

**KYLPYLÄN ASIAKASPALVELUUN PEREHDYTTÄMINEN
ESIMERKKITAPAUSTEN POHJALTA**

Piippo Enni

Opinnäytetyö

Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

2023

Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

Tekijä	Enni Piippo	Vuosi	2023
Ohjaaja	Mervi Angeria		
Toimeksiantaja	Siilinjärven Uimala Oy		
Työn nimi	Kylpylän asiakaspalveluun perehdyttäminen esimerkkitapausten pohjalta		
Sivumäärä	40 + 9		

Opinnäytetyön aihe on työntekijän perehdyttämistä tukeva opas, johon on tiivistetty esimerkkejä kylpylän asiakaspalvelutilanteista. Toimeksiantajana oli Siilinjärven Uimala Oy. Opinnäytetyön tehtävänä oli koota yhteen asiakaspalvelutilanteita, joita todellisuudessa on tapahtunut ja voisi tulevaisuudessa tapahtua. Näiden tilanteiden läpikäyminen asiakaspalvelutilanteena luo uudelle työntekijälle mielikuvan siitä, kuinka hänen tulee toimia. Lisäksi nämä tilanteet valmistavat uutta työntekijää siihen, minkälaisiin tilanteisiin hän voi joutua.

Tavoitteena oli helpottaa uuden työntekijän stressiä uudenlaisista kohtaamisista ja antaa hänelle tietoa laatuvaatimuksista ja myös omista oikeuksista toimia tilanteissa. Opinnäytetyön tietoperustan muodostivat kirjalliset lähteet perehdyttämiseen ja asiakaspalveluun liittyen.

Opinnäytetyö oli menetelmältään kehittämispainotteinen. Aineistoa työtä varten kerättiin oman työn kautta toimeksiantajayrityksessä sekä aiemmassa työssä toisessa kylpylässä. Lisäksi aineistoa työtä varten saatiin keskustelemalla organisaation työntekijöiden ja esimiesten kanssa. Kerätyn aineiston perusteella työstettiin esimerkkitapauksia, jotka ovat yleisiä toimeksiantajayrityksessä. Lisäksi esimerkkitapauksiksi haluttiin nostaa sellaisia tapauksia, jotka ovat uuden työntekijän oman turvallisuuden ja oikeuksien puolesta olennaisia.

Opinnäytetyön tuotoksena saatiin kokoelma esimerkkitapauksista. Opasta voi hyödyntää uusien työntekijöiden lisäksi nykyiset työntekijät, jotta asiakaspalvelutilanteet menisivät työntekijästä riippumatta tasalaatuisesti ja asiakasystävällisesti. Opinnäytetyön tuloksesta hyötyy toimeksiantajayritys, mutta myös muut matkailu- ja asiakaspalveluyritykset pystyvät luomaan samankaltaisen tiedoston perehdyttämisen tueksi.

Avainsanat	asiakaskohtaaminen, asiakaspalvelu, asiakaspalvelun kehittäminen, asiakaskokemus, perehdytys, työnopastus
Muita tietoja	Työhön liittyy toimeksiantajalle luodut oppaat liittyen esimerkkitapauksiin

Degree Programme in Hospitality
Management
Bachelor of Hospitality Management

Author	Enni Piippo	Year	2023
Supervisor	Mervi Angeria		
Commissioned by	Siilinjärven Uimala Oy		
Title	Introduction to spa customer service work based on example scenarios		
Number of pages	40 + 9		

The aim of the thesis was to produce a compilation of example customers service situations to be used in the work familiarization process of new employees. The client was Siilinjärven Uimala Oy. The task of the thesis was to compile customer service situations that have happened and could happen in the future. Going through these situations as a customer service simulations creates an image for the new employee, how they should act.

The aim of the thesis was to ease the new employee's stress from new encounters and to inform them on about quality requirements and their rights to act in these situations. The knowledge base of the thesis was written sources related to work familiarization and customer service.

The thesis was methodically focused on development. The material for the work was collected through the author's own work experience at the client's company and in in a previous place of employment at another spa. In addition, material for the work was obtained by talking with the organization's employees and supervisors. Based on the collected material, example cases common in the client company were studied to create typical example situations. In addition, we wanted to bring up examples of cases that are essential for ensuring the new employee's safety and rights were focused on.

As a result of the thesis, a compiled file of example cases was obtained. The file can be used not only by new employees, but also by current employees, so that customer service situations can proceed smoothly and customer friendly regardless of the employee. The commissioning company benefits from the result of the the-sis. Other tourism and customer service companies can also create a similar file to support work familiarization.

Keywords	customer encounter, customer service, development of customer service, customer experience, onboarding, occupational guidance
Special remarks	The thesis includes documents on example scenarios for the commissioner's use

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 VIRKISTYSKYLPYLÄ FONTANELLA.....	8
3 AMMATTITAITO ASIAKASPALVELUSSA	9
4 TYÖNTEKIJÄKOKEMUS JA ASIAKASKOKEMUS	11
4.1 Työntekijäkokemus	11
4.2 Asiakaskokemus ja sen johtaminen.....	12
5 TIEDON SIIRTÄMINEN YRITYKSESSÄ	14
5.1 Perehdyttäminen.....	14
5.2 Hiljainen tieto	16
5.3 Case-tapaus	17
5.4 Työturvallisuuslaki	18
6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	19
6.1 Työn suunnittelu ja menetelmien valinta.....	19
6.2 Keskustelujen avulla kohti toivottuja esimerkitapauksia	20
7 OPINNÄYTETYÖN TUOTOKSET	27
7.1 Merkityksellinen apu uuden työntekijän perehdyttämiseen	27
7.2 Esimerkeillä tukea ja turvaa työntekijöille.....	29
8 POHDINTA	35
LÄHTEET.....	38
LIITTEET	41

ALKUSANAT

Haluan kiittää toimeksiantajayritys virkistyskylpylä Fontanellaa sekä erityisesti toimitusjohtaja Johanna Lamminahoa. Yhteistyö ja viestintä opinnäytetyön tuotokseen liittyen oli kitkatonta ja miellyttävää. Oli erityisen mukavaa saada tehdä opinnäytetyö, joka on käytännönläheinen ja tiedän, että työlläni on tulevaisuudessa käyttöä ja hyötyä. Kiitos myös kaikille kollegoille Fontanellassa. Teidän apunne ja tukenne työhön liittyen on ollut iso motivoiva tekijä työn nopean valmistumisen kannalta.

1 JOHDANTO

Työhön perehtyminen ja uuden oppiminen on aina tapauskohtaista. Jotkut omaksuvat asioita nopeammin kuin toiset. Joillakin on työkokemusta enemmän kuin toisilla. Yhtenäinen linja asiakaspalvelussa on tärkeää asiakaskokemuksen kannalta. Pelisääntöjen luominen ja asiakastilanteiden läpikäyminen työyhteisössä on tärkeää muun muassa oppimisen, oman jaksamisen ja turvallisuuden vuoksi.

Työvoimapula vaikuttaa rajusti palvelualaan. Jotkut yritykset ovat joutuneet sulkemaan tai supistamaan aukioloaikaansa, koska osaavaa työvoimaa ei ole saatavilla. Palvelualan peruselementtejä ovat matalapalkka, vaihtelevat työajat, osa-aikatyö, jolla henkilö ei voi tulla toimeen. Nämä peruselementit eivät ole alan vetovoimatekijöitä. Palvelualoja on kurittanut koronapandemia vuosina 2020 ja 2021. Pandemian seuraukset kuten lomautukset ja aukioloaikojen rajoitukset ovat aiheuttaneet yritysten kaatumista, mutta myös työntekijät ovat paenneet ja vaihtaneet alaa. Koronan aiheuttamat seuraukset palvelualoilla ovat nopeuttaneet alan toimintatapojen muutosta.

Aiemmin työpaikoilla on totuttu hitaisiin muutoksiin, jotka ovat hallittuja. Työsuhteiden pituus on ollut nykyiseen verrattuna pidempi. Nykyisin työsuhteet ovat yhä enemmän osa-aikaisia, määräaikaisia ja etätyötä. Nykytrendi työelämässä on, että ainut pysyvä seikka on muutos. Tämä vaatii työntekijöiltä joustavuutta ja taitoa oppia asioita nopeasti. Sitoutumisen merkitys työpaikkaan on muuttunut. (Järvinen 2008, 143–144.)

Kaikkien aiemmin mainittu on syynä siihen, että perehdyttäminen ja työhönopastus on muuttanut muotoaan. Joskus työntekijöiden kohdalla perehdyttäminen täytyy aloittaa ihan tavallisista asiakaspalveluun liittyvistä asioista ja valmistella työntekijää uusiin tilanteisiin asiakkaiden kanssa. Kaikille asiakaspalvelu ei tule luonteenomaisesti. Etenkin nuoret voivat jännittää uusia tilanteita ja tavallisesta poikkeavia asiakaskohtaamisia. Erikoinen tilanne voi aiheuttaa työntekijässä esimerkiksi pelkoa ja ahdistusta. Työssä koetut negatiiviset tunteet voivat vaikuttaa halun työskennellä ihmisten parissa.

Asiakaspalvelijoilta odotetaan nykyisin enemmän kuin ennen. Asiakas haluaa palveluiden toimivan nopeasti ja kitkattomasti. Asiakaspalvelijan on pystyttävä

reagoimaan nopeasti, omattava hyvät ongelmanratkaisutaidot, hallittava teknologiaa sekä osoitettava alakohtaista asiantuntijuutta.

Toimeksiantajana tälle opinnäytetyölle toimii Siilinjärven Uimala Oy, joka paremmin tunnetaan nimellä virkistyskylpylä Fontanella. Olen toiminut usean vuoden ajan asiakaspalvelijana kylpylässä. Nyt olen siirtynyt virkistyskylpylä Fontanellan palvelupäälliköksi. Tehtäväni on toimia kassahenkilökunnan lähiesimiehenä. Opinnäytetyön aiheen valinta lähti omasta ehdotuksesta.

Opinnäytetyöni tehtävänä on koota opas esimerkkitapauksia asiakaspalvelutilanteista Fontanellassa. Työn tavoitteena on helpottaa uusien työntekijöiden työhön asettumista ja sopeuttaa heitä yrityksen toimintatapoihin. Samanlaista opasta ei ollut toimeksiantajayrityksessä ja opas koettiin olennaiseksi, koska työpaikalla vaihtuu aika-ajoin henkilökunta. Toimeksiantajayrityksessä työskentelee myös välillä henkilöitä, joilla ei aiempaa asiakaspalvelukokemusta ole. Kylpylän kassalla joutuu välillä työskentelemään yksin, joten omatoimisuus ja hyvät kommunikointitaidot ovat perusedellytys kassatyöskentelyyn. Perehdyttämällä työntekijää tilanteisiin esimerkkien avulla yritys ennakoii ja panostaa asiakaspalvelijan ammattitaidon kehittymiseen. Osa oppaaseen kirjatusta esimerkkitapauksista ovat case-tapauksia, millä tarkoitetaan tapauksia, jotka ovat sattuneet sellaisinaan kylpylä ympäristössä. Jotkut esimerkit eivät ole sattuneet suoraan sellaisinaan, mutta voivat mahdollisesti tulevaisuudessa toteutua. Oppaan luomisessa hyödynnän havainnointia, keskusteluja kollegoiden kanssa, omaa asiakaspalvelija taustaani, asiakaspolun tarkastelua, asiakaspersoonien luomista sekä SWOT-analyysia.

Palvelualoilla työntekijä on asiakkaan silmien edessä ja toimii yrityksen kasvoina. Perehdyttäminen asiakaspalveluun, joka vastaa yrityksen laatuvaatimuksia on tärkeää. Esimerkkitapaukset asiakaspalvelutilanteista voivat antaa työntekijälle rohkeutta toimia uusissa tilanteissa. Esimerkkitapausten tarkoituksena on myös lisätä työntekijän tietoutta omista oikeuksistaan siitä, mitä hänen tarvitsee ja ei tarvitse työntekijänä suodattaa. Jotkut palvelualan yritykset ovat kirjanneet esimerkkitapauksia ylös ja hyödyntäneet tätä perehdyttämisessä. Samankaltaista perehdyttämisopasta voi tulevaisuudessa käyttää muissakin asiakaspalvelupaikoissa.

2 VIRKISTYSKYLPYLÄ FONTANELLA

Siilinjärven uimala Oy eli paremmin tunnettuna virkistyskylpylä Fontanella sijaitsee Pohjois-Savossa Siilinjärven keskustassa vain 20 minuutin ajomatkan päässä Kuopiosta. Yrityksen lähtökohtana on tarjota parasta koko perheelle ja sen palveluihin kuuluu kylpylän 10 altaan ja saunojen lisäksi kaksi kuntosalia, squashkentät ja keilahalli. Näissä erilaisissa aktiviteeteissa järjestetään esimerkiksi ohjattua ryhmäliikuntaa, uimakouluja kouluille sekä yksityisille henkilöille ja Hydrohex-vesitreenejä. (Fontanella 2023.)

