaessa ja tietojen tarkistuksia vaadittiin tällä kertaa usemmalta henkilöltä eli vanhemmilta sekä itse alaikäiseltä. Tiedot päivitettiin lopulta ripeästi ja palvelut olivat nopeasti auki, kun peruspalvelut perustetaan eikä kartoitus ole niin tarkkaa alaikäisen kohdalla. Tämä osiltaan myös siksi että alaikäisille ei voida luonnollisestikaan tarjota samoja palveluita, kuin aikuisille.

Tiistapäivien iltavuorot menee hyvin pitkälti omissa oloissa riippuen tapaamisten pituudesta. Ensimmäisen tapaamisen venyttyä hieman, jouduin kiirehtimään oman liiketoiminta-alueen viikottaiseen palaveriin, jossa käytiin läpi tuttuun tapaan tuloksia ja teroitettiin kaikille selkeäksi uudet säännökset talon sisällä. Palaverissa puhuttiin myös loppu vuoden tavoitteista ja mittareista. Ensimmäisestä tapaamisesta liityin suoraan seuraavaan tapaamiseen, johon osallistui myös tiimiimme kuuluvia muiden liiketoiminta-alueiden työntekijöitä. Samoja tavoitteita käytiin läpi heidän kanssaan ja nostettiin esille ajankohtaisia asioita ja keskusteltiin yhdessä askarruttavista tapauksista.

Pääsin lounaalle palaverien jälkeen, jonka jälkeen aloin valmistautumaan seuraavaan tapaamiseen. Kyseinen asiakas ei kuitenkaan päässyt paikalle, joten päätin ottaa tilanteesta hyödyn irti ja alkaa soittamaan kampanja-asiakkaille ja tavoittelemaan aiemmin palaverissa

käsiteltyjä tavoitteita. Ei osumia tällä kertaa ja ennen seuraavaa tapaamista kävin kollegan kanssa keskustelua nykyisistä ohjeistuksista ja viikon tähän astisista caseista. Viimeisestä tapaamisesta oli taas hyvät ennakkotiedot ja minulla oli hyvä käsitys, mitä asiakas meiltä etsii. Asiakas kertoi jo tapaamisen alkuvaiheessa nykyisistä pankkipalveluistaan ja mitä viime aikoina hänen elämässään on taloudellisesti tapahtunut. Tämä suoraviivaisti tapaamista todella mukavasti, kun tiesin jo minkälaista kokonaisuutta asiakas etsii ja mitä hänelle tulen tarjoamaan. Tallensimme hänen tiedot ja pyysin myös ohjeistusten mukaisesti dokumentteja nykyisistä pankkipalveluista. Löysimme asiakkaalle kattavan ratkaisun kartoittamalla ja oivalluttamalla asiakasta tarkasti. Asiakas sai tässä tapauksessa kaiken minkä tarvitsi ja molemmat osapuolet olivat tyytyväisiä tapaamiseen.

Sopimuksia tuli nyt enemmän sekä päivä tuntui olevan kovin kiireinen, joten paperityöt olivat jääneet loppupäivään. Ennen lopetusta tein pitkälti koko päivän jälkityöt kerralla allekirjoitin sopimukset, skannasin dokumentteja sekä kirjasin ylös asioita mitä päivän aikana kävimme asiakkaiden kanssa läpi.

Keskiviikko 5.10.2022

Keskiviikkoisin pidän soittopäivän, jolloin kasvokkain tapaamisia ei ole. Tämä päivä vaatii useimmiten viikossa eniten, sillä tiedossa on, että vain pieni prosenttimäärä soitettavista asiakkaista tavoitetaan ja päästään keskustelamaan itse asiasta. Soittopäivän tehtäviin kuuluu ensisijaisesti digitaalisesti asiakkaaksi tulleiden asiakkaiden kontaktoiminen ja heidän tarpeidensa kartoittaminen. Työlistoille nousee usein turhiakin tehtäviä ja myös tänään lähes joka toinen oli tällainen. Suorittelin näitä tehtäviä pois listalta ja tavoittelin potentiaalisia asiakkaita vuorotellen.

Soittopäivän hit rate jäi yhteen kontaktiin, josta huolimatta tuloksia saatiin aikaan ja ainoan kontaktoidun asiakkaan palvelut saatiin kattavasti kartoitettua ja laajennettua tarpeiden mukaan. Loppupäivän ajan jalostin omaa kalenterin hallintaani ja esikäsittelin erityisesti vaativamman oloisia tapaamisia valmiiksi. Tämä helpottaa sekä omaa että asiakkaan tekemistä ja näin molemmat osapuolet tulevat tapaamiseen valmistautuneina. Oma paineentunnetta laskee myös tieto siitä, että asiakasta on informoitu tarvittavista dokumenteista ja näiden toimittamisesta vastaa tämän jälkeen asiakas. Tunne myös siitä, että oma tehtävä on hoidettu, laskee myös stressiä tehokkaasti nopeasti muuttuvassa ja vauhdikkaassa työympäristössä.

Torstai 6.10.2022

Torstaina vuorossa oli aamuvuoro, jolla pyritään tarjoamaan hieman laajuutta normaaleihin konttorin aukioloaikoihin. Autoin aamulla hieman postien hoidossa, joista suurin osa on useimmiten asiakkaiden kortteja ja muuta vastaavaa. Valmistauduin ensimmäiseen tapaamiseen, jonka kohdalla tiesin, että tarvitsen myös käsiteltäviin asioihin esimiehen tukea. Tällä kertaa kyse oli Suomessa oleskeluasioista ja dokumentointi oli taas tärkeässä osassa asioiden hoidossa. Asiakas oli myös tähänkin valmiiksi toimittanut esimerkillisesti jo etukäteen dokumentteja sähköisessä hakemuksessaan ja haastatellessani asiakasta, sovimme asiakkaan kanssa, että voidaan asiakkuus myös hänelle perustaa kyseisillä tiedoilla ja katsotaan tarkemmin miten edetään ensivuoden puolella, kun hänen jatkosuunnitelmansa selviävät.

Päivä oli kiireinen ja jouduin myös seuraavaa tapaamista siirtämään myöhemmälle, jotta pääsen osallistumaan kuukausikeskusteluun esimiehen kanssa. Keskustelu oli rento ja kävimme yleisesti kuulumisia ja tuntemuksia läpi työnteosta. Sain myös tarkennusta ja lisäohjeistusta uudistetusta ajanhallintatekniikasta ja katsottiin teknisiä asioita läpi yhdessä esimiehen kanssa. Katsottiin läpi myös omia tuloksia, joissa oltiin hieman tavoitteesta jäljessä. Tämän myötä käsiteltiin myös erilaisia myyntiin liittyviä asioita ja miten saadaan tuloksia parannettua. Päädyimme lopputulokseen että kun saadaan tiimin uudistetut toimintatavat toimimaan, saadaan samalla myös tulokset kohoamaan. Lopuksi katsoimme myös rutiinin omaisesti valvonnan nostoja teknisiin ja lainmukaiseen toimintaan liittyen.

Esimiehen lähdettyä hain kiirellä seuraavan asiakkaan toimistooni ja mielessäni tiesin, että tämä tapaaminen täytyy saada ripeästi hoidettua, jotta ehdin myös seuraavaan tapaamiseen ajoissa. Tämä tapaaminen oli onneksi helppo hoitaa, koska tämän asiakkaan tiedot oli päivitetty ja dokumentit saatu jo edellisellä tapaamiskerralla. Tapauksen kanssa jouduttiin aikaisemmin ottamaan aikalisä ja ottamaan esimieslausunto poliittiseen vaikutusvaltaan liittyvissä asioissa. Poliittiseen vaikutusvallan selvittämisestä säädetään, että henkilö, jolla on tai on ollut poliittista vaikutusvaltaa tai tällaisen henkilön lähipiiriin kuuluva tai tosiasiallinen edunsaaja täytyy tunnistaa riittäväillä menetelmillä (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 28.6.2017/444). Tällä kertaa edessä oli siis vain kartoitus asiakkaan tarpeista ja tulevaisuuden suunnitelmista sekä lopuksi palveluiden avaaminen. Yksi pidempikestoinen selvittelytapaus oli siis pois päiväjärjestyksestä.

Jouduin hakemaan myös seuraavan asiakkaan välittömästi edellisen loputtua, joten valmistautumisaika jäi lyhyeksi. Edellisen ajanvarauksen tapaan asiakkaalle oli jo aikaisemmin

perustettu profiili hänen asioidessa alaikäisen asioilla. Tiesin siis jo, että kriteerit asiakkuudelle olivat teoriassa täyttyneet. Päivitimme asiakkaan tuntemistiedot ja avasimme tarvittavat palvelut hänelle.

Päivän viimeisessä tapaamisessa emme saaneet asiakkaalle avattua palveluita vielä. Kriteerit eivät vielä täysin täyttyneet ja jouduin konsultoimaan esimiestä. Laitoin hänelle tiedot asiakkaasta ja lupasin asiakkaalle että palaamme asiaan pikimmiten. Asiakas ymmärsi hyvin tilanteen. Otimme kuitenkin tilanteesta hyödyn irti ja dokumentoin tiedot sekä kävimme läpi asiakkaan tilannetta tarkemmin. Näin mahdolliseen seuraavaan tapaamiseen jää enemmän aikaa kartoittaa palvelutarve ja saadaan sujuvasti keskustellen asiakkaalle hänen tarvitsemat palvelut. Loppuajan käytin tutkiessa jo perjantain sekä ensi viikon tapaamisia.

Perjantai 7.10.2022

Perjantaisin on työtuntien tasauspäivä, jolloin konttorille saavutaan noin tuntia aikaisemmin. Päivä alkoi oman liiketoiminta-alueen palaverilla, jossa meitä tutustutettiin uusiin mittausmenetelmiin sekä käytiin tavoitteita läpi. Ensimmäisen asiakkaan kanssa oltiin hyvissä ajoin ennen aikaamme käyty läpi mitä dokumentteja tarvitsemme ja asiakas mallikkaasti nämä myös toimitti. Kävimme normaaliin tapaan tuntemistietoja läpi ja haastattelin asiakasta myös hänen tilanteesta ja tulevaisuuden suunnitelmistaan. Tämän jälkeen avasimme normaalisti hänelle sopivat palvelut, josta siirryin hetimiten skannaamaan papereita sekä dokumentoimaan kartoittamiani tietoja ylös.