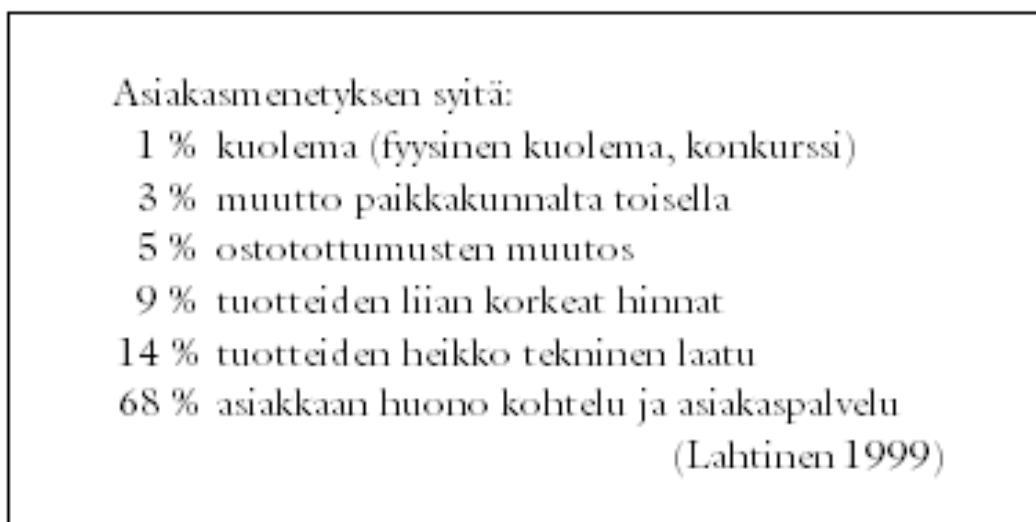
Virkistyskylpylä Fontanella on avattu vuonna 1992. Ennen korona-aikaa virkistyskylpylässä kävi yli 100 000 vierailijaa vuodessa. Yrityksen suuria asiakasryhmiä ovat ikäihmiset, erityisryhmät ja koululaiset. (Karvinen 2022.)

Yrityksen palveluja kehitetään asiakas edellä. Työntekijöiden ammattitaitoa pyritään kehittämään työn lisäksi koulutuksilla, joihin työntekijälle on itsellään mahdollisuus vaikuttaa ja toivoa koulutuksia. Joitain ammattitaitoa edistäviä koulutuksia suositellaan tai pidetään pakollisina kuten hygieniapassi, EA-koulutukset ja uinninvalvontaan liittyvä trimmikurssi. Tärkeä osa ammattitaidon kehittämistä ovat myös vuosittaiset kehityskeskustelut oman esimiehen kanssa. (Lamminaho 2023.)

3 AMMATTITAITO ASIAKASPALVELUSSA

Ammattitaidolla ei nykyäskityksen mukaan tarkoiteta vain tietoja ja taitoja vaan näiden lisäksi kykyä hyödyntää ja soveltaa kaikkia oppimiamme taitoja. Ammattitaito muodostuu yksilön ominaisuuksien ja koulutuksen lisäämän pätevyuden lisäksi työtehtävässä tapahtuvasta oppimisesta. Nykyisin työpaikoista onkin tulossa yhä enemmän osa oppimisympäristöä. Ammattitaito kehittyy jokaisen työpaikan myötä ja saa uusia ulottuvuuksia. Hyvää ammattitaitoa asiakaspalvelussa on muun muassa hyvät kommunikointitaidot, tasapuolisuus ja asiakaslähtöisyys. (Ruohotie 2006, 155–156.)

Asiakaspalvelu on asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen kohtaaminen, jossa asiakaspalvelija ilmentää yrityksen arvoja ja sen suhdetta asiakkaaseen. Asiakaspalvelulla erottautumista muista yrityksistä ei hyödynnetä tarpeeksi. Laadukas asiakaspalvelu tuo yritykselle lisää rahaa, koska tyytyväinen asiakas palaa käyttämään palvelua uudelleen. Joissain määrin suomalaiset pitävät edelleen palvelua kulttuurisesti alentavana. Suomalaiset eivät osaa luontevasti palvella tai ottaa palvelua vastaan. Hyvä asiakaspalvelu vaatii rautaista ammattitaitoa. Kuviossa 1 näkyy, että asiakasmenetyksistä noin 68 % johtuu asiakkaan huonosta asiakaspalvelusta ja kohtelusta. (Aarnikoivu 2005, 14–22.)



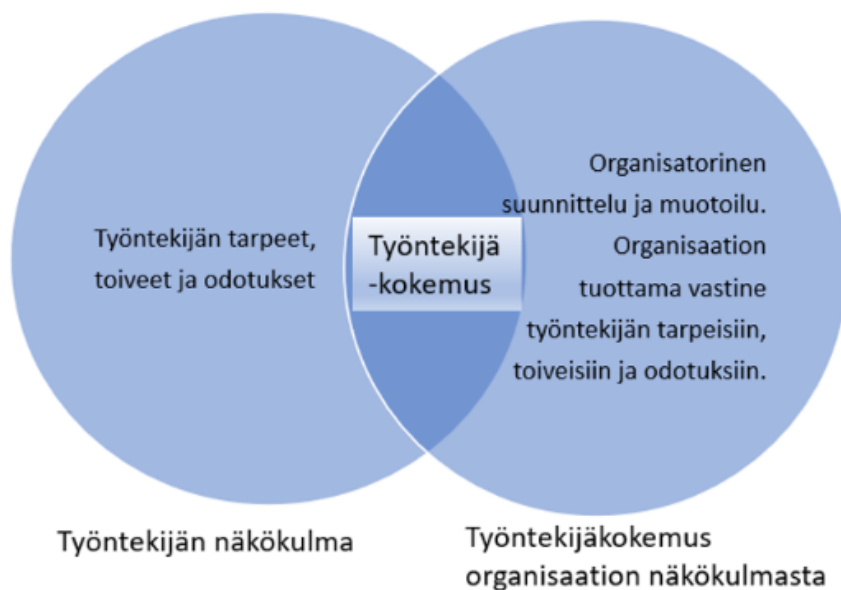
Kuvio 1. Asiakasmenetyksen syyt (Lahtinen, 1999 Aarnikoivun 2005, 22 mukaan)

Raha yritykselle tulee asiakkailta. Asiakaspalvelualalla asiakkaat on siirrettävä yrityksen toiminnan keskiöön ja luoda heille merkityksellisiä kokemuksia. (Korteso & Löytänä 2011, 6.)

4 TYÖNTEKIJÄKOKEMUS JA ASIAKASKOKEMUS

4.1 Työntekijäkokemus

Työntekijäkokemuksella tarkoitetaan kaikkia vuorovaikutustilanteita, jotka syntyvät työntekijälle työpaikalla (Kuvio 2). Työntekijäkokemus muodostuu työntekijän tarpeiden, toiveiden ja odotusten kohdatessa organisaation tuottaman vastineen näille. (Geier 2022.)



Kuvio 2. Työntekijäkokemuksen muodostuminen (Geier 2022)

Positiiviseen työntekijäkokemukseen vaikuttaa vahvasti muiden ihmisten tunteet ja asenteet. Positiivisilla työntekijäkokemuksilla on merkittävä vaikutus työntekijän hyvinvointiin, jaksamiseen ja asenteeseen työntekoa kohtaan. Positiivisia työntekijäkokemuksia saava työntekijä on motivoituneempi ja halukas työskentelemään kyseisessä työpaikassa. Työntekijäkokemus alkaa muodostua jo ennen perehdyttämistä ja monesti ennen työhakemuksen lähettämistä. Esimiestyössä on tärkeää kohdata työntekijät ihmisinä ja ottaa huomioon yksilön tarpeet ja mielipiteet. (Kaihua ym. 2020, 8–12.)

Työntekijäkokemukseen vaikuttaa vahvasti työpaikan ilmapiiri. On tärkeää, että työpaikalla vallitsee me-henki, jossa työntekijät arvostavat toisiaan ja ilmapiiri on luottamuksellinen ja avoin. Hyvässä työyhteisössä yhteistyö pelaa ja jokaisen on

hyvät tehdä siellä töitä. Kannustava ja positiivinen yhteisö sitouttaa työntekijää työtään kohtaan. (Järvinen 2008, 79.)

4.2 Asiakaskokemus ja sen johtaminen

Asiakaskokemuksella tarkoitetaan asiakkaan kokonaisvaltaista mielikuvaa, millainen palveluntarjoaja on. Asiakaskokemus on vuorovaikutuksen ja tunteiden muodostama tunne. Asiakaskokemus ei välttämättä aina ole muodostunut juuri sen pohjalta mitä varmuudella on tapahtunut, vaan on tunnejälki, jonka asiakas yrityksestä muistaa. (Kortesuo & Löytänä 2011, 7.)

Onnistunut asiakaskokemus kasvattaa yrityksen liiketoimintaa ja kilpailuetua. Lisäksi hyvä asiakaskokemus muodostaa asiakkaalle tunteen, että asiakas on yritykselle tärkeä ja osa yrityksen strategiaa. (Korkiakoski 2019, 98.)

Asiakaskokemusta tulee johtaa samalla tavalla, kuin muutakin yritykseen liittyvää toimintaa. Asiakaskokemuksen tasoa pitäisi pystyä kehittämään kuviossa 3 näkyvällä tavalla. Satunnaisen kokemuksen on ensin muututtava tasalaatuiseksi kokemukseksi, joka on työntekijästä riippumaton. Tämä vaatii työpaikalta yhteiset pelisäännöt ja ohjeistuksen. Tämän jälkeen asiakkaan kokemus muuttuu erilaistavaksi ja lopulta suosittelua tuottavaksi. Jotta laatua voidaan kehittää paremmin asiakkaiden käyttäytymistä vastaavaksi, tulee tuntea asiakkaiden ostopolut ja haasteet matkan varrella. (Gerdt & Korkiakoski 2016, 41–45.)



Kuvio 3. Asiakaskokemuksen laadun kehittäminen (Gerdt & Korkiakoski 2016, 44)

Asiakaskokemuksen johtaminen korostaa ja nostaa yrityksen asiakkaille tuottamaa arvoa. Asiakaskokemuksen johtamiselle on paljon merkittäviä hyötyjä yritykselle. Näitä hyötyjä ovat muun muassa asiakastyytyväisyys, suosittelijoiden määrän kasvaminen, asiakkuuden elinkaaren pidentäminen, brändin arvonnostaminen ja asiakaspoistuman vähentäminen. (Kortesuo & Löytänä 2011, 8, 31.)

Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus ovat merkittäviä tekijöitä yrityksen toiminnassa (Korkiakoski 2019, 29). Yhdessä asiakaskokemus ja henkilöstökokemus takaavat yrityksen menestyksen, kuten kuviossa 4 hahmotetaan.

asiakaskokemus + henkilöstökokemus = yrityksen menestyminen



Kuvio 4. Asiakaskokemus + henkilöstökokemus = Yrityksen menestyminen (Korkiakoski 2019, 29)

Kun asiakaskohtaaminen ei olekaan tavanomainen, johon työntekijä on tottunut, voi asiakaspalvelijalla mennä sormi suuhun. Tässä vaiheessa voi iskeä paniikki ja asiakaspalvelun tavoitteet unohtuvat. Tämän takia työntekijöille on tärkeää konkretisoida, millaisia kokemuksia yritys haluaa asiakkailleen tuottaa. Asiakaskokemuksen johtamisen näkökulmasta on tärkeää keskittyä henkilöstön valmiuksiin ratkaista erilaisia tilanteita. Kouluttaminen on tärkeää myös asiakaspalvelutaitojen suhteen. Työntekijöiden kanssa on hyvä käydä läpi, miten ollaan ystävällisiä, mitä erilaiset asiakkaat arvostavat ja miten asiakas saadaan leppymään. (Kortesuo & Löytänä 2011, 93.)

5 TIEDON SIIRTÄMINEN YRITYKSESSÄ

5.1 Perehdyttäminen

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia toimenpiteitä, joiden tarkoitus on tutustuttaa työntekijä työpaikkaan. Tähän liittyy konkreettisten paikkojen lisäksi työpaikan tavat ja ihmiset. Työnopastuksella tarkoitetaan itse työhön ja siihen liittyvään tekemiseen opastusta. Perehdytystä ja työnopastusta voidaan toteuttaa esimerkiksi mielikuvaharjoittelun avulla. Mielikuvaharjoittelu on toimiva tapa oppia, mikäli jotain asioita ei voi kokeilla ennen kuin tilanne todellisuudessa toteutuu. (Työturvallisuuskeskus 2023.)