Seuraava tapaaminen meni myös asiakaspalvelun kannalta hyvin, mutta ei niinkään myynnillisesti. Kartoitimme asiakkaan tilannetta tuntemistietoja täytettäessä sekä erityisesti ulkomaanmaksuja kävimme läpi. Tulimme lopputulokseen että eivät ole tällä hetkellä ajankohtaisia. Asiakas jäi lopulta palveluita avattaessa miettimään vielä useampaa tarjoamaani ratkaisua, jonka takia myynnillinen tulos jäi ohueksi.

Päivän seuraava tapaaminen oli iltapäivällä ja se oli oikein miellyttävä. Asiakas piti interaktiivisesta tyylistä ja tietoja päiviteltiin rennosti keskustellen. Asiakasta kertoi kysymättä paljon elämästään sekä omia mielipiteitään, joten oma työni helpottui myös huomattavasti. Tallensin dokumentit asiakkaan profiiliin ja hoidimme tapaamisen loppuun. Asiakas näytti lähtevän oikein hyvillä mielin kohti viikonloppua, jonne minulla oli vielä tovi matkaa.

Edessä päivän viimeinen tapaaminen ja asiakkaan kanssa tutustuminen oli aloitettu myös hyvissä ajoin puhelimitse ennen tapaamista. Kyseessä oli asiakkuudensiirto finanssilaitoksesta toiseen, joten tarvitsemme hieman kattavamman dokumentoinnin myös edellisestä organisaatiosta (Pankki

2022a). Ohjeistin asiakasta näistä dokumenteista ja hän oli tehnyt työtä käskettyä. Tapaamisemme venyi huomattavastikin, mutta sujui mukavasti jutellen ja saimme asiakkaalle avattua kattavan kokonaispaketin. Asiakkaan tarpeisiin vastattiin jokaisella osa-alueella ja myös minä hyödyin tulosten merkeissä merkittävästi tapaamisesta.

Viikkoanalyysi

Ajanhallinta on elintärkeää niin omassa, kuin muissakin työpaikoissa työn sujuvuuden kannalta. Työtehtävät tulisi ajoittaa huolellisesti, jotta paineen tunne säilyy siedettävänä. Oman ajanhallinnan pettäessä pienikin poikkeama rutiineissa voi vaikuttaa työtehtäviin merkittävästi. Kuluneella viikolla huomasin, kuinka tämän osa-alueen hoitaminen vaikuttaa työhöni ja ennen kaikkea omiin energiatasoihin. Jouduin poikkeuksellisesti siirtämään pari aikaa tälle viikolle, joten kaksi päivää viikosta oli täynnä ja tein töitä kovassakin kiireessä. Välillä tuntui vaikka päivä menikin nopeasti, että olen totaalisen poikki. Tämä oli hyvä esimerkki tulevaisuuteen, miten ajanhallinnan hoitamisen laiminlyönti vaikuttaa omaan työntekoon. Ennen kaikkea ajanhallinta näkyy asiakaspalvelussa ja tätä kautta heijastuu myös asiakkaan kokemukseen itse yrityksestä.

Ylikoski, Järvinen & Rosti (2006, 56.) kuvaavat hyvin, kuinka asiakaspalvelu on jatkuva prosessi koko asiakkuuden elinkaaren ajan. Ei ole pelkkää yhtä palvelutilannetta tai yhtä ainoata asiakaspalvelijaa, josta asiakas laatukokemuksensa perustaa. Itsekään en voi työtehtävissäni vastata suurimmasta osasta asiakkaan palvelukokemuksista vaan aloitan prosessin sekä pyrin vastaamaan asiakkaan odotuksiin palvelustamme. Kuinka tämä mahdollistuu, jos virkailijan mielessä pyörii samaan aikaan useamman asiakkaan asiat? Ei mitenkään. Oma ajanhallinta mahdollistaa keskittymisen vain tiettyyn asiakaskohtaamiseen, joka taas luo edellytykset parhaimman tuloksen ja asiakastyytyväisyyden saavuttamiseksi.

Asiakaspalvelijat tutustuttavat asiakkaan ja finanssiyhtiön toisiinsa ja molempien osapuolten maailmat kohtaavat. ”Jokainen vuorovaikutustilanne asiakaspalvelussa tarjoaa paljon tietoa asiakkaiden tarpeista, tyytymättömyyttä aiheuttavista tekijöistä ja ongelmista palvelujen käytön suhteen.” (Ylikoski ym. 2006, 64.) Tämä lause tiivistää asiakaspalvelijan työn tärkeyden.

Asiakaspalvelijan täytyy kyetä kuuntelemaan asiakasta ja tehdä myös omia johtopäätöksiä tietojen perusteella. Jos virkailijan huomio ei ole täysin yhdessä asiakkaassa, on hyvin todennäköistä että tärkeää tietoa valuu hukkaan. Usein myös unohtuu miten pienistä huomioista saadaan aikaan suuriakin kehitysaskelia yrityksen toiminnassa ottamalla vastaan asiakaspalautteita ja asiakkaiden omia ideoita.

Tärkeä mielessä pidettävä asia on, että asiakkaalla on jo valmiiksi odotuksia tapaamisen laadusta vaikka ei sitä itse välttämättä tiedostakaan. Tällä on suuri vaikutus asiakkaan tuntemuksiin ja päätöksiin. ”Laadun arvioinnissa odotukset muodostavat asiakkaalle peilin, johon hän peilaa palvelukokemustaan.” (Ylikoski ym. 2006, 65). Nämä ennalta muodostuneet odotukset muodostavat yhdessä kokemuksen kanssa asiakkaalle käsityksen laadusta ja tämä risteymäkohta kertoo finanssialalla paljon.

Työterveyslaitoksella toimiva tutkija Kirsi Yli-Kaila (07.05.2022) on kirjoittanut TTL:n sivuilla oman ammattimaisen artikkelinsa työelämän ajanhallinnasta ja antanut vinkkejä toteutukseen. Ensimmäisenä edessä on työtehtävien priorisointi. Näen tämän omalla kohdallani kehityskohteena omassa työtehtävässäni. Joskus helpoin ja ei-akuutein tehtävä herättää turvallisuuden tunnetta ja se hoidetaan ensin ja näin hankalimpia työtehtäviä saattaa kasaantua herkästi. Yli-kaila ehdottaakin jakoa neljään eri luokkaan tärkeysjärjestyksessä: kiireelliset ja tärkeät tehtävät, kiireelliset ja ei niin tärkeät tehtävät, ei kiireelliset mutta tärkeät tehtävät sekä ei kiireelliset eikä niin tärkeät tehtävät. Muita tärkeitä vinkkejä olivat esimerkiksi realistinen aikataulutus sekä keskeytyksien vähentäminen. (Työterveyslaitos, Kirsi Yli-Kaila.)

3.2 Seurantaviikko 41

Maanantai 10.10.2022

Viikko alkoi jälleen yhdessä kollegojen kanssa keskustellen ja päivän kulun kertausta itsenäisesti. Muistin oitis että esimiehen kanssa oli sovittu, että aamupäivän kohdalla esikäsittelen omat tapaamiseni noin muutaman seuraavan viikon ajalta, jotta saadaan taas omaan kalenteriin tilaa poistuvien varausten johdosta. Näin kyetään myös enemmän selvittelyjä vaativien tapausten kohdalla reagoimaan tarpeeksi ajoissa ja kontaktoimaan asiakkaita mahdollisia lisäselvityksiä varten

Ensimmäinen tapaaminen alkoi aamupäivällä ja minulla oli jo asiakkaan toimittamat tiedot ja dokumentit valmiina, koska asiakas oli tehnyt sähköisen hakemuksen jo valmiiksi. Uusi pilotti, jossa ulkomaalaiset asiakkaat voivat tehdä sähköisen hakemuksen verkossa valmiiksi helpottaa asiakasta ja ennen kaikkea tiimiämme ja koko organisaatiota ja säästää aikaa tapaamisilta. Asiakas oli siinä käsityksessä että hänelle avattaisiin vain rajatut palvelut, mutta kerroin hänelle hyviä uutisia, että asia ei näin ole eli hän saa täysin normaalit laajat palvelut.

Seuraavaa tapaamista jännitin, koska tapaus oli hyvin monimutkainen ja jouduin konsultoimaan esimiestä. Asiakas oli jälleen esimerkillisesti toimittanut dokumentteja, mutta hänen oma

tilanteensa oli niin moninainen, että jouduin ottamaan aikalisän, jotta pääsen sparraamaan esimiehen kanssa ja ymmärtämään tapausta paremmin. Keskusteltiin asiakkaan kanssa hyvässä hengessä ja haastattelin asiakasta mahdollisimman tarkasti, jotta hänen tarpeensa ja kokonaisuus aukeaa pankille. Tätä kautta myös esimiehen on helppo kertoa mitä lisäselvityksiä tarvitaan ja osaan ne myös asiakkaalta tämän jälkeen kysyä.

Seuraava asiakas ei saapunut paikalle, joten päätin jatkaa taas aamulla aloitettua kalenterioperaatiota. Usein asiakkaista ei vastannut yhteydenottoon ja juuri tämän takia asioita käsitellään hyvissä ajoin. Voin jatkaa kontaktointia koko viikon tarvittaessa ja asiakas tavoitettaessa silti ehtii toimittaa tarvittavat dokumentit meille ennen tapaamista.

Tiistai 11.10.2022

Tiistaiamuna kokoonnuimme tiimin uusasiakashankinnan jäsenien kesken pääkonttorilla. Keskustelimme ajankohtaisista aiheista ja käsitelimme tarkemmin uusia ohjeistuksia ja sparrasimme toisiamme. Viime aikoina työmme on pitänyt paljon selvittelyä sisällään ja haimme yhteisiä ratkaisuja työtaakan helpottamiseksi. Saimme alulle hyviä suunnitelmia jatkojalostettavaksi ja uusien toimintatapojen kehittäminen jatkuu tulevaisuudessa.