Perehdytys on parhaimmillaan jatkuva prosessi, joka tukee työntekijän osaamista ja positiivista työntekijäkokemusta pitkällä ajanjaksolla (Kaihua, Kemi, Tapaninen & Vähäkuopus 2020, 20). Perehdytys ei sijoitu ainoastaan työntekijän ensimmäisille työtunneille, työpäiville tai työviikoille. Työntekijälle on annettava mahdollisuus oppia ja sisäistää asioita tasaiseen tahtiin. Perehdytystä täytyy tehdä koko työsuhteen ajan. Kun työntekijä on perillä yrityksen toimintatavoista ja siellä tapahtuvista muutoksista, työntekijä osaa muuttaa toimintatapojaan ja pyytää uusia ohjeita muuttuviin tilanteisiin. Jatkuva perehdyttäminen takaa työntekijän osaamisen vahvistumisen. (Huhtala 2021.)

Perehdytyksen tulee olla suunnitelmallista. Tätä varten on hyvä luoda työntekijäkohtainen perehdytysuunnitelma. Suunnitelma takaa työntekijälle ja työnantajalla muistilistan, jolla seurataan asioiden läpi käymistä. Suunnitelman toteutuminen antaa onnistumisen tunteen, kun asetetut tavoitteet saavutetaan. (Kaihua ym. 2020, 20.)

Perehdyttämisen tulisi olla kaikille tasapuolista ja jokaiselle työntekijällä on oikeus perehdyttämiseen. Matkailualalla on erityisen tärkeää ottaa huomioon myös sesonkityöntekijät. Työntekijän odotukset olisi hyvä pystyä ylittämään tasavertaisuudella, joka pitää sisällään myös sesonkityöläisten hyvän ja tasavertaisen perehdyttämisen. Tasavertaisuus ja yhteiset tavoitteet on hyvä tuoda kaikkien työntekijöiden tietoon. Yhteiset pelisäännöt mahdollistavat yhteisten tavoitteiden asettamisen ja tavoitteet mahdollistavat yhteisiä onnistumisia. Yhteiset pelisäännöt

muodostavat yhteishenkeä ja mahdollistavat sen, että jokaisen on mukava tulla töihin, jossa on avoin ja lämminhenkinen ilmapiiri. (Kaihua ym 2020, 15–22.)

Kun lähdetään perehdyttämään nuorta työntekijää, on hyvä kiinnittää huomiota erityisen laadukkaaseen perehdyttämiseen (Kuvio 5). Nuorta henkilöä perehdyttäessä on erityisen tärkeää kertoa ja neuvoa työuransa alussa olevaa. Työelämän pelisäännöt eli ajoissa oleminen ja hyvien käytöstapojen korostaminen on tärkeää. Nuorta on tärkeää rohkaista kysymään apua ja ohjata häntä niiden henkilöiden suuntaan, keneltä apua voi kysyä. Keskustelun ja avoimen ilmapiirin luominen on tärkeää, jotta nuori uskaltaa toimia omana persoonanaan, mutta oppii työelämän perusperiaatteet. Nuoren työn seuraaminen ja siitä keskustelu on olennainen osa perehdyttämistä. (Elo 2023.)



Kuvio 5. Nuoren työntekijän perehdyttämisen nyrkkisäännöt (Elo 2023)

5.2 Hiljainen tieto

Hiljaisella tiedolla tarkoitetaan sellaista tietoa, jota ei ole kirjattu ylös. Hiljainen tieto on nykyisten työntekijöiden pään sisällä. Hiljainen tieto on olennainen osa, kun uusi työntekijä perehtyy uusiin työkuviioihin. Uusi työntekijä omaksuu hiljaista tietoa itseensä, kun hän kasvaa ja oppii muiden työntekijöiden toimintavoista ja ratkaisuksista. Hiljaista tietoa voi olla esimerkiksi kirjoittamattomat säännöt ja toimintatavat. Hiljaista tietoa ei aina osata ilmaista, mutta se näkyy toimintoina ja käytänteinä. On todettu, että hiljainen tieto helpottaa työntekemistä. Pitkään työtään tehnyt työntekijä on arvokas ja häneltä on arvokasta tietoa organisaation toimintavoista. Hiljainen tieto mielletään toisaalta myös vaistoksi ja intuitioksi. On tärkeää, että työpaikka valjastaa työntekijöiden osaamisen ja taidot organisaation yhteiseen käyttöön. (Asikainen & Hoffren 2022.)

Esimerkkejä hiljaisesta tiedosta ovat esimerkiksi käytännöt, niksit ja tilanneherkkyys. Näkyvä tieto on nimensä mukaisesti näkyvää kuten esimerkiksi lait, asetukset, säännöt ja määräykset kuten kuviossa 6 näkyy. (Poutiainen 2019, 9.)



Kuvio 6. Esimerkkejä näkyvästä ja hiljaisesta tiedosta organisaatiossa (Poutiainen 2019, 9)

Hiljaisen tiedon siirtyminen vanhoilta työntekijöiltä uusille työntekijöille on merkityksellistä. Toisaalta joskus on hyvä kokeilla uusia toimintatapoja ja löytää näistä uusia parempia ja toimivampia ratkaisuja. Case-tapauksia voidaan pitää omanlaisena hiljaisen tiedon siirtämisenä vanhoilta työntekijöiltä uusille työntekijöille. Esimerkit tilanteista toimimisesta ovat nimensä mukaisesti esimerkkejä, kuinka toimia. Vaikka todellisessa tilanteessa ei toimittaisi juuri esimerkin mukaan, työntekijä valmistautuu esimerkin avulla todelliseen tilanteeseen. (Asikainen & Hoffren 2022.)

Lähtökohtana hiljaisen tiedon jakamiselle on avoin ja hyvä työilmapiiri. Hyväksyvä ja vuorovaikutteinen ilmapiiri kannustaa työntekijöitä tukemaan ja auttamaan toisiaan. Tällöin myös hiljainen tieto siirtyy henkilöltä toiselle ja jokin tieto ei poistu työyhteisöstä siinä vaiheessa, kun henkilö jää eläkkeelle tai vaihtaa toiseen työpaikkaan. Hiljaisen tiedon perehdytyksessä on kuitenkin haasteita. Monesti perehdytettävä joutuu sisäistämään niin paljon uutta tietoa, että yksityiskohdainen opastaminen eli esimerkiksi hiljainen tieto ei jää uuden työntekijän mieleen. (Asikainen & Hoffren 2022.)

5.3 Case-tapaus

Case-tapauksilla tarkoitetaan erilaisia tilanteita, joita käydään läpi ajattelutasolla. Tilanteita lähestytään tapauskertomuksen tai kuvauksen kautta. Ajattelutasolla opittua voidaan jatkossa hyödyntää käytännössä samankaltaisissa tilanteissa. (Vuorinen 2001.)

Positiivista työntekijäkokemusta voidaan vahvistaa muun muassa järjestelmien opettelulla ja case-tapausten läpikäymisellä. Työntekijöiden tavat kehittyvät tilanteista opitun tekemisen, työkavereilta opitun ja palautteen kautta. Työpaikan työtavat saavat monesti uusia näkökulmia ja käytänteitä, kun työntekijät vaihtuvat. (Kaihua ym 2020, 21.)

Case-tapaukset ovat keino luoda yhteisiä suuntaviivoja, kuinka asiakastilanteissa tulee toimia. Lisäksi esimerkiksi yhteinen linjaus päihtyneen asiakkaan kohtaamisessa tai uhkaavassa tilanteessa toimimisesta luovat työntekijälle turvallisuuden tunnetta. Vaikka työntekijä joutuu tilanteeseen, jossa hän ei ole aiemmin ollut,

hänelle on muodostunut jonkinlainen tieto, kuinka hänen tulee toimia ja mitkä oikeudet hänellä on. (Vuorinen 2001.)

5.4 Työturvallisuuslaki

Työhön perehdyttämiseen on määritelty minivaatimukset työlainsäädännössä. Työnantajan täytyy perehdyttää työntekijälle tarpeeksi paljon tietoa työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Lisäksi työnantajan täytyy varmistaa, että työntekijällä on riittävä tietotaito toimia työympäristössä ja hallitsee riittävän hyvin keskeiset työtavat. (Eklund 2018.)

Jokaisella työntekijällä on oikeus saada laadukasta perehdytystä työpaikkaan liittyviin tehtäviin ja käytäntöihin liittyen. Perehdytys kuuluu tasapuolisesti niin vakituisille, osa-aikaisille kuin vuokratyöntekijöille. Perehdyttämisen tulee tukea työntekijää turvallisiin työskentelytapoihin, työolosuhteisiin ja työvälineiden käyttöön. Perehdyttämistä pidetään erityisen tärkeänä niille henkilöille, jotka ovat vasta työuransa alussa ja tämän takia voivat kaivata monipuolisempaa ja tarkempaa työhönopastusta. (Työelämään.fi 2023.)

Työturvallisuuslaissa määrätään velvoitteita niin työnantajaa kuin työntekijää kohtaan. Työnantajan tulee valvoa työnturvallisuutta ja puuttua niihin tilanteisiin, joissa annettuja ohjeita ei noudateta. Työntekijän tehtävänä on noudattaa työnantajan antamia määräyksiä liittyen työturvallisuuteen. Mikäli työntekijä jättää noudattamatta ohjeita ilman riittävää syytä, voi työnantaja puuttua tilanteeseen lain ja työpaikan käytänteiden sallimissa rajoissa. (Työsuojelu.fi 2023.)

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

6.1 Työn suunnittelu ja menetelmien valinta

Kehittämisen menetelmiä on paljon erilaisia. Menetelmillä tarkoitetaan erilaisia keinoja ja tapoja, jotka edistävät ja mahdollistavat halutun tavoitteen saavuttamisen. Erilaiset kehittämismenetelmän toimivat joissakin asioissa paremmin, kuin toiset. Jotkut menetelmät korostavat ideointia ja keskustelua, kun taas toiset toimivat paremmin esittämisessä. (Salonen, Eloranta, Hautala & Kinos 2017, 55–56.)

Tehdessäni opinnäytetyöhön liittyvää suunnitelmaa, aloin pohtimaan keinoja ja menetelmiä, joita minun olisi hyvä hyödyntää tehdessäni opasta toimeksiantajalle. Kehittämismenetelminä tässä työssä on toiminut havainnointi, työporukan aivoriihet, keskustelut oman esimiehen kanssa, SWOT-analyysi, asiakaspersoonan luominen sekä asiakaspolun pohtiminen ja luominen.

Omaa havainnointia kylpylän asiakaspalveluun liittyen olen päässyt toteuttamaan vuodesta 2017 alkaen. Olen toiminut kylpylähotellissa kylpylän vuorovastaavana ja nyt virkistyskylpylä Fontanellassa palvelupäällikkönä. Olen pystynyt työni ohessa huomioimaan erilaisia asiakasryhmiä. Olen pystynyt huomioinut heidän erilaisia tarpeitansa asiakaspalveluun ja tilanteisiin liittyen. Suurimman osan esimerkkitalanteista, joita tässä opinnäytetyössä käsitellään, olen elänyt itse ja joutunut toimimaan näissä tilanteissa.

Opinnäytetyön alussa päätin pohtia asiakaspolkua ja asiakaspersoonia. Nämä kaksi ovat sellaisia, jotka jokaisen asiakaspalvelijan olisi hyvä tiedostaa. Asiakaspolun tarkoituksena on tukea asiakaspalvelijaa tunnistamaan ne kohtaamispisteet, joissa asiakas on tekemisissä palveluntarjoajan kanssa. Loin asiakaspolun hahmotelmaa, käyttäen esimerkkinä keilahalliin saapuvaa asiakasta. Asiakaspolussa korostin sitä kohtaamispistettä, jossa asiakaspalvelija kohtaa suoraan asiakkaan. Asiakaspersoonien tarkoituksena on hahmottaa asiakaspalvelijalle tyyppilliset asiakasryhmät, jotka toimeksiantajayrityksessä asioivat (Mikkola 2021).

Jokainen asiakas on yhtä tärkeä, mutta erilaisten asiakkaiden kohtaaminen saattaa poiketa toisistaan. Asiakaspalvelijan on hyvä tiedostaa, liikkuuko tiloissa esimerkiksi ikäihmisiä tai pieniä lapsia. Erilaiset asiakkaat tarvitsevat apua erilaisissa asioissa.

6.2 Keskustelujen avulla kohti toivottuja esimerkkitapauksia

Aluksi ajattelin käyttää oppaassa esimerkkeinä ainoastaan todellisuudessa tapahtuneita asiakaskohtauksia. Toteutusvaiheessa huomasin, että kyseessä ei ole pelkästään case-tapauksia eli tapauksia, jotka ovat sellaisinaan toteutuneet. Tämän takia opinnäytetyön nimi muuttui kylpylän asiakaspalveluun perehdyttäminen esimerkkitapausten pohjalta.

Olen työskennellyt toimeksiantajayrityksessä muutaman kuukauden ajan. Tämän lisäksi olen työskennellyt vastaavanlaisessa kylpyläympäristössä vuosina 2016–2023. Tämän kokemuksen pohjalta lähdin miettimään sellaisenaan tapahtuneita tilanteita, joiden koen olevan työntekijän osaamisen ja ammattitaidon kehityksen kannalta merkittäviä. Omalla tavallaan esimerkkitapausten kirjoittaminen oppaaksi on hiljaisen tiedon siirtämistä vanhalta työntekijältä uudelle työntekijälle. Pohdin yleisiä asiakaspalvelutilanteita, jotka olen itse kokenut hämmäntävinä kylpylätyöntekijänä. Tässä vaiheessa kirjasin esimerkkitilanteita ylös, jotta voisin myöhemmin pohtia, mitkä olisivat tarpeellisia ja mitkä eivät.