Käsittelin myös kollegojen sekä esimiehen kanssa paria casea, joita minulle on tullut hoidettavaksi. Kyse on laajasta kokonaisuudesta, jota aloin edellis päivänä käsittelemään tarkemmin. Dokumentteja asiakas on toimittanut laajasti ja paljon, mutta päädyimme silti ratkaisuun, että tapaus käytetään asiantuntijatiimin tarkasteltavana ja otetaan myös heidän lausunto päätöksentekoon tueksi.

Kun olimme saaneet tapausten näkemyksiä vaihdettua sekä jatkosuunnitelmat selviksi, matkasin takaisin kotikonttorille aloittamaan minulle ohjeistettuja jatkotoimenpiteitä sekä valmistautumaan tapaamiseen, joka minulla oli vielä päivän päätteeksi sovittuna. Olin aikaisemmin viikolla ohjeistanut asiakasta dokumenteista, jotka hänen tulisi meille toimittaa, ja asiakkaalla nämä olivat myös mukana. Tarkastelin dokumentteja, jotka olivat myös hyvin kattavat. Pääsimme siis etenemään tuntemistietojen päivitykseen. Tietojen päivityksen jälkeen kartoitimme kokonaisuutta ja saimme asiakkaalle avattua hänen tarvitsemat palvelut ja mainitsin asiakkaalle myös ohjeita miten toimia tulevaisuudessa, jos hänellä oma tilanne muuttuu.

Keskiviikko 12.10.2022

Viikon työtehtäviä oli jälleen jakamassa soittopäivä. Aamulla sparrasin kollegoiden kanssa heidän tulevia asiakastapaamisia ja tutkin jo valmiiksi työlistani, jota tulisin taas kontaktoimaan päivän aikana. Aloitin soittamaan listalle kertyneitä tehtäviä ja vastausprosentti oli aamupäivästä todella huono. Määrä ei korvaa laatua, mutta tässä kohtaa soittoyrityksiä tuli vyölle paljon. Monikaan asiakas ei vastannut, mutta ne, joiden kanssa saatiin keskustelua aikaiseksi olivat kontaktoinnista mielissään ja saatiin pankkipalveluita käytyä läpi kattavasti.

Ilmapäivään oli ajoitettu koko pankin yhteinen soittohetki, jolloin tarkoituksena oli soittaa kampanjatehtäviä ja prioriteettina oli lisätä asiakaskuntamme palveluiden keskitystä organisaatioomme. Vastausprosentti oli näissäkin pieni, mutta tulosta tuli silti tyydyttävästi ja tulos koko pankin osalta oli hyvä.

Torstai 13.10.2022

Seuraava päivä alkoi taas aikaisin aamulla ja myös ensimmäinen asiakas saapui sovitusti melkein heti saavuttuani konttorille. Olin tiedustellut häneltä jo aikaisemmin lisätietoja hänen lähettämäänsä hakemukseen ja hän toimitti dokumentteja myös näistä. Kävimme läpi myös hänen tilannettaan ulkomaisten finanssiryhmien kanssa ja sain hyvin tarkennusta tilanteeseen kohdentaakseni oikeita palveluita hänelle. Dokumentoin tiedot ja pääsimme avaamaan palvelut normaalisti asiakkaalle.

Seuraavan tapaamisen kohdalla asiakas oli toimittanut dokumentteja valmiiksi. Jouduin kuitenkin hänen asuinpaikka-asioissa kyselemään asiantuntijoilta hieman konsultointia ja kerroin asiakkaalle ottavani heti yhteyttä uudestaan, kun saan varmistuksen uusista ohjeistuksista. Sain varmistuksen pyytämäni aiheeseen ja sovimme asiakkaan kanssa uuden ajan itse palveluiden avaamiselle.

Päivän viimeinen tapaaminen oli mielestäni todella mukava, vaikka jouduttiinkin hieman asiakirjoja kaivamaan asiakkaan toimesta. Asiakas ei ollut epähuomiossa muistanut dokumentteja toimittaa tapaamiseen mennessä, mutta löysimme onneksi niitä digitaalisessa muodossa verrattain helpostikin. Täydensimme asiakkaan lähettämiä tietoja ja avasimme hänelle sopivat palvelut. Ohjeistin asiakasta tulevaisuutta varten toimintatavoista sekä varasimme aikoja muille liiketoimintasegmenteille kartoittamaan muun muassa sijoitus- ja vakuutusvaihtoehtoja.

Perjantai 14.10.2022

Aamu alkoi yksikkömme yhteisellä palaverilla, jossa käytiin muun muassa asiakkaan valintaan liittyviä ja teknisiä uudistuksia läpi. Hoidin palaverin jälkeen tulleita posteja ja katsoimme konttorin yhteistä työlistaa läpi. Muistuttelin itselleni samalla jo mieleen minkä tyyppisiä tapauksia minulla olisi tänään hoidettavana.

Ensimmäinen asiakas oli tehnyt hakemuksen sähköisesti ja tuli konttorille valmistautuneena. Kävimme yhdessä tapaamisessa läpi hänelle saapuvia varoja. Täydensimme hänen sähköisesti antamiaan tietoja ja avasimme hänelle tarvitsemiaan palveluita. Asiakas kertoi myöhemmin tapaamisessa myös, että hänen tilanteensa saattaa työtilanteen suhteen muuttua, joten ohjeistin myös päivittämään itse aktiivisesti asiakastietoja, jos joku muuttuu.

Edellisen asiakkaan tapaan myös seuraava asiakas oli tehnyt sähköisen hakemuksen, joten dokumentteja oli jo valmiiksi hänen profiiliinsa tallennettu. Tarkistelin näitä aluksi ja haastattelin asiakasta hänen tilanteesta sekä tulevaisuudesta. Asiakas kertoi ulkomaanmaksuistaan, joten kävimme niitä läpi ja täytimme lomakkeille selvitykset myös näistä.

Seuraava asiakkaani ei saapunut paikalle, joten päätin hyödyntää ajan käymällä läpi aikasemmin saamaani sähköpostia, joka koski erään asiakkaan taloudellisia selvityksiä. Kyseessä oli lausunto asiantuntijatiimiltä asiakkuudenavauksen suhteen. Olin kysynyt heiltä lausuntopyyntöä ja ohjeita mitä täydentäviä dokumentteja minun tulisi vielä asiakkaalta saada. Lausunto helpotti työtäni huomattavasti ja pääsinkin oitis näitä ohjeistettuja dokumentteja asiakkaalta heti tiedustelemaan. Saatiin siis taas hieman pidempiaikaista hanketta rakennettua eteenpäin. Loppupäivän käytin esikäsittelimällä tulevien viikkojen tapaamisia niin pitkälle, kuin vain ehdin.

Viikkoanalyysi

Viime viikon teoriaosuudessa pureuduttiin asiakaspalvelun määritelmiin sekä sen haasteista ajankäytön kannalta. Lisäksi nostettiin esille THL:n artikkelissa mainittuja vinkkejä työtehtävien jakamisesta kiireellisyyden ja tärkeyden pohjalta. Tämä jako juontaa juurensa niin kutsuttuun Eisenhowerin Matriisiin. Eisenhower on toiminut Yhdysvaltain presidenttinä ja hän kehitti matriisin hallitsemaan omaa elämäänsä kovan kiiren ja paineen keskellä. Eisenhowerin matriisissa tehtäviä jaoteltiin samaan tyyliin neljään eri luokkaan: kiireellisiin ja tärkeisiin (heti tehtävät), kiireellisiin ja ei-tärkeisiin (aikataulutetaan), ei-kiireellisiin mutta tärkeisiin (delegoidaan) sekä ei-kiireellisiin eikä tärkeisiin. (poistetaan) Luontevaa tässä vaiheessa on peilata matriisia omiin työtehtäviin. (Wesley Chai 6/2020.)

Taulukko 1. The Eisenhower Matrix (Scroggs s.a.).

	Kiireelliset	Ei-kiireelliset
Tärkeät	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumentointi • Asiakas-suhteidenhoito • Sähköpostit 	<ul style="list-style-type: none"> • Esikäsittely • Kampanjalistat
Ei tärkeät	<ul style="list-style-type: none"> • Saapuneet postit • Konttorin työlista • Henkilökunnan sairastapaukset 	<ul style="list-style-type: none"> • Työjono • Oman työlistan tehtäviä

Kiireelliset ja tärkeät

Kiireelliset ja tärkeät työtehtävät vaativat käsittelyä hetimiten. Näillä tehtävillä on selkeä aikataulu ja laiminlyönnistä koituu seuraamuksia. Useimmin näitä tehtäviä tulee ulkoisesta lähteestä tai vaihtoehtoisesti oman tehtävän hoidon pitkittämisen tuloksena. Näiden tehtävien hoito vaatii ”kriisitilan” käyttöönottoa tehtävän hoitamiseksi. (Scroggs.)

Asiakastapaamisten tuloksena työtehtävissäni ennen kaikkea tärkein osa-alue on dokumentointi. Asiakkaan kertomat asiat on erittäin tärkeää saada kirjoitettua mahdollisimman tarkasti tulevaisuutta varten. Kaikesta aiheeseen liittyvästä keskustelusta on hyvä kirjoittaa asioita ylös, sillä niiden puuttuessa seuraavan käsittelijän aloittaessa tietoja on todella vaikea muistaa ulkoa. Dokumentoinnissa avainasemassa on kuitenkin tieto siitä, että on suojannut myös lain silmissä oman selustansa. Tapaukset ovat verrattain harvinaisia, mutta esimerkiksi tilin väärinkäytöstilanteissa dokumentointi todistaa, mitä asioita tapaamisessa on käyty läpi ja kuinka asiakasta on ohjeistettu.