Esimerkkitalauksista on keskusteltu työyhteisössä ja yhdessä on myös mietitty merkittäviä esimerkkejä asiakaskohtauksista. Lisäksi esimerkkitapauksia on pohdittu toimitusjohtaja Johanna Lamminahon kanssa. Nämä keskustelut ovat antaneet ideoita tilanteisiin, joita haluan esimerkkitapauksissa nostaa esille. Joitain esimerkkitilanteita karsiutui tässä vaiheessa pois, koska ne koettiin liian itsestään selvinä ja joitain ideoita tuli tilalle.

Asiakaspolussa keskitytään asiakkaan näkökulmaan ja siihen mitä asiakas tavoittelee ja tuntee. Asiakaspolkua kuljetaan asiakkaan saappaissa ja asiakaskohtaukset voivat olla suoria tai epäsuoria. Suora asiakaskohtaus on esimerkiksi asiakaspalveluun soittaminen. Epäsuora kohtaus on esimerkiksi tuttavien antama palaute jostain yrityksestä. (Laine 2022.)

Olen vierailut asiakkaana Fontanellassa ennen, kuin olen työskennellyt siellä. Tämän lisäksi olen käynyt asiakkaana työurani aikana. Kokosin asiakaspolusta esimerkin, joka liittyy keilailu asiakkaaseen (Liite 1). Asiakaspolku voi poiketa tästä ja pitää sisällään muitakin kosketuspisteitä, mutta kyseisessä esimerkissä on käyty läpi oleelliset kosketuspisteet. Asiakaspolku on muodostettu, jotta työntekijä ymmärtää, mitkä kaikki asiat voivat vaikuttaa asiakaskokemuksen syntymiseen. Esimerkkiin on korostettu punaisiin nuolin ne kohtaamispisteet, joissa asiakaspalvelija on asiakkaan kanssa suorassa kontaktissa. Tarkoituksena on korostaa asiakaspalvelijan työn laadun merkitystä asiakkuuden ja uskollisuuden syntymisessä. Esimerkkitapausten tehtävänä on helpottaa asiakaspalvelijan työtä keskittyen näihin suoriin kohtaamispisteisiin asiakkaiden kanssa.

Asiakaspersoonalla tarkoitetaan tiivistettyä ymmärrystä asiakasryhmän erilaisista motiiveista ja asiakkaiden tarpeista palvelun käyttäjinä. Asiakaspersoonien luominen on yksi osa palvelumuotoilua. Luomalla erilaisia asiakaspersoonia, jotka käyttävät palvelua pystytään palvelua kehittämään paremmin, kun asiakasymmärrys paranee. (Kaunissaari 2022.) Asiakaspersoonat ovat fiktiivisiä, mutta faktoihin pohjautuvia hahmoja. Asiakkaat ovat palvelutoiminnassa menestyksen avaintekijä, jonka vuoksi asiakaspalvelijan on tärkeää ymmärtää, minkälaisia asiakkaita yrityksessä vierailee. Tiedostamalla erilaiset asiakkaat asiakaspalvelija pystyy paremmin ymmärtämään asiakkaiden tarpeita ja syitä heidän käyttökseen. Asiakaspersoonat kasvavat ja muuttuvat samalla tavalla, kuin normaalit ihmiset, tämän takia asiakaspersoonia on hyvä päivittää ajoittain. (Mikkola 2021.)

Asiakasymmärryksellä tarkoitetaan sitä, että palveluntarjoaja tuntee asiakkaan ja hänen tarpeensa. Liiketoiminnan menestyksen yksi avaintekijä on syvälinen asiakasymmärrys, jota voidaan kehittää esimerkiksi asiakaspalautteiden, kyselyiden, asiakastietokantojen, hiljaisen tiedon tai verkkokeskusteluiden avulla. (Dun&Bradstreet 2023.)

Kokosin yhteen havainnoimalla kaksi toimeksiantajayritykselle tyypillistä asiakaspersoonaa. Nämä kaksi eri asiakaspersoonaa ovat eläkeläiset ja lapsiperheet. Asiakaspersoonat on luotu liittämällä yhteen havainnot useasta eri asiakkaasta. Näissä esimerkki tapauksissa asiakaspersoonaa luotiin noin 4–7 asiakkaan perus-

teella. Molempia asiakaspersoonia edustaa iso joukko asiakkaita. Asiakaspersoonan luomisessa kiinnitin huomiota tärkeimpiin ja yleisimpiin asiakkaisiin. Pohdin minkä ikäisiä he ovat ja missä he asuvat. Lisäksi pohdin molempien asiakaspersoonien kohdalla, minkälaisia luonteita he ovat ja mitä he arvostavat käyttäessään palveluita.

Ensimmäinen asiakaspersoonana (Liite 2 1(2)) on Pirkko Esimerkki 68-vuotias eläkeläinen Maaningalta. Pirkko seuraa yritystä Facebookissa ja saa tätä kautta tietoa aukioloajoista, keilailusta ja alkavista jumpparyhmistä. Pirkko Esimerkki on tyypillinen asiakas, koska hän asuu lähellä ja on aktiivinen eläkeläinen, joka arvostaa turvallisuutta, aitoutta, edullista hintatasoa, lisäpalveluita ja uusia tuttavuuksia. Fontanella on monelle kohtaamispaikka, jossa voi tavata vanhoja ja uusia tuttuja aktiviteettien merkissä.

Toinen asiakaspersoonana (Liite 2 2(2)) on Antti Esimerkki 35-vuotias perheenisä lisalmesta. Antti arvostaa palveluissa helppoa tavoitettavuutta, koska kohde on helppo yhdistää esimerkiksi Kasurilan laskettelureissun yhteyteen. Kylpyläreisullaan Antti voi yhdistää perheen uintireissuun itselleen kuntosalikäynnin ja syödä samassa rakennuksessa sijaitsevassa ravintolassa. Antti on saanut tietoa yrityksestä tuttaviltaan ja käynyt seuraamassa yrityksen Facebook ja Instagram sivuja.

Uutta ja täydentävää tietoa hankin työhöni, keskustelemalla työpaikalla kollegoiden ja esimieheni kanssa (Kuvio 7). Heiltä minulla oli mahdollisuus saada ideoita tilanteisiin, joita he ovat kohdanneet ja joihin he haluaisivat jonkinlaisen opastuksen. Keskusteluiden pohjalta nousi konkreettisesti esimerkkitapauksia, joita hyödynsin oppaassa.



Kuvio 7. Yhteenveto keskustelujen teemoista työkavereiden kanssa

Jokaisessa työyhteisössä toimintatapoja on yhtä monta, kuin on tekijöitä. Kun esimerkiksi tilanne on kirjattu ylös, se luo raamit, joiden sisällä työntekijöiden tulee toimia. Keskustelutilanteet työkavereiden ja esimiehen kanssa käytiin työn lomassa. Keskusteluissa käytiin läpi, minkälaisia hankalia asiakaskohtaamisia tai tilanteita työntekijä on kohdannut joko nykyisessä työssään tai aiemmassa työssään liittyen asiakaspalveluun. Lisäksi keskusteluissa kysyin suoraan, mitkä asiakaskohtaamiset työntekijä kokee itselleen kaikista haasteellisimmaksi. Joskus keskustelun lähtökohdaksi saattoi olla samana tai edellisenä päivänä tapahtunut asiakaskohtaaminen, johon työntekijä halusi henkistä tukea ja keskustella tilanteen toisen työntekijän kanssa, jotta omat ajatuksensa ja tunteet tilanteesta sai purettua pois.

Keskustelu erään työkaverin kanssa herätti paljon ajatuksia liittyen tähän opin-
näytetyöhön. Työkaverin kanssa käydyssä keskustelussa kävi ilmi, kuinka tärkeänä hän pitää yrityksen toimintatapojen tuntemisen. Heti keskustelun alussa nousi esiin ihmisten erilaiset lähtökohdat asiakaspalvelutyöhön. Lähtökohdaksi voisi vaikuttaa esimerkiksi koulutus tai asuinpaikka. Työkaveri on kotoisin isommasta kaupungista ja hän on tehnyt huomion, että isojen ja pienien kaupunkien yritysten toimintatavat voivat poiketa suuresti toisistaan. Työkaveri piti jopa kulttuurishokkina sitä, kuinka paljon pienellä paikkakunnalla luotetaan tuttuihin asiakkaisiin.

Ilman opastusta hän saattaisi toimia tuttujen asiakkaiden kohdalla eri tavalla, ellei ohjeistusta olisi annettu. Tämä johtuu siitä, että hän on oppinut aiemmalla kotipaikkakunnallaan arvioimaan asiakkaita ja heidän käytöstään siltä näkökannalta, että asiakkaat yrittävät monesti huijata.

Keskustelimme työkaverini kanssa avoimesti opinnäytetyöni aiheesta ja siitä, kuinka tarkasti työntekijän on mahdollista seurata esimerkkitapauksia. Totesimme yhdessä, että esimerkiksi absurdit asiakaspalvelutilanteet, joissa asiakas saattaa reklamoida täysin järjettömästä asiasta ovat sellaisia, jotka saavat työntekijälle pääsääntöisesti aina hermostuneen ja inhottavan tunteen aikaan. Kun tilanne on niin absurdi ja uusi, ei työntekijä välttämättä osaa reagoida millään tapaa ja ainut mitä hän voi tehdä on ohjata esimiehen puoleen. Näissä tilanteissa on mahdollisuuksien mukaan annettava esimiehelle tilanteesta mahdollisimman hyvät pohjatiedot. Kun esimies on jo ennen tilanteen käsittelyä, jollain tapaa selvillä asiasta, hän ei kohtaa niin suurta hämmennystä asiaa käsitellessään.

Keskusteluissa nousi esiin työntekijän kunnioitus. Työntekijän ei tarvitse sietää asiakkaalta loukkaavaa käytöstä. Lisäksi keskustelussamme painotettiin sitä, kuinka täytyy uskaltaa myöntää itselle ja asiakkaalle, että kaikkea ei voi tietää ja asioihin voidaan palata myös myöhemmin, kunhan niihin saadaan vastaus.

Keskustelin toimeksiantajan ja kollegoiden kanssa erilaisista asiakaskohtaamisista. He nostivat esille omia esimerkkejä, joihin he mahdollisesti haluaisivat ohjeistuksen. Tällaiset ohjeet luovat yhteisen linjan asiakaspalvelulle ja laatupoikkeamia työntekijöiden kesken ei pääse syntymään niin herkästi. Näissä keskusteluissa nousi esille hyviä pointteja siitä, kuinka paljon erilaisia lähtökohtia asiakaspalvelijoiden välillä on.

Keskusteluissa oli mukana jo kauemmin työpaikalla työskennelleitä henkilöitä, mutta myös juuri työnsä aloittaneita. Varsinkin uusien työntekijöiden kanssa nousi esille haasteita, joita he ovat uutena asiakaspalvelija kohdanneet, kun eivät ole olleet varmoja siitä, mikä talon linja jonkin toiminnan suhteen on. Tämä vahvisti itselleni opinnäytetyön aiheen tärkeyttä. Olin itse tehnyt saman huomion, että en ollut itsekään kaikissa asiakaspalvelutilanteissa varma, toiminko talon yhteisten sääntöjen mukaan. Mikäli jokainen asiakaspalvelija toimii omalla tyyllillään,

voi asiakas saada eri käynneillään hyvinkin erilaista palvelua ja kohdata erilaisia toimintatapoja.

Keskusteluissa nousi myös hyvin esiin se, että vaikka tällainen opas esimerkkitapauksista tehdään, jokainen työntekijä ymmärtää, että omaan intuitioon ja omaan luonteeseen asiakaspalvelussa saa jatkossa turvautua. Lisäksi vaikka tällainen opas tehdään, ei asiakaspalvelijalta edellytetä, että kaikki pitää tietää ja osata. Tärkeää on, että asiakas palvelullaan mahdollisimman kitkattomasti ja laadukkaasti.

Haasteena esimerkkitapausten kirjoittamisessa nousi esille, kuinka yksityiskohdallisesti halusin käsitellä tapaukset. Koska tämän työn ideana on antaa uudelle työntekijälle valmiuksia toimia asiakaskohtaamisissa, en halunnut määritellä liian tarkkaan, kuinka missäkin tilanteessa tulee toimia. Asiakaskohtaamisia ei voi käsitkirjoittaa, vaan asioita täytyy jättää myös työntekijän intuition varaan.

Todellisuudessa tapahtuneet tapaukset on ollut kaikista helpointa kirjoittaa läpi. Nämä tapaukset ovat olleet sellaisia, joissa olen itse ollut läsnä ja hoitanut näitä tilanteita esimiehen näkökulmasta. Tapahtumat, joissa en ole ollut itse läsnä, on ollut hieman hankalampi kirjata ylös, koska näissä tapauksissa on joutunut käyttämään omaa mielikuvitusta. Tätä ajattelutyötä on kuitenkin helpottanut hiljainen tieto ja aiempi ammattitaito, jota minulle on kertynyt samankaltaisista tilanteista vuosien saatossa kylpylätyöntekijänä.

SWOT-analyysillä pystytään kokoamaan yhteen halutun asian vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat (Suomen Yrittäjät ry 2016). SWOT-analyysi on Yhdysvalloissa 1960-luvulla kehitetty työkalu, jonka avulla strategista asemaa voidaan tarkastella. Tarkastelussa keskitytään vertailemaan vahvuuksia, heikkouksia, uhkia ja mahdollisuuksia. (Vuorinen 2013, 88.)

Päätin lisätä yhdeksi menetelmäksi SWOT-analyysin. Tein SWOT-analyysin uudesta asiakaspalvelijasta ja kuvasin tähän kuvioon uuden työntekijän vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. SWOT-analyysillä yritin tunnistaa lisää heikkouksia ja uhkia, joita uusi asiakaspalvelija voi kohdata. Tunnistamalla uusia tilanteita, pyrin varmistamaan sen, puuttuuko oppaastani jokin olennainen esimerkkitapaus, joka olisi hyvä käydä läpi.

SWOT-analyysi (Kuvio 8) perustuu pitkälti omaan kokemukseeni uutena työntekijänä. Olen saanut työpaikalla paljon kehuja siitä, kuinka uutena työntekijänä minulla on mahdollisuus tuoda yhteisöön uusia näkemyksiä, nähdä asioita puolueettomasti ja olla avoin uusille ideoille. Lisäksi olen tuonut yritykseen uusia kontakteja, omia taitojani ja olen pystynyt sisäistämään uusia käytänteitä nopeasti, koska en ollut vielä tottunut vanhoihin tapoihin. Huomasin ja keskustelun kuitenkin työkavereideni kanssa, että aina työyhteisöön ei välttämättä sopeudu. Lisäksi työntekijä voi olla kokematon joidenkin asioiden suhteen ja tämä voi näkyä osaamisen puutteena ja epävarmuutena. Uhkiksi nousi keskusteluissa myös asiakkaiden suhtautuminen uuteen työntekijään sekä sitouttaminen työpaikkaan. Itse olen huomannut uutena työntekijänä, että minua saatetaan testata asiakkaiden toimesta. Tämä ilmenee esimerkiksi minun tietojeni ja luonteeni testaamisena.

	+	-
Sisäinen ympäristö	Vahvuudet: <ul style="list-style-type: none"> - Uusia näkemyksiä - Avoimuus - Mahdollisuus nähdä asioita puolueettomasti 	Heikkoudet: <ul style="list-style-type: none"> - Sopeutumattomuus työympäristöön - Kokemattomuus - Osaamisen puute - Epävarmuus omista taidoista
Ulkoinen ympäristö	Mahdollisuudet: <ul style="list-style-type: none"> - Uudet kontaktit - Uudet taidot esim. kielitaito tai harrastustausta - Kyky sisäistää talon uusia toimintatapoja mahdollisesti nopeammin kuin vanhojen työntekijöiden 	Uhat: <ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaiden suhtautuminen uuteen työntekijään - Sitouttaminen työpaikkaan ja alaan

Kuvio 8. SWOT-analyysi uudesta työntekijästä, jolla ei ole kokemusta asiakaspalvelutyöskentelystä

7 OPINNÄYTETYÖN TUOTOKSET

7.1 Merkityksellinen apu uuden työntekijän perehdyttämiseen

Opinnäytetyöni tuloksena oli luoda virkistyskylpylä Fontanellaan opas, johon on kirjattu erilaisia asiakaskohtaamisia. Oppaassa kerrotaan, kuinka erilaiset asiakaskohtaamiset ovat edenneet. Oppaassa kerrotaan esimerkkitalanteiden lisäksi vinkkejä, jotka neuvovat, kuinka tietynlaisessa tilanteessa kannattaa toimia, jotta asiakaspalvelijan toiminta on asiakasystävällistä ja kuvaa Fontanellan arvoja. Tarkoituksena on auttaa työntekijää ymmärtämään tilanteen kulku ja helpottaa tilanteen soveltamista tulevaisuudessa omassa työssään. Koko oppaan lähtökohtana on asiakaskokemuksen ja työntekijäkokemuksen kehittäminen positiiviseen suuntaan. Keinoina tähän käytetään hiljaisen tiedon siirtämistä työntekijältä toiselle ja asiakastilanteen syvempää pohtimista ja käsittelyä. Sisäistämällä oppaassa jaettua tietoa työntekijällä on mahdollista kehittää ammatillista osaamistaan.

Opas sisältää kokonaisuudessaan asiakaspolun (Liite 1), asiakaspersoonat (Liite 2) sekä esimerkkitalanteet (Liite 3). Opas on tehty Powerpoint ja Word-tiedosto muotoon. Asiakaspersoonien ja asiakaspolun tarkoituksena on pohjustaa esimerkkitalanteissa esiintyvien potentiaalisten asiakkaiden persoonaa. Tämän opinnäytetyöraportin liitteenä opas esitetään PowerPointin ulkoasussa, mutta täsmälleen samat asiat löytyvät myös Word-tiedostona. Koska kyseessä on Fontanelalle tehty opas, ei tämän työn liite osiossa haluta näyttää dioja täysin luettavassa muodossa. Tämän takia esimerkkitalanteet ovat luettavissa liite kohdassa silmäiltävissä muodossa. Toimeksiantajalle ne on toimitettu selkeästi luettavassa muodossa.

Opinnäytetyön tuotos on merkityksellinen juuri tähän hetkeen, koska toimeksiantajayrityksessä on vaihtunut runsaasti työntekijöitä. Samanlainen tilanne on useassa palvelualan yrityksessä. Samankaltaista opasta esimerkkitalanteista voitaisiin hyödyntää työelämässä ja muissa samankaltaisissa matkailuyrityksissä, joissa asiakaskohtaamiset vaihtelevat laidasta laitaan ja työntekijät saattavat olla

alkutekijöissä asiakaspalvelu-urallaan. Tämä kyseinen tuotos on kuitenkin suunnattu nimenomaan toimeksiantajalleni ja se mukaillee niitä toimintatapoja ja malleja, jotka se on itselleen luonut ajansaatossa.

Oppaan tavoitteena on auttaa uutta asiakaspalvelijaa sopeutumaan työympäristöön ja tilanteisiin, vaikka hänellä ei aiempaa työkokemusta asiakaspalvelusta olisi. Käymällä läpi yhdessä tilanteita esimerkkien kautta, uusi työntekijä osaa ennakoida asiakaskohtaamisia ja tietää minkälaisesta työstä on kyse.

Kaikki oppaassa esitetyt esimerkkitapaukset ovat merkityksellisiä asiakaskokemuksen kannalta. Opas on yksi keino johtaa asiakaskokemuksen kehittämistä positiiviseen suuntaan, kun asiakaspalvelun suuntaviivat on asetettu. Asiakaskokemuksen kehittämisen lisäksi opas tukee työntekijäkokemusta ja työhön perehdyttämistä. Uudelle työntekijälle kehittyä oppaan avulla asiantuntijuutta ja ammattitaitoa työtehtäviään ja asiakaspalvelua kohtaan. Kun toimintatavat on kirjattu ylös, pystytään työyhteisössä toimimaan asiakkaille tutulla ja turvallisella tavalla, vaikka työyhteisössä tapahtuu suuria äkkinäisiä muutoksia. Esimerkki suuresta ja äkkinäisestä muutoksesta voisi esimerkiksi olla vakituisen työntekijän pidempi aikainen sairausloma. Mikäli työyhteisössä tapahtuisi äkkinäinen muutos toimintatapojen suhteen, voisi tämä vaikuttaa negatiivisesti jo olemassa olevien kantaasiakkaiden haluun asioida yrityksessä.

Oppaan alkuun liitin työni menetelminä käytetyn asiakaspolun (Liite 1) sekä kaksi luotua asiakaspersoonaa (Liite 2). Asiakaspolun ja asiakaspersoonan avulla luodaan uudelle työntekijälle mielikuva siitä, mitä yrityksessä tapahtuu ja kenelle. Molempien asioiden hahmottaminen on oleellista, jotta työntekijä osaa valita oikeanlaisia lähestymistapoja asiakastilanteisiin. Asiakaspolussa hahmotin tarpeen havaitsemisen, vaihtoehtojen vertailun ja harkinnan, ostopäätöksen ja ostotapahtuman, asiakaskokemuksen ja sen jälkeisen sitoutumisen. Asiakaspersoonissa hahmotin esimerkkiasiakkaan taustatiedot (nimi, ikä, ammatti, kotipaikka, perhe ja harrastukset), asiakkaan unelmat, asiakasta ärsyttävät asiat, arvotuksen kohteet ja kanavat, joita esimerkkiasiakas käyttää. Lisäksi hahmotin asiakkaan persoonaa, matkailijatyyppejä ja motivaattorit.

Ennen esimerkkitapauksia oppaassa esitellään yrityksen yleisiä laatuvaatimuksia asiakaspalvelun suhteen. Näitä laatuvaatimuksia ovat positiivisuus, asiakkaiden

odotusten ylittäminen ja ajan järjestäminen jokaiselle asiakkaalle. Oppaaseen on kirjattu muistisääntö asiakaspalvelijan hyvistä käytöstavoista yleisissä tiloissa, aina siellä ollessaan. Uinninvalvojille, jotka toimivat asiakaspalvelutyössä altaiden puolella, on kirjoitettu oma osio hyvistä tavoista, joilla asiakaskokemusta voi parantaa. Tällainen yleispätevä muistilista asiakaspalveluun liittyen on hyvä hallita, ennen kuin lähdetään pohtimaan asiakaskohtaamisten etenemistä syvemmin.

7.2 Esimerkeillä tukea ja turvaa työntekijöille

Oppaan esimerkkitilanteissa (Liite 3) käytiin läpi sellaisia teemoja, jotka työyhteisössä on huomattu merkittäviksi kohtaamisiksi asiakkaiden kanssa. Näihin kohtauksiin haluttiin luoda yhteinen linja, jonka mukaan tulee toimia.

Oppaassa käsitellään seuraavia teemoja:

- Asioissa joustaminen
- Varauksen puuttuminen
- Jo maksetun palvelun hyvittäminen
- Asiakaspalautteen käsittely
- Yleistä rauhaa häiriköivä asiakas
- Puhelias asiakas
- Sukupuolivähemmistöön kuuluvan henkilön asiointi kylpylässä
- Muut ympärillä toimivat yritykset
- Sääntöjen rikkominen

Asioissa joustaminen osiossa nostin esiin esimerkkejä, joita olin itse kohdannut. Kun aloitin työt Fontanellassa, en ollut varma, minkä verran yritys suostuu joustamaan tietyissä asioissa. Asia selvisi kysymällä työntekijöiltä, jotka ovat työskennelleet yrityksessä pidempään. Jokaisen asiakaspalvelijan on hyvä joustaa asioissa saman verran, jotta laatupoikkeamia ei pääse syntymään. Esimerkkeinä

minulla oli tässä osiossa muun muassa yliaika (yli 2 tuntia) kylpylässä sekä pieni lisäaika keilaukseen, jotta asiakas voi heittää esimerkiksi keilakierroksen loppuun.

Varauksen puuttuminen osiossa nostin esiin kaksi erilaista esimerkkiä, mikäli liikuntapalveluissa ilmenisi varauksen puuttuminen. Esimerkeissä kävin läpi tilanteen, jossa asiakas pääsee hyödyntämään varauksen pienen hetken kuluttua ja tilanteen, jossa asiakkaan täytyy tulla hyödyntämään varaus toisena päivänä. Näihin liittyen kokosin vinkkejä, kuinka tilannetta lähdetään purkamaan ja kuinka voin pahoitella ja hyvittää asiakkaalle tilanteesta ilmennyttä vaivaa.

Jo maksetun palvelun hyvittäminen osiossa kävin läpi kolme esimerkkiä. Yksi esimerkki käsittelee asiakkaan sarjakorttia palveluun, jota ei enää ole olemassa. Toinen esimerkki käsittelee tilannetta, jossa asiakas kokee kylpylän olevan liian täynnä ja ei halua tästä syystä käyttää palvelua. Kolmas tilanne liittyy keilaukseen, joka keskeytyy teknisenvian vuoksi. Vinkeissä nostan esiin, kuinka tilannetta täytyy aina muistaa pahoitella, vaikka tilanne olisi meistä riippumaton. Lisäksi vinkeissä nousee esiin, kuinka tilanne voidaan asiakkaalle hyvittää.