Asiakas-suhteiden hoito on myös erittäin tärkeää toiminnan jatkuvuuden kannalta. Asiakas-suhde ei lopu pelkkään ensikohtaamiseen vaan sitä jatkojalostetaan jatkuvasti. Jos kontakti asiakkaaseen katkaistaan, saattaa asiakas jopa purkaa asiakas-suhteen ja pahimmassa tapauksessa tuloksena on mainehaitta organisaatiolle. Myös sähköpostin päivystäminen on tärkeää ja tiedusteluihin täytyy vastata ripeästi sekä tiedotus asiakkaille täytyy tapahtua heti, kun mahdollista. Esimerkiksi tapauksissa, joissa tarvitaan enemmän tietoa ennen palveluiden avausta, on asiakaskontaktointi sähköpostitse tärkeässä asemassa.

Ei-kiireelliset mutta tärkeät tehtävät

Nämä tehtävät ovat niitä, joiden avulla saavutetaan pitkän tähtäimen tavoitteita. Näitä tehtäviä kalenteroidaan ja tavoitteena tulisi pysyä tässä ikkunassa mahdollisimman paljon. Näitä tehtäviä tehdessä on enimmäkseen proaktiivinen ja tavoitteita saavutetaan aktiivisesti sekä taitoja ja energiaa kohotetaan. (Scroggs s.a.)

Esikäsittelyn merkitys on moniulotteinen omassa työssäni. Ennakkokontaktointi ja haastattelu vie tehokkaasti pois stressiä itse tapaamisesta sekä antaa aikaa itselleni keskittyä muihin asioihin. Kun meillä on tiedossa asiakkaan kokonaistilanne mahdollisimman tarkasti, vältytään väärinymmäryksiltä sekä pettymyksiltä itse tapaamisessa. Huolellinen esikäsittely tuo itse tapaamiseen aikaa käydä palveluita paremmin läpi ja tätä kautta itse myyntiin ja tulostavoitteiden saavuttaminen tulee helpommaksi.

Kampanjalistojen käsittely pitää sisällään paljon olemassa olevien asiakas-suhteiden hoitoa. Viikossa minulla on aikataulutettu yksi päivä pelkästään näihin keskittymiseen. Soittopäivä kehittää tehokkaasti oma-aloitteisuutta puhumattakaan omasta aktiivisesta tulosten tavoittelusta.

Ei-tärkeät mutta kiireelliset tehtävät

Näiden tehtävien hoitamisessa henkilöä ajaa halu suorittaa tehtävät mahdollisimman nopeasti, mutta eivät edistä tavoitteiden saavuttamista juuri millään tavalla. Siksi näitä tehtäviä delegoidaan, sillä ne eivät vaadi minun osaamistani ollenkaan. Nämä tehtävät voidaan delegoida kollegoille. (Scroggs s.a.) Konttorillemme saapuu päivittäin erilaisia asiakirjoja sekä kortteja, joista täytyy informoida asiakasta. Teen näitä tehtäviä välillä auttaakseni kollegojani kiireessä, mutta todellisuudessa ne eivät edistä kehitystäni ollenkaan. Nämä ovat tehtäviä, jotka opetellaan jo talossa työskentelyn ensimmäisillä viikoilla ja nämä tehtävät voidaan delegoida uusille työntekijöille

ja näin he oppivat myös rutiineja. Toinen delegoitava tehtäväkokonaisuus useimmiten tehtävissäni on konttorin työlistä. Työlistalle tulee hoidettavia asioita esimerkiksi kortin lähetyksiä ja asiakirjojen sijainnin tarkistuksia. Tärkeitä asioita asiakastytyvyyden kannalta, mutta enemmän vähäpätöisempiä minun työtehtäviini nähden. Kollegojen ollessa sairaana, joudumme suunnittelemaan nopeallakin aikataululla kenelle henkilön ajanvaraukset siirretään. Nämä ovat useimmiten olemassa olevien asiakkaiden päivittäisasioiden hoitoa, jotka eivät myöskään liity suoranaisesti omiin tehtäviin, joten nämä ovat delegoitavissa kollegoille hoitoon.

Ei-tärkeät eikä kiireelliset tehtävät

Nämä tehtävät tulisi poistaa päiväjärjestyksestä, sillä ne ovat suurellakin todennäköisyydellä ajantuhlausta. Nämä tehtävät eivät kehitä henkilöä ollenkaan ja voivat samalla viedä paljonkin aikaa. (Scroggs s.a.)

Omalle työjonoillemme nousee säännöllisin väliajoin useita tehtäviä, jotka on jo käytännössä suoritettu. Esimerkiksi jonoilta löytyy takaisinsoittoja esikäsitteilypuheluista, joista en ole saanut asiakasta kiinni. Asiakkaan ollessa tavoittamattomissa, lähetän hänelle toista kautta ohjeistusta, useimmiten sähköpostitse tai tekstiviestillä. Samaan tapaan työlistalleni nousee myös turhia tehtäviä tulevista ajanvarauksista, joissa hakemus on tehty sähköpostitse. Tällaiset tehtävät voidaan poistaa suoraan ja keskittyä tärkeisiin käsillä oleviin työtehtäviin.

3.3 Seurantaviikko 42

Maanantai 17.10.2022

Viikon ensimmäisen asiakkaan tilannetta olin selvittänyt jo viime viikolla ja hän toimittikin lisätietoja liittyen hänen ulkomaanmaksuihin. Tapaamisessa kävikin ilmi, että säännöllisiä maksuja ei niin paljon olekaan, joita asiakas oli sähköisessä hakemuksessaan ilmoittanut. Dokumentit olivat kuitenkin kohdillaan ja loppujen lopuksi tapaaminen eteni huomattavasti helpommin, kun olin alunperin ennakoinut. Päivittelimme siis asiakkaan tietoja uudelleen sekä kartoitimme hänen tulevaisuuden suunnitelmia, kun tämän hetken tietojen mukaan oli hän tullut Suomeen opiskelemaan.

Seuraava tapaaminen meni sulavasti, sillä asiakkaan kohdalla ei ollut mitään erityisiä asioita, joita tarvitsisi ottaa huomioon. Varmistin vielä asiakkaalta, että hakemuksen tiedot ovat vieläkin ajan tasalla ja etenimme avaamaan palveluita hänelle.

Viimeisessä päivän tapaamisessa käsiteltiin yritysasiakkaan päivittäispalveluita. Tapaamisessa oli tulkin läsnäolosta huolimatta hieman kielimuuria, joten jouduimme käymään asioita läpi erityisen tarkasti. Päivitimme asiakkaan tuntemistiedot ja kävimme läpi muun muassa hinnastoa läpi, jota asiakkaan oli hankala ymmärtää. Pääsimme kuitenkin yhteisymmärrykseen ja avasimme palvelut, jonka jälkeen ilmoitin myös yrityspuolelle päivittäispalveluiden avaamisesta. Yhteistyö tässä eri liiketoimintasegmenttien kanssa toimi hyvin ja tämän pohjalta sain myös omalle tulokortille täydennystä.

Tiistai 18.10.2022

Tiistaisin on iltavuoro ja tulin hyvissä ajoin ennen päivän ensimmäistä tapaamista kertaamaan, mitä tietoja olin asiakkaalta saanut sekä kertasin aikaisemmin kirjaamiani tietoja, joihin tarvitsen asiakkaalta tarkennusta. Asiakas oli pyynnöstäni lähettänyt sähköisesti täyttämänsä lomakkeet minulle aikaisemmin ja huomasin että lomakkeissa oli puutteita, joita täydensimme yhdessä keskustellen. Täydentäessämme lomakkeita, sain asiakkaalta tietooni tulevaisuuden suunnitelmia ja lisätietoja nykytilanteesta. Näin osasin muodostaa asiakkaasta myös kattavan kokonaiskuvan.

Tapaamisen jälkeen oli tiimieni kaksi palaveria, joissa kävimme läpi tiimin tuloksia ja tavoitteita. Asiantuntijamme oli myös informoimassa meitä uusista piloteista ja kehityssaskelista, joita tulevaisuudessa pyritään saamaan käyttöön.

Päivän toinen tapaaminen oli paljolti samanlainen, kuin päivän ensimmäinen. Häneltä olin niin ikään saanut tiedot etukäteen, joita sitten tapaamisessamme täydensimme. Ohjeistin asiakasta myös mobiiliasioissa ja tulevaisuudessa tietojen päivityksistä, kun hän mainitsi tulevista muutoksista.

Tapaamisen jälkeen hoidin selvitystehtäviä sähköpostitse sekä informoin asiakkaita osan kohdalla prosessin etenemisestä, ja kävin hakemassa päivän viimeisen asiakkaan tapaamiseen. Palvelutilanne oli kohtuullisen nopea, sillä olimme edellisessä tapaamisessa ehtineet jo avata hänelle profiilin ja päivittää osan tiedoista. Jouduin kuitenkin edellisellä kerralla konsultoimaan esimiestä ennen, kuin avasimme palvelut, joten nyt oli enää tarvekartoitus edessä. Virkistin vielä asiakkaan kanssa muistiani asiakkaan kokonaistilanteesta haastattelemalla, jotta saan tiedot oikein

dokumentoitua. Tämän jälkeen avasimme asiakkaalle palvelut ja ohjeistin myös asiakkaan puolisoa asiakkuudenavausprosessista hänen mainitessaan halusta liittyä myös asiakkaaksemme.

Keskiviikko 19.10.2022

Viikkoa jakamassa oli jälleen soittopäivä. Lähdin pirteällä vauhdilla aamun palaverien jälkeen soittotyöhön ja vastausprosentti oli aamupäivästä huono. Ajattelin pitää pienen tauon soittamisesta ja kuittailin listaltani tehtäviä, jotka olivat jo hoidossa. Niitä oli ilmeisen paljon ja hoidin lounaaseen asti myös keskeneräisiä tehtäviäni muihin tapauksiin liittyen.