Asiakaspalautteen käsittely osio on yleinen, johon jokainen asiakaspalvelija törmää. Esimerkki, joka osiossa käsitellään, on sellainen palaute, joka etenee käsiteltäväksi esimiehelle saakka. Kaikki asiakaspalautteet eivät etene esimiehelle saakka, vaan suurin osa palautteista on sellaisia, jotka jokainen asiakaspalvelija voi hoitaa. Vinkkilistassa käydään läpi periaatteet, kuinka asiakaspalaute tilanteissa tulee toimia, jotta asiakas kokee tullessa kuulluksi. Osa vinkeistä on jokaiseen asiakaspalvelutilanteeseen sopivia ja osa pureutuu hankalampiin tilanteisiin, jossa asiakas on selkeästi kiihtyneessä tilassa.

Yleistä rauhaa häiriköivä asiakas osiossa käydään läpi kolme esimerkkiä. Yksi esimerkki liittyy koululaisiin, jotka ovat kovaäänisiä ja häiritsevät aulan yleistä rauhaa. Kaksi muuta esimerkkiä liittyvät epäilyttäviin henkilöihin. Toisessa esimerkissä epäilyttävä henkilö häiriköi muita tilassa olijoita, kun taas toisessa esimerkissä epäilyttävä henkilö käyttää yrityksen tiloja mahdollisesti päihtymystarkoituksessa. Vinkki osiossa työntekijää erityisesti rohkaistaan puuttumaan tällaisiin ti-

lanteisiin, mutta muistutetaan käyttämään omaa harkintakykyä muun muassa li-sävoimien kutsumisessa. Tämän osion tiedot ovat olennaisia työntekijän oman turvallisuuden kannalta ulkopuolisia uhkia vastaan.

Puhelias asiakas osio liittyy vahvasti ikäihmisiin, jotka saattavat jäädä juttelemaan pitkäksi aikaa asiakaspalvelijalle. Joskus nämä tilanteet häiritsevät työn suorittamista. Osiossa käydään läpi vinkkejä, kuinka tilanne hoidetaan ystävällisesti ja tehokkaasti.

Sukupuolivähemmistöön kuuluvan henkilön asiointi kylpylässä osiossa nostettiin esiin kaksi esimerkkiä. Esimerkeissä haluttiin käydä läpi, minkälaisia palveluita meillä on mahdollista tarjota asiakkaalle, mikäli hän ei voi käyttää yleisiä pesu- ja pukutiloja. Tämä teema koettiin henkilökunnan kesken olennaiseksi, koska trans-lainsäädäntö uudistui alku vuonna 2023. Tämä on aiheuttanut epävarmuutta toimintatavoissa niin uusilla kuin vanhemmilla työntekijöillä.

Muut ympärillä toimivat yritykset osiossa käytiin läpi esimerkki, kuinka asiakas ei hahmota Fontanellan ja sen ympärillä olevien yritysten olevan eri yrityksiä. Tämä aiheuttaa joskus väärinymmärryksiä ja saattaa hankaloittaa varausten tekoa. Esimerkissä henkilö haluaa varata palveluita Fontanellan lisäksi samassa rakennuksessa toimivalta ravintolalta. Varaaja ei ymmärrä esimerkkitalanteessa, miksi hän ei voi varata kaikkia palveluita meidän kauttamme.

Sääntöjen rikkominen osiossa käydään läpi kaksi tyypillistä esimerkkiä, jotka ilmenevät allasosastolla. Toisessa esimerkissä asiakas yrittää mennä altaaseen peseytymättä ja toisessa saunoo uima-asu päällä. Vinkki osiossa painotetaan sitä, kun asiakkaalle mennään sanomaan hänen toimintatavoistaan ja kuinka hänen tulee toimia, on hyvä perustella ohjeemme. Lisäksi annetaan vinkkejä siihen, kuinka asiakasta opastetaan toimimaan oikein ystävällisesti, ettei asiakas loukkaannu.

Kaikkiin yllä mainittuihin teemoihin nostettiin esiin esimerkkitalanteita, johon asiakaspalvelija voi joutua. Osa teemoista nousee enemmän esiin jokapäiväisessä työssä, kuin toiset.

Toimeksiantajan kanssa on keskusteltu, kuinka tämän opinnäytetyön tuotos on hyödyllinen uusille, mutta myös nykyisille työntekijöille. Toimitusjohtaja Johanna

Lamminahon kanssa keskusteltiin, kuinka tärkeää on, että opinnäytetyöni tuotos tulee todellisuudessa käyttöön ja, kuinka tuotosta voidaan jatkossa muokata ja esimerkkitilanteita lisätä, kun niitä nousee työyhteisössä esiin. Seuraavan kerran koko henkilöstön ollessa kasassa, on tarkoituksena käydä läpi opinnäytetyön tuotos. Käymällä tuotos läpi pystytään varmistumaan siitä, että jokainen työntekijä on samoilla suuntaviivoilla asiakaspalvelutilanteissa. Lisäksi, mikäli yritys saa palautetta laatueroista asiakaspalvelussa, opinnäytetyönä tehdyt oppaat näyttävät työntekijälle, miten asiakaspalvelun tulisi sujua.

Esimerkkien avulla on tarkoitus valmentaa uutta työntekijää omatoimiseen työskentelyyn. Muun muassa käymällä läpi, kuinka asiakaspalaute tilanteet tulee käsitellä, pystyy työntekijä toimimaan tilanteessa itsenäisesti. Tämä palvelee asiakasta, työntekijää sekä yritystä. Kun työntekijä pystyy hoitamaan asiakaskohtaukset itsenäisesti, nopeasti ja kitkattomasti, jää asiakkaalle yrityksestä positiivinen mielikuva. Asiakas odottaa saavansa palvelua aina nopeasti ja mitä vähemmän asiakaspalautetilanteissa asiakas joutuu odottamaan sen parempi mielikuva asiakkaalle tilanteesta jää. Omatoiminen työskentely tukee työntekijän itsevarmuutta ja lisää onnistumisen tunteita työssä. Tämä vahvistaa työntekijäkokeamista. Työntekijän käsitellessä erilaisia asiakaskohtauksia, työntekijän ammattitaito kasvaa. Yritys hyötyy työntekijän omatoimisesta työskentelystä esimerkiksi resurssienmäärässä ja mitatessa työntekijöiden tehokkuutta. Kun työntekijä pystyy hoitamaan asiakaskohtaukset mahdollisimman pitkään omatoimisesti, säästää tämä esimiehen aikaa muihin työtehtäviin.

Oppaaseen kirjatut materiaalit auttavat työntekijää soveltamaan työssään oppimiansa tietoja ja oivaltamaan itse tilanteisiin sopivia toimintatapoja. Opas auttaa työntekijää kehittämään kommunikointitaitojaan ja asettaa asiakaspalvelulle laatuvaatimukset. Materiaali helpottaa esimiehen ja muiden työntekijöiden työtä, kun uudella kokemattomalla työntekijällä on jo ennen uudenlaista asiakaskohtauksista tiedossaan, mitkä talon toimintatavat ovat. Tämä ei kuitenkaan saa johtaa siihen, että työhön perehdyttäminen jäisi tämän oppaan varaan. Tämän oppaan tarkoituksena on nimenomaan tuoda uutta näkökulmaa ja vahvistaa nykyistä perehdyttämistä.

Hyvä perehdytys vahvistaa työssä oppimista ja henkilöstön että asiakkaiden tyytyväisyyttä. Laadukas, monipuolinen ja selkeä perehdytys auttaa uutta työntekijää motivoitumaan ja hoitamaan työnsä parhaalla mahdollisella tavalla. Motivoinut työntekijä sitoutuu helpommin työpaikkaansa ja on yksi tärkeä tekijä hyvin toimivassa ja menestyvässä yrityksessä.

Aion tulevaisuudessa hyödyntää tätä tekemääni opasta uuden työntekijän perehdyttämisessä. Tämä opas on erityisesti työpaikan kulttuuriin perehdyttämistä. Tarkoituksena on, että jokaisella uudella työntekijällä on varattu erillisiä perehdytysvuoroja ennen virallisia työvuoroja. Nämä perehdytysvuorot menevät aina pitkälti työpaikalla kierrättämiseen, työkavereihin ja välineisiin tutustumiseen. Tämä kulttuurinen perehdytysosio eli oppaan läpikäyminen on tarkoitus suorittaa vasta, kun uusi työntekijä on pystynyt sisäistämään välineistön ja olennaiset työtehtävät kuten kassan käytön. Tarkoituksena on kuitenkin käydä nämä yhteiset esimerkkitilanteet läpi työsuhteen alussa, jotta työntekijä pystyy kasvamaan ja muovamaan omia toimintatapojaan yhteisen linjan mukaisesti. Tärkeää on, että uusi työntekijä ei joudu lukemaan opasta yksinään läpi. Lähtökohtana on, että tilanteita on läpikäymässä palvelupäällikkö. Tämä mahdollistaa uudelle työntekijälle mahdollisuuden kysyä erilaisista tilanteista lisäkysymyksiä ja perehdyttäjällä on mahdollisuus kertoa asiakaskohtaamisista yksityiskohtaisemmin, mitä oppaassa lukee. Opas on saatavilla kaikille työntekijöille kassalta luettavaksi aina töissä ollessaan ja opasta pystytään täydentämään tarpeen mukaan.

Kaikkien työntekijöiden kohdalla opasta ei ole välttämätön käydä yhtä tarkkaan läpi. Läpikäymisen syvällisyys riippuu työntekijän lähtökohdista asiakaspalveluun. Mikäli työntekijällä on jo kokemusta asiakaspalvelusta, saattaa esimerkkien pintapuolinen läpikäyminen riittää. Tällä luodaan työntekijälle mielikuva toimeksiantajayrityksen asiakaspalvelun tyylistä ja laatuvaatimuksista. Mikäli työntekijän asiakaspalvelukokemus on vähäistä tai olematonta, tulee esimerkkitapauksia käydä syvemmin läpi. Tämän lisäksi työntekijän asiakaspalvelun muodostumista tulee tukea ja seurata tarkemmin. Vastuu tästä tukemisesta on kaikilla työpaikan asiakaspalvelijoilla, mutta erityisesti osaston lähiesimiehellä. Ei pidä olettaa, että täysin uusi asiakaspalvelija pystyy ainoastaan esimerkkitapausten avulla perehtymään ja toimimaan asiakaspalvelijana. Kaikki esimerkkitilanteet kuitenkin tukevat työntekijän ammattitaitoa. Työntekijää tulee muistaa kehua, tukea ja rohkaista

kysymään apua. Keskustelut kollegoiden kesken asiakaskohtaamisista voivat lisätä työntekijöiden yhteishenkeä ja tutustumista toisiinsa. Tämä tukee etenkin uuden työntekijän työntekijäkokemusta. Yhteiset hetket ja keskustelut työkaverien kesken ovat merkittäviä myös vanhemmille työntekijöille. Keskustelut tilanteista ovat opettavaisia, mutta auttavat purkamaan stressiä ja mahdollistavat empatian jakamisen työyhteisössä.

Esimerkkitapausten tarkoituksena ei ole valmistaa jokaisesta työntekijästä sellaista henkilöä, että joka tilanteesta täytyisi selvittää itsenäisesti. Oppaan tarkoitus on antaa mahdollisuuksia omatoimiseen ja asiakaslähtöiseen palveluun.

8 POHDINTA

Opinnäytetyön tehtävänä oli koota opas kylpylä ympäristössä tapahtuvista asiakaspalvelutilanteista. Opas koottiin keskustelemalla kylpylätyöntekijöiden kanssa, hyödyntämällä omaa ammattitaitoa ja havainnoimalla erilaisia asiakkaita ja kohtaamisia heidän kanssaan. Oppaaseen saatiin koottua useita erilaisia asiakaskohtaamisia ja käytiin tilanteet läpi siitä näkökulmasta, kuinka toimeksiantajayritys toivoo tilanteiden etenevän työntekijän toimesta.

Opinnäytetyöprosessi lähti käyntiin vauhdikkaasti. Vaihdoin työpaikkaa samaan aikaan, kun opinnäytetyön orientaatio oli käynnissä. Alkuperäinen suunnitelmani oli tehdä opinnäytetyö vasta loppuvuonna 2023 ja toimeksiantajana olisi ollut toinen yritys. Minulle kuitenkin tarjoutui mahdollisuus vaihtaa työpaikkaa alkuvuonna 2023 ja tartuin tarjoukseen. Opinnäytetyön tekeminen ennen kesää 2023 tuntui hyvältä idealta niin omasta, kuin uuden työnantajan mielestä. Tämä kokonaisuus käynnisti opinnäytetyön tekemisen aikaistumisen ja toteuttamisen. Nopea opinnäytetyön aloitus ei kuitenkaan ollut huono asia, vaan sai minut perehtymään vielä tarkemmin ja nopeammin uuden työpaikkani työtapoihin ja menetelmiin.

Tehdessäni opinnäytetyönsuunnitelmaa, minulla oli tarkka mielikuva siitä työstä, jonka teen toimeksiantajalle. Tehdäkseni opinnäytetyöstä luotettavan ja tarpeeksi monipuolisen, tarvitsin käyttööni keinoja ja menetelmiä, jotka tukevat esimerkkitalanteita. Keinot ja menetelmät eivät olleet minulle vielä suunnitteluvaiheessa täysin selvät ja ne tarkentuivat vasta, kun aloin toteuttaa oppaita toimeksiantajalle.

Tehdessäni tätä opinnäytetyötä huomasin heti alussa monipuolisen asiakaskunnan. Erilaisten lähtökohtien takia asiakkaat saattavat käyttäytyä asiakaspalvelutilanteissa moninaisin eri tavoin. Koska asiakaspalvelutilanteet muodostuvat aina asiakaspalvelijan ja asiakkaan kommunikoinnista, on esimerkkitapauksien avulla mahdotonta täysin hallita tilanteiden etenemistä.

Minulla on useiden vuosien työkokemus kylpylän asiakaspalvelutyöstä toisesta kylpylästä. Opasta tehdessäni, huomasin tarvitsevani itsekkin paljon hiljaista tietoa vanhoilta työntekijöiltä. Tiedän asiakaspalvelun periaatteet ja olen hyvä siinä,

mutta toimintatavoissa eri yritysten välillä on eroa. Esimerkiksi siinä, kuka käsittelee asiakaspalautteet ja kuinka herkästi asiakkaalle lähdetään hyvittämään jotain, on paljon eroa. Kirjasin esimerkkitapauksiin muutaman esimerkin, jotka käsittelevät nimenomaan kriittisiä kohtaamisia liittyen asiakashyötyihin (Liite 3).

Koin tärkeäksi käsitellä myös sellaisia esimerkkejä, jotka voivat luoda epämukavan tunteen niin asiakaspalvelijalle, kuin myös samassa tilassa oleville henkilöille. Käsitelin liitteessä 3 koululaisten aiheuttamaa häiriökäyttäytymistä sekä epäilyttävän henkilön kohtaamista. Molemmat tilanteet ovat sellaisia, jotka olen itse kokenut. Näihin tilanteisiin puuttuminen vaatii työntekijältä rohkeutta, koska asiakkaan käytökseen puuttuminen saattaa aiheuttaa asiakkaassa negatiivisia tunteita. Näihin tilanteisiin puuttuminen on kuitenkin ensiarvoisen tärkeää, jotta kaikilla on hyvä olla yleisessä tilassa. Halusin nostaa nämä esimerkkitalanteet esille, jotta se rohkaisee työntekijää toimimaan tarvittaessa ja näin luomaan kaikille turvallisen ympäristön, johon on mukava tulla.

Esimerkkitapausten lisäksi koin tärkeäksi määritellä kaksi hieman toisistaan poikkeavaa asiakaspersoonaa (Liite 2). Nämä asiakaspersoonat antavat työntekijälle hyvän mielikuvan Fontanellassa vierailevasta tyypillisestä asiakaskunnasta. Nämä kaksi asiakaspersoonaa eivät kuitenkaan kerro koko asiakaskuntaa, mutta antavat mielikuvan potentiaalisista asiakkaista. Mielestäni asiakaspersoonien luominen ja asiakaspolun hahmottaminen olivat hyviä ja luontevia keinoja lähestyä asiakaskohtaamisten läpikäymistä. Menetelmät toimivat hyvänä lähtökohtana työni etenemiselle.

Tavoitteeni oli luoda esimerkkitalanteita, jotka ovat todellisuutta vastaavia. Halusin luoda helposti ymmärrettäviä suuntaviivoja ja ohjeita, kuinka asiakaspalvelijan tulisi toimia näissä tilanteissa. Mielestäni tilanteiden luominen sujui mallikkaasti ja ohjeistus näihin tilanteisiin on helposti ymmärrettävää. Valitsemani kehittämismenetelmät olivat yksinkertaisia ja tähän työhön sopivia. Työhön valitsemani lähteet on huolellisesti valittu ja ne ovat kaikki luotettavia.

Koen työn tuloksen olevan luotettava ja hyvin toimeksiantajalle soveltuva. Toimeksiantajalle luotu opas liittyen esimerkkitapauksiin täydentävät jo olemassa olevaa perehdytysmateriaalia ja antaa paremmat mahdollisuudet palkata työntee-

kijöitä, joilla ei ole aiempaa asiakaspalvelukokemusta. Halutessaan toimeksiantajayritys voi kirjata haluamiaan esimerkkitalanteita samalla tyylillä jo oppaissa olevien lisäksi.

Opinnäytetyöstäni selviää hyvin työn tarkoitus, se on käytännöllinen ja työelämälähtöinen. Työtä tehdessäni jouduin hyödyntämään monipuolisesti erilaisia lähteitä ja menetelmiä. Pystyin suorittamaan työn itseohjautuvasti ja vastuullisesti. Koko työn ajan pystyin hyödyntämään omaa asiantuntijuuttani kylpylätyöntekijänä. Halusin suorittaa opinnäytetyön parhaalla mahdollisella tavalla, työn tullessa omalle työpaikalleni. Työskentelyprosessia helpotti kitkaton viestintä ja tuki toimeksiantajalta. Mielestäni hallitsin ajankäyttöäni hyvin ja työ eteni tasaiseen ja suunniteltuun tahtiin.

Työni tarkoitus on merkityksellinen juuri tähän hetkeen, koska toimeksiantajayrityksessä on vaihtunut henkilökuntaa ja alan työllisyystilanne on kokenut suuria muutoksia viimeisen muutaman vuoden aikana. Vastaavanlaista opasta ei toimeksiantajayrityksessä vielä ole. Olen pystynyt reagoimaan omiin aikataulumuutoksiin ja mukauttamaan työskentelyäni, jotta projekti etenee suunnitellun aikataulun ja tavoitteiden mukaisesti. Esimerkiksi opinnäytetyön nopea ja ei tähän ajankohtaan tarkoitettu aloitus sai minut perehtymään opinnäytetyö projektiin aiemmin kuin oli tarkoitus. Projekti on edennyt kaikesta huolimatta paremmin, kuin olin ajatellut.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut opettavainen kokemus. Työtä tehdessäni olen päässyt hyödyntämään ja täydentämään olemassa olevaa tietotaitoani asiakaspalveluun liittyen. Prosessin aikana olen oppinut paljon tiedonhausta. Mielestäni olen onnistunut toteuttamaan hyödyllisen tuotoksen itsenäisesti. Opinnäytetyöprosessi on ollut kokonaisuudessaan hyvä kokemus.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: Alma Talent Oy.

Arter Oy 2020. Pikaopas. Palvelumuotoilu. Asiakaskeskeistä prosessien kehittämistä. Viitattu 25.1.2023

<https://www.arter.fi/app/uploads/2020/06/Palvelumuotoilun-pikaopas-6-2020-Arter-Oy.pdf>.

Asikainen, P. & Hoffren, M. 2022. Hiljaisen tiedon jakamisen merkitys työelämässä. Savonia artikkeli 25.4.2022. Viitattu 11.3.2023

<https://www.savonia.fi/artikkelit/savonia-artikkeli-hiljaisen-tiedon-jakamisen-merkitys-tyoelamassa/>.

Dun&Bradstreet 2023. Mitä on asiakasymmärrys ja miten sitä kehitetään?

Viitattu 6.4.2023 <https://www.dnb.com/fi-fi/syvenna-osaamistasi/ajatuksiamme/mita-on-asiakasymmarrys-ja-miten-sita-kehitetaan/>.

Eklund, A. 2021. Hyvä perehdytysuunnitelma on organisaation näköinen ja muokattavissa – lataa mallipohja. Viitattu 2.4.2023 <https://www.brik.fi/hyva-perehdytysuunnitelma-on-organisaation-nakoinen/>.

Elo 2023. Perehdyttäminen tukee työssä onnistumista. Viitattu 9.4.2023

<https://tyokykypakki.elo.fi/fi/johda-suoritusta/perehdyttaminen>.

Fontanella 2023. Etusivu. Viitattu 23.4.2023 <https://fontanella.fi>.

Geier, S. 2022. Hyvä työntekijäkokemus yrityksen kehittämistyön kannattavana tavoitteena. Jamk 13.4.2022. Viitattu 9.4.2023

<https://blogit.jamk.fi/turbinaattori/2022/04/13/hyva-tyontekijakokemus-yrityksen-kehittamistyon-kannattavana-tavoitteena/>.

Gerdt, B. & Korkiakoski, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus: Työkalupakki. Helsinki: Talentum Pro.

Huhtala, M. 2021. Perehdytys on osa onnistunutta rekrytointia. Metropolia 8.4.2021. Viitattu 25.3.2023

<https://blogit.metropolia.fi/tikissa/2021/04/08/perehdytys-on-osa-onnistunutta-rekrytointia/>.

Järvinen, P. 2008. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. Helsinki: WSOY.

Kaihua, H., Kemi, J., Tapaninen, M., Vähäkuopus M. 2020. Positiivinen työkokemus. Opas esimiehelle. Lapin ammattikorkeakoulu. Viitattu 25.1.2023

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/353676/D%20%202020%20tyontekijakokemus.pdf?sequence=5>.

Karvinen, P. 2022. Puheet Fontanellan alasajosta huolestuttavat Siilinjärven liikuntatoimessa – ”Tämä on peruspalvelu”. Yle Uutiset. Viitattu 23.4.2023

<https://yle.fi/a/3-12376764>.

Kaunissaari, K. 2022. Asiakaspersoonat on monipuolinen työkalu palvelumuotoiluun. Ideapakka. 9.9.2022. Viitattu 6.4.2023
<https://ideapakka.fi/blogi/palvelumuotoilu-asiakaspersoonat/>.

Korkiakoski, K. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus. Uusi aika, uudenlainen johtaminen. Helsinki: Alma Talent.

Kortesuo, K., Löytänä, J. 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Alma Talent.

Laine, L. 2022. Näin mallinnetaan asiantuntijaorganisaation asiakaspolku – case Grant Thornton. Villivisio. 7.10.2022. Viitattu 2.4.2023
<https://villivisio.fi/blogi/nain-mallinnetaan-asiantuntijaorganisaation-asiakaspolku-case-grant-thornton/>.

Lamminaho, J. 2023. Siilinjärven Uimala Oy. Toimitusjohtaja. Keskustelu toimitusjohtajan kanssa.

Mikkola, S. 2021. Asiakaspersoonat, yrityksen paras mielikuivutusystävä. BSTR. 24.9.2021. Viitattu 14.4.2023
https://bstr.fi/blogi/asiakaspersoonat/?fbclid=IwAR1XlaVxQp5_XfPwOefiVWTokZ1ccPzeOLXJkKBL_a8_0IW-VDfK6NLGWn8.

Poutiainen, N. 2019. Hiljainen tieto osaamisen kehittämisessä – Kokemuksia monimyymläytyöskentelystä. Opinnäytetyö, Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 9.4.2023
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/261284/Poutiainen_Noora.pdf?sequence=2&isAllowed=y.

Ruohotie, P. 2006. Communication and Learning in the Multicultural World. Festschrift for Professor Tapio Varis. Tampere: University of Tampere.

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T., Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 23.4.2023
<https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>.

Suomen Yrittäjät ry 2014. Liiketoimintasuunnitelma 1/7 Liikeidean tiivistelmä ja SWOT-analyysi Business idea and SWOT.15.3.2016. Viitattu 23.4.2023
<https://www.youtube.com/watch?v=0Vq9r-34GaA>.

Työelämään.fi 2023. Perehdytys. Viitattu 2.4.2023
<https://tyoelamaan.fi/tyosuhde/perehdytys/>.

Työsuojelu.fi 2023. Oikeudet ja velvollisuudet työssä. Viitattu 11.3.2023
<https://www.tyosuojelu.fi/tyosuhde/oikeudet-ja-velvollisuudet-tyossa>.

Työturvallisuuskeskus 2023. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Viitattu 11.3.2023 <https://ttk.fi/julkaisu/perehdyttaminen-ja-tyonopastus-ennakoivaa-tyosuojelua/>.

Vuorinen, I. 2001. Tapausharjoitus (case). Opetusmenetelmät opetuksen monipuolistajana. Viitattu 27.1.2023
<http://www.oamk.fi/amok/oppimat/LO/Opetusmenetelmat06a/html/tapausharjoitus.html>.

Vuorinen, T. 2013. Strategiakirja -20 työkalua: SWOT-analyysi. Helsinki: Alma Talent.

LIITTEET

Liite 1. Asiakaspolku esimerkki Fontanellan keila-asiakas

Liite 2. Asiakaspersoonat esimerkit Fontanellassa

Liite 3. Esimerkkitapaukset kylpylän asiakaskohtamisista


Liite 1. Asiakaspolku esimerkki Fontanellan keila-asiakas



Liite 2 1(2). Asiakaspersoona esimerkki

ASIAKASPERSOONA

Kuvassa tyypillisistä asiakkaista. Käyttäjätietojen avulla voidaan asettaa ja eläytyä käyttäjän asemaan. Näin saadaan parempi ymmärrys niistä tekijöistä, jotka on huomioitava palvelua suunniteltaessa. Perustuu havainnointiin ja oikean asiakkaan kokemuksiin, jotka on kerätty esimerkiksi haastatteluilta.