Ilmapäivällä vastausprosentti hieman koheni ja pääsimmekin digitaalisesti asiakkaaksi tulleiden kanssa katsomaan heidän palveluitaan kattavasti läpi. Tulosta tuli laajalta rintamalta myös omiin tavoitteisiin nähden, mutta korttimyynti erottui joukosta. Oma kampanjalista tyhjeni huomattavasti päivän aikana ja olin tyytyväinen työpanokseeni päivän jälkeen.

Torstai 20.10.2022

Aamuvuoroon tultiin aikaisin ja pikaisen kuulumistenvaihdon jälkeen päivän ensimmäinen asiakkaani soittikin jo konttorin ovikelloa. Ensimmäinen asiakkaani oli tullut ulkomailta Suomeen ja kartoitimme hänen kanssaan palveluiden tarvetta ja haastattelin asiakkaan tulevaisuuden suunnitelmia. Sain näin jälleen hyvin dokumentoitua asiakkaan tilanteen ja siirryimme seuraavaksi täydentämään hänen tekemäänsä sähköistä hakemusta. Näiden jälkeen saimme avattua hänelle peruspankkipalvelut.

Seuraava asiakas oli tullut työn perässä Suomeen ja hän oli myös hyvin kertonut tilanteestaan hakemukselle sekä täyttänyt tuntemistiedot valmiiksi. Huomasin kuitenkin tiedoissa olevan epäselvyyksiä, mutta oletin kuitenkin, että asiakas oli ymmärtänyt lomakkella olevan kartoituskohdan väärin. Selvensin asian hänelle ja hän myös varmisti, että ei ollut asiaa ymmärtänyt. Tämän selvityksen jälkeen lähdimme avaamaan asiakkaalle palveluita ja löysimme hyvän ratkaisun asiakkaan tilanteeseen nähden.

Päivän viimeisellä asiakkaalla oli myös jo varhaisen esikäsittelyn perusteella hyvin tiedot toimitettuna. Tiesin jo valmiiksi, että pääsen keskittymään hänen kanssaan vahvasti palveluiden kartoitukseen ja tapaaminen sujui juuri tämän takia erittäin luontevasti. Löysimme asiakkaalle miellyttävän ratkaisun ja asiakas kertoi tilanteensa vielä muuttuvan. Ohjeistin tietojen perusteella miten toimia tulevan kanssa ja asiakas oli erittäin tyytyväinen tapaamisen kulkuun.

Perjantai 22.10.2022

Viikon päätöspäivänä tiimillämme oli ankkuritapaaminen pääkonttorilla. Ankkuritapaamisissa tiimi kokoontuu yleensä yhteen ja käsittelee ajankohtaisia asioita. Uudessa yhdistyneessä pankissa myös tiimit ovat uusia, joten tänään pääsimme tapaamaan kasvokkain myös muiden liiketoiminta-alueiden kollegoja. Ankkuritapaamisia pidetään juuri siitä syystä, koska tiimien jäsenet ovat jaoteltuina useille eri konttoreille ja yhteiset livetapaamiset tuovat varsinkin tuoreeseen tiimiin esimerkiksi yhteishenkeä ja yhdessä toimimisen tuntua.

Päivä aloitettiin aamukahveilla ja kuulumisten vaihdolla, josta siirryttiin tiemiesittelyihin. Jokainen segmentti eli Kuolinpesät, Uudet asiakkuudet sekä Private ja liikkeenjohto pääsivät ääneen ja esittäytymään ja kertomaan omasta liiketoiminta-alueestaan. Jokainen tiimin jäsen esittäytyi ja lisäksi avattiin omia työtehtäviä ja mitä kyseisen asiakkuusneuvojan työpäivä pitää sisällään.

Lounaan jälkeen tarkastelimme pulssikyselyn tuloksia. Pulssikysely on suoritettu koko pankin kesken ja siinä jokaisen virkailijan on tarkoituksena arvioida omia tuntemuksia niin oman, esimiehen sekä tiimin suorittamisen näkökulmasta. Agendana oli heikommalle tasolle arvioitujen näkökulmien arviointia pienryhmissä. Ryhmissä kehitimme ideoita, kuinka arviointikohtia saataisiin kohennettua tulevaisuudessa ja mitkä toimintatapamme tällä hetkellä toimivat.

Päivän viimeinen osio sisälsi arvokeskustelut. Näissä käsitelimme olemassa olevia organisaation arvoja ja arvioimme niiden merkitystä sekä henkilökohtaisella tasolla että ryhmässä. Nivoimme lopuksi tiimin vastauksia yhteen ja suunnittelimme omat arvolupauksemme näiden pohjalta.

Viikkoanalyysi

Tämän ja seuraavan viikon aikana tarkastelun kohteena ja pääteemana on analyttinen ajattelu. Viikon aikana tuli tehtyä taustalla selvitystöitä ja asiakastapaamisia, jotka menivät pääosin sulavasti asiakkaan kanssa keskustellen. Jälleen huomasin kuinka paljon asiakkaan haastattelu ja kartoittaminen avaa minulle ja näin myös pankille asiakkaan kokonaistilannetta ja antaa meille arvokasta dataa myös toimintojen kehittämiseen.

Wuolijoki & Hemmo (2013, 54-55) avaavat Finanssivalvonnan toimintaa näin: ”Toiminnan yleiseen lainmukaisuuteen ja vakavaraisuuteen kohdistuvan valvonnan lisäksi myös luottolaitoksen käyttämät sopimukset ja markkinointi ovat Finanssivalvonnan valvonnan piirissä.” Tämän lainauksen myötä on selkeää, että emme kartoita asiakkaan tilannetta pelkästään omaksi tai asiakkaan hyödyksemme vaan, koska meillä on siihen myös lakiin perustuva velvoite.

Kaltaisillamme organisaatioilla on erityinen velvollisuus tunnistaa sekä tuntea asiakkaansa (Pankki 2022b). Ensisijaisesti asiakas täytyy tunnistaa, jolloin hänen henkilöllisyystodistus todennetaan. Tämän jälkeen asiakas täytyy tuntea, joka viittaa laajempaan kokonaisuuteen asiakkaan taloudellisesta tilanteesta. Näistä velvollisuuksista määrätään LuottolaitosL 145 §:ssä. Lisäksi täytyy ottaa huomioon ja tunnistaa mahdolliset tosiasialliset edunsaajat, jotka toimivat asiakkaan lukuun. (Wuolijoki & Hemmo 2013, 55).

Analyttisen hahmottamisen kannalta kartoittaminen on elintärkeää ja sitä tuli myös tällä viikolla harjoitettua paljon. Välillä haastattelu tuntuu inhottavalta ja huomaan, kuinka asiakas saattaa vaivaantua kysymyksistä, mutta lakiin perustuva velvollisuus täytyy hoitaa sekä meidän täytyy myös huolehtia oman liiketoimintamme kannattavuudesta. Huomasin taas viikolla asiakkaiden ulkomaanliitosten selvittelyssä, että asiakkaan omaisuus rakenne voi olla hyvinkin monimutkainen sekä laaja, jolloin meidän täytyy selvittää asiakkaalta hänen taloudellista tilannetta perinpohjaisestikin.

3.4 Seurantaviikko 43

Maanantai 24.10.2022

Viikko alkoi jälleen yhdessä kollegojen kanssa keskustellen. Huomasin että viime viikon ankkuritapaamisen takia en ollut hetkeen tarkistanut minkälaisia tapaamisia minulla tällä viikolla olisi, joten aloin välittömästi tarkastelemaan päivän tapaamistani. Ensimmäinen tapaamiseni tuli ajallaan paikalle ja olin aikeissa aloittaa käymään läpi hänen sähköistä hakemustaan. Käsittely loppui kuitenkin lyhyeen, sillä asiakkaalla ei ollut henkilöllisyystodistusta mukana. Varasimme asiakkaalle uuden ajan tälle viikolle ja ohjeistin mitä dokumentteja haluan hänen tuovan mukaan tapaamiseen liittyen myös hänen ulkomaanmaksuihinsa.

Päivän toinen asiakkaani oli yrittäjä, joka halusi vaihtaa pankkia. Kävimme läpi sekä hänen henkilökohtaista taustaa sekä yrityksen laatua, jotta tiedämme myös yrityksen toiminnasta

asiakkuuden avauksen yhteydessä. Tietojen päivityksen jälkeen kartoitimme asiakkaalle sopivat palvelut ja allekirjoitimme sopimukset. Ohjeistin myös asiakasta tulevaisuuden ulkomaanmaksuista että toimittaa tiedot näistä etukäteen ennen siirtoja.

Päivän viimeinen asiakas ei saapunut paikalle, joten kävin läpi sähköposteja sekä jatkoin erästä selvittelyprosessia sekä asiakkaan, että taustatiimimme kanssa. Valmistauduin samalla Teams-haastatteluun uuden työtehtävän osalta, joka päivän päätteeksi suoritettaisiin.

Tiistai 25.10 – Keskiviikko 26.10.2022

Tiistaina oli iltavuoro ja asiakkaistani yksikään ei saapunut paikalle. Hoidin siis pitkälti tiistaina ja keskiviikkona samoja työtehtäviä eli puhelintyötä. Hoidin myös seuraavien viikkojen esikäsittelyä, jotta osaan valmistautua tuleviin tapaamisiin ja saan tiedot jo etukäteen asiakkailta.

Suuri osa tällä hetkellä ajanvarauksen tehneistä asiakkaista ovat jo tehneet verkossa sähköisen hakemuksen, johon täytyy tämän hetkessä pilottivaiheessa suhtautua varauksella. Asiakkaat eivät välttämättä ymmärrä kaikkea mitä hakemuksessa kysytään, joten esikäsittelyssä tapahtuva haastattelu on tärkeää. Asiakkaat eivät myöskään välttämättä vapaaehtoisesti kerro kaikkea hakemukselle, joten on tärkeää huomata esimerkiksi asiakkaan muuttaessa aikeitaan, kun kyseisestä tapahtumasta pyydetään dokumentteja.

Hoidin pääosassa puhelimitse esikäsittelyä sekä lisäksi soitin kampanjalistalta muutaman asiakkaan palvelukartoituksia, mutta vastausprosentti jäi pieneksi. Keskiviikkona sain erästä selvittelytapausta jälleen eteenpäin, kun sain asiakkaalta lisätietoja liittyen hänen pankkipalveluihinsa ulkomailla. Tarkoituksena oli selvittää rahaliikennettä, jotta saataisiin paremmin kokonaiskuva selville ennen, kuin asiakkuutta avaamme.

Torstai 27.10.2022

Aamu alkoi aikaisin ja ensimmäinen tapaaminen olikin melkein heti tultuani konttorille. Tapaamiseen oli poikkeuksellisesti varattu kaksi tuntia aikaa, sillä kyseinen pariskunta halusi tulla yhdessä käsittelemään omia pankkiasioitaan. Huomasin heidän sähköisiä hakemuksia tarkastellessani ja heitä haastatellessani hieman epäkohtia liittyen heidän taloudelliseen tilanteeseensa. Yritin asiakkaille myös selvittää mitä tietoja pankki tarvitsee saadakseen selvän kuvan asiakkaiden tilanteesta, mutta pieni kielimuuri esti asiakasta ymmärtämästä mitä tarkoitan.

Päädyimme varaamaan asiakkaille uuden ajan parin viikon päähän, jolloin tulkin tulisi olla myös paikalla.

Seuraava asiakkaani oli käynyt jo aikaisemmin tällä viikolla tapaamisessa, mutta emme voineet edetä prosessissa, koska asiakkaalla ei ollut henkilöllisyystodistusta mukana enkä voinut näin todentaa häntä tapaamisessa. Seuraava ongelma ilmeni asiakkaan ojentaessa oleskelulupansa, että kyseinen dokumentti on vanhenemassa marraskuun aikana, jolloin palveluita ei vielä ohjeistusten mukaan avata eta-alueen ulkopuolelta olevan kansalaisen kohdalla. Sovimme asiakkaan kanssa että hoidamme vaikeimman osuuden eli tuntemistietojen päivittämisen ja kokonaistilanteen kartoittamisen ja avaamme palvelut, kun asiakas toimittaa meille uuden oleskelulupansa.

Päivän viimeinen asiakas tuli ajoissa paikalle ja pääsimme käsittelemään sujuvasti asiakkaan asioita. Asiakas oli pyynnöstäni toimittanut myös jo tiliotteita valmiiksi liittyen hänen ulkomaansiirtoihinsa ja tapaaminen sujui oikein sujuvasti. Kävimme läpi asiakkaan suunnitelmia ja hänen taloudellista tilannettaan ja avasimme hänelle sopivat palvelut lopuksi. Ohjeistin häntä myös mobiilipankin käyttöön otossa ja vakuutusasioissa. Sovimme myös että kollegani vakuutuspuolelta on yhteydessä häneen, jotta hän pääsee kuulemaan myös nämä edut ja hinnoittelut.

Perjantai 28.10.2022

Viikon viimeisenä työpäivänä kumpikaan asiakkaistani ei saapunut paikalle. Päätinkin peruuntuneiden aikojen kohdalla esikäsitellä seuraavan viikon tapaamisia ja selvittää mahdollista lisädokumentointia asiakkaiden kanssa. Sain onneksi asiakkaita hyvin kiinni, jotta tapaamiset sujuisivat sulavasti eikä tarvitsisi käyttää liikaa aikaa selvittelytyöhön.

Viikkoanalyysi

Viikko piti sisällään paljon selvittelytehtäviä ja analyttinen ja tarkka silmä korostuivat erityisen paljon. Asiakkailta saattoi tulla ristiriitaista tietoa joko kielimuurin tai sen takia, että eivät yksinkertaisesti halunneet tietoja jakaa pankin kanssa tarvittavaa määrää. Rahoituslaitoksilla on lakiin perustuva velvollisuus tuntea asiakas ja hänen toimintaansa. Näistä velvollisuuksista säätelee muunmuassa Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä.

Ilmoitusvelvollisen eli tässä tapauksessa pankkimme täytyy olla sääntelyn takia erityisen tarkkana rahanpesuun ja terrorismin rahoitukseen liittyvissä asioissa, josta Kontkanen (2016, 35-36) avaa

kirjassaan näin: ”Rahanpesulaki edellyttää ilmoitusvelvollisia tekemään ilmoituksen viranomaisille epäilyttävästä, tavallisuudesta poikkeavasta liiketoimesta.” Ilmoitusvelvollisen ei Kontkasen mukaan tarvitse sen syvemmin tietää mistä varoja on tullut vaan sen sijaan havainnoida poikkeavia tapahtumia esimerkiksi asiakkaan tileillä. Tämä kuvaa hyvin taustaoperaatioiden toimenkuvaa, mutta meidän tiimin tehtävämme uusien asiakkuuksien perustajina on tällaiset tunnistaa jo ennen palveluiden avaamista. Työ on siinä mielessä haastavaa ja energiaa syövää, sillä joudumme näitä yksityiskohtia ja tunnusmerkkejä tunnistamaan asiakkaiden puheiden ja dokumenttejen perusteella.

Analyttinen ajattelu kehityskohtana on laaja ja moniulotteinen, mutta sitä voi kehittää pienillä välitavoitteilla ja keskittymällä yhteen asiaan kerrallaan. Jay (21.05.2022) purkaa blogikirjoituksessaan analyttisen ajattelun käsitettä. Hänen mukaansa analyttinen ajattelu on tapa analysoida ajatuksia, ratkaista ongelmia ja luoda johtopäätöksiä järjelemällä. Tämä saavutetaan neljässä vaiheessa: havainnoi, ajattele, tunnista sekä luo.

Omassa työssäni havainnointia on kaikkein tärkein työkaluni jokapäiväisissä tehtävissäni. Esimerkkinä, jos asiakkaan kotipankin tiliotteita tarkastellessani en huomaisi poikkeavaa tapahtumaa, emme koskaan myöskään selvittämään asiakkaan omia tarkoitusperiä tai kysymään asiakkaalta aiheesta. On tärkeää tarkastella tilannetta myös eri näkökulmista.

Analyttisen ajattelun kulmakivenä on ongelman pilkkominen osiin, jossa tärkeää on ajatella mistä osista ongelma koostuu. Asiakkaan ulkomaiset tiliotteet saattavat olla epäselviä tai ulkomaanmaksujen alkuperää ei muuten ole saatu selville. Osia on monia, joista pankki saattaa tarvita lisätietoa, jotta kokonaiskuva hahmottuu.

Osien tunnistaminen ja yhdistäminen on myös tärkeä osata työtehtävissäni. Tiliotteita saattaa olla esimerkiksi useasta eri asiakkaan pankista, kun varojen alkuperää selvitetään. Ongelmat ja epäselvyydet saadaan myös selvitettyä helpommin, kun nähdään samoja summia tiliotteilta ja perimmäinen alkuperä saadaan selville. Näitä tietoja yhdistelemällä luodaan ratkaisuja ja asiakas sisällytetään tähän prosessiin aktiivisesti.

3.5 Seurantaviikko 44

Maanantai 31.10.2022

Viikon ensimmäinen asiakas oli toimittanut etukäteen jo tietoja liittyen tilanteeseensa. Kartoitimme hieman näiden pohjalta asiakkaan tilannetta ja huomasin tarvitsevani lisätietoja asiakkaan ulkomaan maksuihin liittyen. Kyse oli asiakkaan tilisiirroista Yhdysvalloista, joiden alkuperä oli asiakkaan palkasta, mutta tarvitsimme tiliotteet asiakkaalta hänen kotimaastaan. Sovimme kuitenkin, että teknisesti avaamme jo palvelut hänelle, mutta aktivoin ne vasta kun asiakas on tiliotteet toimittanut ja olemme ne pankissa tarkistaneet. Asiakas näin toimikin myöhemmin iltapäivästä ja aktivoimme hänen palvelut.

Myös seuraavan asiakkaan tilanne oli selkeä lukuunottamatta sitä, että asiakas ei tiennyt vielä kuinka paljon tulee tienaamaan Suomessa, sillä hänen työnsä on yrittäjävetoista. Asiakas kuitenkin arvioi omat tulonsa mahdollisimman tarkasti ja ohjeistin asiakasta informoimaan pankkia, jos tuloissa tapahtuu muutoksia. Seuraavan asiakkaan hakemuksesta olin jo konsultoinut esimiestä, sillä hänellä oli huomattaviakin siirtoja ulkomailta, joten tarvitsimme asiakkaalta selvitystä näihin liittyen. Asiakas ei kuitenkaan halunnut dokumentteja toimittaa, joten päädyimme ratkaisuun että ei ole järkevää jatkaa tapaamista asiakkaan omatessa jo suomalaisen pankin palvelut toisaalla.

Päivän viimeinen tapaaminen oli siirretty kollegalta minulle. Tapaaminen sujui mukavasti, vaikka asiakkaalla oli ulkomaanmaksuja. Kollegani oli jo valmiiksi aikaisemmin selvittänyt esimieheltä kannanottoa ja kaikki näihin liittyen oli selvää. Kartoitimme asiakkaan tarpeet ja avasimme palvelut tämän perusteella.

Tiistai 1.11.2022

Tiistain tapaamisissa emme saaneet vielä yksiäkään palveluita auki. Ensimmäisessä tapaamisessa olin pyytänyt jo etukäteen tiliotteita liittyen asiakkaan siirtoihin ulkomailta, mutta ne täytyi vielä kääntää englanniksi, joten sovimme että asiakkaan toimittaessa nämä dokumentit jatkamme prosessia. Toinen tapaaminen sujui myös mukavasti, mutta päätin tarkistaa dokumenttejen sopivuutta asiantuntijatiimiltä, joiden mielestä tarvitsimme kuitenkin hieman lisätietoja liittyen varoihin, jotka asiakas haluaisi Suomeen siirtää. Sovimme että palaan asiaan sähköpostitse, kun saan virallisen kannanoton ja tiedän itse tarkemmin mitä selvityksiä pyytää. Viimeisen asiakkaan kohdalla lisäselvityksiä vaati vielä hänen maksut ulkomaille. Ohjeistin

asiakasta mitä dokumentteja ja tietoja minulle toimittaa ja tämän jälkeen katsotaan uusi aika itse palveluiden avaamiselle.

Keskiviikko 2.11.2022

Viikkoa oli jakamassa omalla kohdalla soittopäivä. Sovimme kuitenkin aamulla esimiehen kanssa, että teen hieman erilaista soittotyötä tänä päivänä. Tiimissämme on viikottain määritetty päivystäjä, joka huolehtii meidän yhteisistä sähköposteista sekä omista työlistoistamme. Sähköpostiimme oli saapunut paljon liidejä sekä soittopyyntöjä muilta segmenteiltä, joten soittelin näitä ja delegoin tehtäviä tiimin kesken. Soittojen välissä hoidin myös selvitystyötä liittyen tuleviin tapaamisiini. Keskiviikkona oli myös kuukausikeskustelu esimiehen kanssa, jossa kävimme hieman yleisiä muutoksia läpi ja sparrailimme uusia toimintatapoja tiimille.

Torstai 3.11.2022

Tulin varhain aamulla konttorille ja kohtuullisen nopeasti toimistoon asettumisen jälkeen päivän ensimmäinen asiakkaani saapui jo paikalle. Väärinymmärryksen takia jouduimme kaivamaan asiakkaan tiliotteita ulkomaanmaksujen alkuperän selvitystä varten asiakkaan verkkopankista, johon kului paljon aikaa. Saimme kuitenkin loppujenlopuksi dokumentit katsottua läpi ja avasimme asiakkaalle palvelut. Sovimme myös että kollegani vakuutuspuolelta on yhteydessä.

Seuraava tapaaminen sujui myös mukavasti ja asiakkaalla ei ollut ulkomaanmaksuja, joka helpotti myös omaa työtäni paljon. Avasimme asiakkaalle palvelut ja muistutin asiakasta, että toimittaa minulle vielä tietoja hänen liiketoiminnastaan. Päivän viimeinen tapaaminen sujui hyvässä hengessä, koska olimme jo tutustuneet hieman edellisessä tapaamisessa, mutta emme saaneet hänelle vielä palveluita auki pienen lisäselvittelyn takia. Olin kuitenkin saanut myöhemmin asiakkaalta tarvittavat dokumentit ja asiakas ymmärsi velvollisuutemme tuntea varojen alkuperä. Saimme asiakkaalle palvelut sujuvasti auki ja hän oli kaiken selvittelyn huomioon ottaen erittäin tyytyväinen.

Perjantai 5.11.2022

Perjantaina työskentelin poikkeuksellisesti etänä, sillä kurkkuni oli kipeänä. Ajattelin että en pysty käyttämään ääntäni tarpeeksi laadukkaasti tapaamisissa, joten siirsimme ne asiakkaiden kanssa

seuraavaan sopivaan ajankohtaan. Hoidin kotona hieman selvittelytapauksia eteenpäin sekä vastailin sähköposteihin. Saimme jo pari tapausta maaliin ja sovimme seuraavat ajankohdat tapaamiselle sekä itse palvelujen avaamiselle.

Viikkoanalyysi

Viikolla näkyivät muutokset huomattavasti. Syksyllä 2022 pankkimme fuusioitui yhdeksi suureksi pankiksi Uudellemaalle. Tämä osiltaan sulavoitti asioita, mutta luonnostaankin tilanteen normalisoituminen vaatii aikaa ja totuttelua. Pankin sisäiset prosessit, kuten esimerkiksi järjestelmät integroitiin, joka helpottaa muun muassa päivittäispalveluiden hoitamista myös ulkopaikkakuntien asiakkaiden kanssa. Kuitenkin toimivia ratkaisuja etsitään jatkuvasti, joka pakottaa henkilökunnan adaptoitumaan nopeallakin aikataululla uusiin muutoksiin. Erityisesti myös nykyinen maailmantilanne on saanut aikaan useita muutoksia pankissa tiimimme työtehtäviin. Erityinen huolellisuus tietyissä tapauksissa korostuu näiden muutoksien myötä.

Myös Työterveyslaitoksen mukaan organisaatiomuutokset vaikuttavat terveyteen ja hyvinvointiin monin eri tavoin. Muutokset voivat tuoda sekä negatiivisia että positiivisia vaikutuksia. ”Koettua hyvinvointia parantaa, jos muutoksen myötä esimerkiksi työn vastuullisuus ja itsenäisyys lisääntyvät. Muutos saattaa tarkoittaa myös entistä mielekkäämpiä työtehtäviä, jolloin kokemus omasta hyvinvoinnista voi lisääntyä.” (Työterveyslaitos s.a.)

Kuluvalla viikolla sain paljon vinkkejä ja saimme yhdessä myös kehitettyä asioita eteenpäin. Tiimipalaverissa tiistaina kävimme läpi esimerkiksi mitä tehtäviä meidän vastuulla on ja, mitkä tehtävät kyetään vastuuttamaan muille tiimeille tai ohjata digikanaviin. Kävimme myös kuukausikeskustelussa esimiehen kanssa erilaisia mahdollisia menetelmiä läpi, joilla hallita omaa tekemistä paremmin ja kuinka priorisoida asioita. Nämä palaverit ovat nyt todella tärkeitä ja ajankohtaisia, sillä tiimimme jäsenillä on valtavasti hoidettavia tehtäviä ja ilman omia henkilökohtaisia ajanhallintastrategioita työssä jaksaminen laskee liian matalalle.

3.6 Seurantaviikko 45

Maanantai 7.11.2022 – Tiistai 8.11.2022

Sairaana ja poissa työnteosta.

Keskiviikko 9.11.2022

Tänään oli soittopäivä. Päivän alkupuoli vierähti pitkälti rästitöitä hoitaessa. Kollegani oli joutunut perumaan ajanvarauksiani, kun olin sairaana, joten hoidin näitä asioita eteenpäin. Sovin heille uusia aikoja ja ohjeistin heitä toimittamaan myös mahdollisia lisädokumentteja niiden puuttuessa vielä tiedoista. Loppu iltapäivästä päätin, että teen myös vuosittain suoritettavat verkkokurssit loppuun. Tämän jälkeen suoritin taas esikäsittelyä parin viikon päästä tulevien asiakkaiden kanssa, jotta olen hyvin valmistautunut ja informoitu, kun itse tapaaminen on sovittu.

Torstai 10.11.2022

Torstaina minulla oli vain yksi tapaaminen aamusta. Asiakas toivoi voivansa suorittaa ulkomailta maksuja Suomeen, joten pyysin asiakasta lähettämään minulle tiliotteet ulkomailta, jotta saadaan varojen alkuperä selville. Emme saaneet aivan kaikkia dokumentteja vielä tallennettua, joten sovimme asiakkaan kanssa, että hän lähettää ne myöhemmin ja jatkamme sitten asian käsittelyä.

Loppupäivän keskityin sähköpostini perkaamiseen. Jatkoin asiakkaiden asiakkuudenavausprosesseja sekä hain esimieheltäni kaksi päätöstä asiakkuudenavaukseen, kun olin saanut kaikki tarvittavat tiedot kyseisiltä asiakkailta. Kontaktoin asiakkaita myös puhelimitse ja ohjeistin dokumenteista, jotka tarvitsemme ennen kuin asiakkuudenavaukseen päästään siirtymään.

Perjantai 11.11.2022

Perjantai aamu alkoi perjantaina kattavalla palaverilla, jossa meillä oli puhujana vakuutusasiantuntija. Asiantuntija antoi tyhjentävän esittelyn tuotteista sekä toimintatavoista. Pääsimme myös miettimään omia kysymyksiä ja asioita, jotka ovat arveluttaneet. Nopeasti palaverin jälkeen ensimmäinen asiakkaani tuli jo paikan päälle ja aloitimme käsittelemään heidän asioitaan. Kyseessä oli kahden tunnin aika, joka oli nimenomaan varattu kahden henkilön palveluiden avaamiseen. Kävi kuitenkin ilmi, että toiselta asiakkaalta puuttui vielä tiettyjä dokumentteja, mutta he olivat kuitenkin tyytyväisiä siihen, että edes toiselle saimme palvelut avattua.

Toinen asiakas oli Suomeen tullut opiskelija. Hän oli esimerkillisesti toimittanut jo dokumentteja, joita olin pyytänyt. Dokumenteista ei kuitenkaan käynyt ilmi hänen ulkomaanmaksujen alkuperä, joten jouduimme odottamaan vielä itse palveluidenavauksen kanssa kunnes saamme täydentävät

dokumentit. Loppu päivän esikäsittelin aikoja sekä käsittelin lausuntopyyntöihin asiantuntijoilta saamiani ratkaisuja.

Viikkoanalyysi

Pankeissa ja rahoituslaitoksissa toimintatapojen muuttuminen organisaation myötä vaatii asiakkusneuvojilta sekä muilta virkailijoilta sopeutumista. Tänä päivänä työkuvamme elää jatkuvasti niin omalla kuin muillakin liiketoiminta-alueilla. Toiminta kehittyy jatkuvasti ja tapoja kehitetään organisaatio- ja tiimitasolla tiiviiseen tahtiin. Samaan lopputulokseen tulivat teoksessaan myös Ylikoski, Järvinen & Rosti (2006, 152) ja vertaavat organisaation kehittämistä näin: ”Finanssitoiminnassa on usein vaikea huomata muutosten alkamista, mutta alettuaan ne etenevät omalla painollaan. Tämä johtuu siitä, että finanssitoiminta on pitkäjänteistä ja sitä voi verrata jopa metsän kasvattamiseen: aikajänne on pitkä ja yksittäiset muutokset ovat pieniä ja hitaita.”

Oma esimieheni usein sanoo saman suuntaisia asioita ohjeistusten muuttuessa. Tärkeintä on olla kärsivällisiä ja kehittää yhdessä toimintatapoja, jotka ensinnäkin keventää kuormaa tehtävissämme ja tätä kautta myös työn tehokkuus kasvaa. Lopputuotteena on hyvä asiakaspalvelu, jota jälleen jatkojalostetaan tarvittaessa.

Ylikoski ja muut ehdottavat käytettäväksi erästä filosofiaa, jossa suurten yksittäisten panostusten sijaan kehitettäisiin asioita pienin askelin useammin, jolloin myös henkilökunnan jaksaminen ei ole uhattuna. Olennaista tässä filosofiassa on muistaa, että asioiden kehittäminen hyvään lopputulokseen vaatii jokaisen osallistumista. (Ylikoski ym. 2006, 152-153.)

Työtehtäväni pankissa sisältää jatkuvasti enemmän ja enemmän vastuuta, jolloin samalla myös paine kasvaa. Tämä kuitenkin kertoo minulle siitä, että esimies sekä organisaatio luottavat osaamiseeni. Tieto tästä lisää omaa innostustani sekä motivaatiota suorittaa työtehtävät laadukkaasti ja luottamus antaa rohkeutta myös kokeilla erilaisia toimintatapoja yksittäisissä asiakastapaamisissakin. ”Kun asiakaspalvelija ottaa vastuuta, hän samalla sitoutuu kantamaan sen ja hyväksyy itselleen aikaisempaa huomattavasti kovemmat vaatimukset paitsi finanssialan ammattilaisena myös ihmisenä” (Ylikoski ym. 2006, 154).

4 Pohdinta

Päiväkirjaraportoinnin tarkoituksena oli valita kolme kehitysteemaa, joiden kautta tarkastellaan työtehtäviä kuuden viikon raportointijakson aikana. Kehitysteemoiksi valittiin analyttinen ajattelu, ajanhallinta sekä muuttuvan organisaation vaikutus näihin. Koin että nämä ovat tärkeimpiä kehityskohteita oman työnkuvani kannalta. Analyttisen ajattelun kehittämällä varmistun, että huomaan pienetkin yksityiskohdat ja parannan omaa tehokkuuttani. Ajanhallinnan kehittämisen huomaan parantaneen omia stressitasoja ja paineentuntua. Myös muuttuva organisaatio vaikuttaa näiden osaamisalueiden harjoittamiseen, kun rutiinit rikotaan ja uusia toimintatyylejä otetaan käyttöön väistämättä.

Ensimmäisen kahden viikon aikana tarkastelin kriittisesti omaa ajanhallintaa. Tarkoituksena oli siis kehittää omaa ajanhallintaa, jotta työn laatu säilyy parhaalla mahdollisella tavalla. Oma ajanhallintani on kehittynyt huomattavasti näinkin lyhyen ajanjakson aikana. Huomaan että omat stressitasoni ovat pienemmät ja paineentunne on myös vähentynyt. Tämän näen johtuvan juuri tietoisista valinnoistani, joilla kiinnitän huomiota omaan ajanhallintaan ja sen rakennuselementteihin. Olen luonut itselleni oman tiedoston, johon kirjaan hoitamattomia asiakastapauksia. Tähän tiedostoon kirjaan päivityksiä ja tilannetietoja, jonka perusteella osaan priorisoida omaa tekemistäni. Tästä tiedostostani näen keneltä täytyy pyytää lisätietoja asiakkuudenavaukseen liittyen ja kenelle voin varata jo uuden ajan.

Kolmannen ja neljännen tarkasteluviikon aikana kehitysteemana oli analyttinen ajattelu, jota halusin kehittää sillä se on yksi tärkeimmistä taidoista työtehtävissäni. Tarkastelujakson aikana olen oppinut kiinnittämään enemmän huomiota yksityiskohtiin. Minulla on ollut huomattavasti enemmän aikaa keskittyä asiakkaan tilanteen arvioimiseen, sillä olen esikäsittellyt hyvissä ajoin asiakastapaamiseen liittyviä asioita. Useimmat asiakkaistamme ovat tehneet etukäteen sähköisen hakemuksen, josta saamme jo suuntaa antavaa informaatiota asiakkaan suunnitelmista.

Viimeiselle jaksolle eli viidennelle ja kuudennelle viikolle teemaksi valikoitui toimiminen muuttuvassa työympäristössä. Hyväksyin nopeasti tosiasian, että muutos vaikuttaa jokaiseen työntekijään eikä pelkästään minuun. Keskustelin aktiivisesti sekä oman tiimin ja että muiden liiketoiminta-alueiden kollegojen kanssa ja kehitimme yhdessä toimivia toimintatapoja toimia nykytilanteessa. Uusia toimintatapoja on kehitetty myös jatkuvasti raportointijakson aikana viikottain pidettävissä tiimipalavereissa, joissa sparraamme toisiamme ja vertailemme kohtaamiamme asiakastilanteita.

Raporttia kirjoittaessa olen oppinut paljon omista taidoistani ja työtehtävistäni sekä ylipäättään itsestäni. Työpäivistä kirjoittaminen on auttanut minua paremmin tunnistamaan ongelmakohdat,

joita kohtaan päivittäisissä työtehtävissä. Erityisesti jaksolla autoivat määrittämäni kehityskohdat, joiden kautta tarkastelin tehtäviäni ja pyrin jatkuvasti parantamaan omaa työn laatuani niiden kautta.

Opin myös olemaan kriittisempi tarkastellessani päivittäisiä työtehtäviä ja tunnistamaan osa-alueita, jotka vaativat kehitystä niin omalla kohdalla kuin esimerkiksi myös tiimin tekemisessä. Nostin näitä asioita palaverieissa ja esimiehen kanssa sparratessa esille. Näitä asioita olivat esimerkiksi työtehtävien määrä suhteessa tiimimme kokoon ja rajoitettuun aikaan.

Opinnäytetyötä tehdessäni huomasin ennen kaikkea keskittyväni liikaa nykyisiin muutoksiin ja niiden perkaamiseen. Raportin edetessä aloin keskittymään enemmän ja enemmän analysoimaan itse työn tekemistä. Näin myös työote muokkaantui vähitellen vastaamaan muutoksen keskellä tapahtuvia vaateita. Huomasin myös, kuinka hyvin asioita alkaa sisäistämään, kun toistuvasti raportoi päivän kulusta ja analysoi niitä tietystä näkökulmasta tarkasteltuna. Olen luottavainen, että nämä oivallukset tuovat paljon lisää työkaluja tulevaisuuteen työtehtävissäni ja ennen kaikkea tehokkuutta. Jatkan uusien työtapojen kehittämistä sen sijaan, että jäisin miettimään mitä kaikkia muutoksia on käynnistetty viime aikoina.

Työn analysointi on kehittänyt myös omaa tarkkuuttani huomattavasti. Yksi kehitysteemoistani olikin analyttinen osaaminen, jota olen huomaamattani kehittänyt koko raportointijakson ajan. Raportoinnin aikana ajattelen syvällisemmin työtäni ja esimerkiksi asiakastapausten selvittelyosuuksia. Olen tuonut myös tätä uutta osaamistani esille työtehtävissäni ja pystyn keskittymään paremmin myynnilliseen osuuteen tapaamisissa.

Tavoitteenani tulevaisuudessa on tällä hetkellä tulla joko asiantuntijaksi päivittäispalveluissa tai kouluttautua rahanpesu osastolle AFC officeriksi. Päivittäispalveluita tulisi kerrata tulevaisuudessa myös enemmän, sillä oman tiimin toiminta rajoittuu pitkälti palveluiden avaamiseen eikä niinkään ylläpitoon. Tavoitteenani on kehittää tietämystäni yrityspankista ja yritysasiakkaista, koska kuulemani mukaan rahanpesu-yksikössä kaivataan myös tätä osaamista. Nykyisissä tehtävissäni aion jatkaa aktiivista vuoropuhelua sekä omien toimintatapojen kehittämistä. Aion myös kysyä esimieheltä aktiivisemmin palautetta sekä tiedustella askarruttavista aiheista, jotta pysyn ajan tasalla ja saan itsestäni laadukkaimman työotteen irti.

Lähteet

- BusinessCredit. 19.7.2019. Keitä ovat yrityksen tärkeimmät sidosryhmät. Luettavissa: <https://www.businesscredit.fi/blog/keita-ovat-yrityksen-tarkeimmat-sidosryhmat>. Luettu: 29.11.2022
- Jay. 21.05.2022. What is analytical thinking? Mind by design. Luettavissa: <https://www.mindbydesign.io/analytical-thinking/>. Luettu: 29.10.2022
- Kontkanen, K. 2016. Pankkitoiminnan käsikirja. 4. uudistettu painos. Hansaprint Oy. Vantaa.
- Laki luottolaitostoiminnasta 8.8.2014/610. Luettu: 28.11.2022
- Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 28.6.2017/444. Luettu 28.11.2022
- Pankki 2022a. Pankin Intranet. Asiakkuudensiirto. Luettu: 7.10.2022.
- Pankki 2022b. Asiakkaan tunteminen. Luettu: 27.10.2022
- Scroggs, L. The Eisenhower Matrix. s.a. Todoist. Luettavissa: <https://todoist.com/productivity-methods/eisenhower-matrix>. Luettu: 15.10.2022
- Työterveyslaitos. s.a. Työntekijöiden hyvinvointi organisaatiomuutoksessa. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyoelaman-muutos/organisaatiomuutos/tyontekijoiden-hyvinvointi-organisaatiomuutoksessa>. Luettu: 5.10.2022
- Wesley Chai. 6/2020. The Eisenhower Matrix. Techtarget. Luettavissa: <https://www.techtarget.com/whatis/definition/Eisenhower-Matrix>. Luettu: 29.11.2022
- Wuolijoki, S., Hemmo, M. 2013. Pankkioikeus. 2. uudistettu painos. Talentum Media Oy. Helsinki.
- Yli-Kaila, K. 07.05.2019. Viisi vinkkiä parempaan ajanhallintaan työssä. Työterveyslaitos. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/viisi-vinkkia-parempaan-ajanhallintaan-tyossa>. Luettu: 8.10.2022
- Ylikoski, T., Järvinen, R. & Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu - menestystekijä finanssialalla. 2. uudistettu painos. Vammalan kirjapaino Oy. Vammala.