UNELMAT

Elää terveenä nauttien elämästä ja läheisistä.

ASIAT, JOTKA ÄRSYTTÄVÄT

Myöhästely ja epäluotettavuus

MATKAILIJANA ARVOSTAA

Selkeyttä ja monipuolisia palveluita

KANAVAT, JOITA KÄYTTÄÄ

Päivittäin Facebook

PERSOONA

Extrovertti
Aktiivinen
Järjestelmällinen
Edelläkävijä

MATKAILIJATYYPPI

Aktiivilomailija
Sosiaalinen
Suorittaja
Perinteikäs

MOTIVAATTORIT

Kohteen turvallisuus
Kohteen aitous
Kohteen hintataso
Kohteen lisäpalvelut
Uudet tuttavuudet

TAUSTATIEDOT

Nimi: Pirkko Esimerkki

Ikä: 68 vuotias

Ammatti: Eläkeläinen

Kotipaikka: Maaninka

Perhe: Aikuiset lapset ja puoliso

Harrastukset: Neulominen, uiminen ja ohjattu kuntopiiri

Liite 2 2(2). Asiakspersoona esimerkki

ASIAKSPERSOONA

Kuvaus fyysisestä asiakkaasta. Käyttäjäpersoonan avulla voidaan asettaa ja eläytyä käyttäjän asemaan. Näin saadaan parempi ymmärrys niistä tekijöistä, jotka on huomioitava palvelua suunniteltaessa. Perustuu havainnointiin ja oikean asiakkaan kokemuksiin, jotka on kerätty esimerkiksi haastattelemalla.



TAUSTATIEDOT	
Nimi	Antti Esimerkki
Ikä	35 vuotias
Ammatti	Putkimies
Kotipaikka	Iisalmi
Perhe	Puoliso sekä 4v ja 8 v lapset
Harrastukset	Kuntosali, juoksu ja metsästys

UNELMAT
Osallistua maratonille ja uudelleen kouluttautua liikunnan pariin
ASIA, JOTKA ÄRSYTTÄVÄT
Liiallinen kiire ja liika työnteko (ylityöt)
MATKAILIJANA ARVOSTAA
Helppoa tavoitettavuutta
KANAVAT, JOITA KÄYTTÄÄ
Päivittäin Facebook ja Youtube Satunnaisesti Instagram

PERSOONA

Introvertti
Aktiivinen
Uuden kokeilija
Sotkuinen ja myöhästeliija

MATKAILIJATYYPPI

Perinteikäs
Hetkessä eläjä
Viihtyy lähellä

MOTIVAATTORIT

Kohteen turvallisuus
Kohteen ekologisuus
Kohteen hintataso
Kohteen lisäpalvelut
Kohteen ruokapalvelut

Liite 3 1(5). Esimerkkitapaukset kylpylän asiakaskohtaamisista

KYLPYLÄN ASIAKASPALVELUUN PEREHDYTTÄMINEN ESIMERKKITAPAUSTEN POHJALTA

VIRKISTYSKYLPYLÄ FONTANELLA

**ME PYRIMME AINA POSITIIVISEEN
ASIAKASKOKEMUKSEEN, JOKA YLITTÄÄ
ASIAKKAAN ODOTUKSET PALVELUN SUHTEEN.**

**JÄRJESTÄMME ASIAKKAALLE AIKAA JA
PALVELEMME HEIDÄT AINA ALUSTA LOPPUUN
POSITIIVISELLA ASENTEELLA.**

YLEINEN ASIAKASPALVELU AINA ASIAKASTILOISSA

- TIEDOSTAN, ETTÄ ASIAKASTILOISSA OLEN AINA ESILLE VALMIINA OSOITTAMAAN KOHTELIAISUUTTA JA AVUSTAMAAN ASIAKKAITA, RIIPPUMATTA SIITÄ, MILLÄ OSASTOLLA TYÖSKENTELEN JA ONKO VARSINAISESTI TYÖVUORONI ALKANUT VAI EI.
- PYRIN TUNNISTAMAAN ASIAKKAITA JA PYSÄHDYN SANOMAAN MUUTAMAN SANAN HEILLE LIIKKUESSANI YLEISISSÄ TILOISSA.
- EN TUO ASIAKKAILLE ILMI OMAA HUONOA PÄIVÄÄNI VAAN KESKUSTELEN ASIALLISESTI ENKÄ KÄYTÄ ASIATONTA KIELTÄ MYÖSKÄÄN JUTELLESSA TYÖKAVEREIDENI KANSSA.
- MIKÄLI KESKUSTELEN TYÖKAVEREIDEN KANSSA MUITA KUIN TYÖJUTTUJA, EN ANNA TÄMÄN HÄIRITÄ TYÖTÄNI / ASIAKKAITA. ESIMERKIKSI KIROILU JA ASIAKKAILLE KUULUMATTOMAT KESKUSTELUT TAPAHTUU AINA MUUALLA KUIN ASIAKASTILOISSA ESIMERKIKSI EA-HUONEESSA.
- MIKÄLI EN TIEDÄ TAI OSAA JOTAIN, USKALLAN PYYTÄÄ APUA JA NEUVOA. ESIMERKIKSI KERRON ASIAKKAALLE: "NYT HETI EN OSAA ANTAA VASTAUSTA SINULLE, MUTTA MINÄ SELVITÄN ASIAN JA PALAAN ASIAAN KUNHAN SAAN VASTAUKSEN."

Liite 3 2(5). Esimerkkitapaukset kylpylän asiakaskohtamisista

UINNINVALVOJAT

- TERVEHDITÄÄN ASIAKASTA ENSIN: ME TEEMME ALOITTEEN
- KYSYTÄÄN ONKO ASIAKAS KÄYNYT ENNEN MEILLÄ. JOS EI: ANNETAAN PERUSOHJEET, KUINKA KYLPYLÄSSÄ TOIMITAAN
- OLLAAN ALOITTEELLISIA ASIAKASPALVELUSSA, ENNAKOIDAAN TARPEITA
- KERROTAAN ALTAAN SYVYYS, PITUUS JA TARVITTAESSA ALTAAN MUUT TOIMINNOT (AALLOT, POREET, HIERONTAPISTEET)
- KERROTAAN LAINAUSMAHDOLLISUUKSISTA: VESIJUOKSUVYÖT JA KELLUKKEET
- PYYDETTÄÄN LAPSLA VÄLTÄMÄÄN JUOKSEMISTA. LISÄKSI KERROTAAN, MITÄ VAAROJA SIITÄ VOI SEURATA. (LAPSI YMMÄRTÄÄ PAREMMIN)
- ANNETAAN VINKKEJÄ HARJOITUKSISTA JA TEKEMISESTÄ
- AVUSTETAAN APUA TARVITSEVIA ESIM. TUKEMISSA MÄRILLÄ PINNOILLA
- ASIAKKAAN POISTUESSA KIITETÄÄN JA TOIVOTETAAN TERTVUTULLEEKSI UUDELLEEN KYLPYLÄÄN
- KYSYTÄÄN ASIAKKAALTA MILLAINEN UINTIRETKI OUI, OLIKO MUKAVAA TMS.

ASIOISSA JOUSTAMINEN

TÄRKEÄÄ PITÄÄ ASIAKASKOKEMUS HYVÄNÄ, JOTEN EN PUUTU LIIAN Pieniin ASIOIHIN ESIMERKIKSI:

- 1.5MIN YLIAIKA KYLPYLÄSSÄ
- MAHDOLLISTAN KEILAAJIEN KEILAKIERROKSEN HEITTÄMISEN LOPPUUN, MIKÄLI HE ASIAA PYYTÄVÄT, EIKÄ RADAN LOPPUMISELLÄ OLE AIKATAULULLISESTI KIIRE
- VAKIOASIAKAS ON UNOHTANUT KUUKAUSIKORTTINSA TAI SARJALIPPUNSA AUTOON. ASIAKAS VOI KÄYDÄ TUOMASSA LIPPUNSA UINNIN TAI KUNTOSALIN JÄLKEEN. TARVITTAESSA VOIN ETSIÄ SEURANTAKANSIOISTA TOSITTEEN HÄNEN OSTOSTAAN JA MERKATA SEN TIEDOKSI LAPULLE MUITA KASSANTYÖNTEKIJÖITÄ VARTEN.

LIIKUNTAPALVELUT SQUASH- TAI KEILAVARAUKSEN PUUTTUMINEN

ESIMERKKI: ASIAKAS TULLUT NIISIÄSTÄ SAAKKA KEILAAMAAN. VARAUSTA EI LÖYDY JA SEURAAVA VAPAA AIKA OLISI 60MIN PÄÄSTÄ, ASIAKAS SUOSTUU ODOTTAMAAN SEURAAVAA AIKAA. ASIAKAS ON KUITENKIN NÄREISSÄÄN, TARJOTAAN ASIAKKAALLE ODOTTELUJALLE MAHDOLLISUUS KOKELLA VELOITUKSETTA MEIDÄN KUNTOSALIA.

ESIMERKKI: ASIAKAS TULLUT KUOPIOSTA SAAKKA PELAAMAAN SQUASHIA. VARAUSTA EI LÖYDY, VAPAITA AIKOJA EI OLE ENÄÄ TÄLLE PÄIVÄLLE, VAIKKA VARAUKSEN PITI OLLA NYT. PAHOITTELAAN TILANNETTA JA TARJOTAAN MAHDOLLISUUTTA KÄYDÄ NYT KUNTOSALILLA. VARATAAN ASIAKKAALLE UUSI AIKA JA VARMASTETAAN AJAN PAIKKAANSAPITÄVYYS. UUSI AIKA TARJOTAAN ASIAKKAALLE PUOLENHINTAAN.

VINKIT

- KATSOTAAN ENSIN VARAUSKALENTERISTA LÖYTYYKÖ AIKAA.
- EI JÄTETÄ ASIAKASTA YKSIN ETSIMÄÄN JA POHTIMAAN MITÄ HÄNEN PITÄÄ TEHDÄ
- PAHOITTELAAN TILANNETTA JA PYRITÄÄN LÖYTÄMÄÄN UUSI RATKAISU ESIMERKIKSI TOINEN LIIKUNTAMUOTO SAMAAN KELLONAikaan TAI KOKONAAN UUSI AIKA
- PYRITÄÄN HYVITTÄMÄÄN, MIKÄLI ASIAKAS JOUTUU ODOTTAMAAN KOHTUUTTOMAN KAUJAN TAI EI SAA SAMALLA KERTAA VARAAMAANSA PALVELUA.
- VOIDAAN HYVITTÄÄ HETI PAIKAN PÄÄLLÄ ASIAKKAAN MIELIPAHAA "AINEETTOMALLA" JA MEILLE "EDULLISELLÄ" VAIHTOEHDOLLA; ESIMERKIKSI KYLPYLÄ - TAI KUNTOSALIKÄYNTI. HYVITYS TULEE SUHTEUTTAA HAITTAAN ELLI HYVITETÄÄNKÖ ITSE PUUTTUVAN PALVELUN PÄÄLLE JOTAIN ESIMERKIKSI JÄTSKIT.
- ASIAKKAALLE TULEE JÄÄDÄ MEIDÄN TOIMIMISESTA TILANTEESTA HYVÄ PIILIS

Liite 3 3(5). Esimerkkitapaukset kylpylän asiakas kohtaamisista

JO MAKSETUN PALVELUN HYVITTÄMINEN

ESIMERKKI: ASIAKAS ON OSTANUT 10 KERRAN KORTIN SOLAARILMIN. KORTISSA EI OLE MITÄÄ AJAKAALAA KUIN 10 KERRAN RAJOITUS. SOLAARIM ON POISTUNUT VALIKOMASTA JO YLI VUOSI SITTEIN. ASIAKAS HALLIJA KÄYTTÄMISTÄÄN KORTISTA (SOPI) RAHAT TAKAISIN. KERROTAAN ASIAKKAALLE, ETTÄ SOLAARIM ON VALITETTAVASTI POISTUNUT VALIKOMASTA JO VUOSI SITTEIN. KERROTAAN, ETTÄ VOIMME HYVITTÄÄ HÄMILLE SAMAN HINNAN ARVOSTA. JOTAIN MITÄ PALVELUJA. KERROTAAN MIUIT PALVELUIT (KYLPLYÄ, KUNTOOSA, KELAUS). ASIAKAS EINNOSTUI KEILAAMISESTA. KIRJOITETAAN ASIAKKAALLE LAHJAKORTTI KEILAUKSEEN (SOLAARILMIN ARVO OLSI OLLUT 25€, KEILAUKSEN + KAHDET KENGAT ARVO SAMI).

ESIMERKKI: ASIAKAS OSTAA ITSELLEEN JA LAPSELLEEN UMAALPUT LAUANTAINA KLO 17. ASIAKAS MENEE PUKILOIHIN, MUTTA TULEE JO MUUTAMAN MINUUTIN KULUTTUA TAKAISIN. EI HALLIKAAN MENNÄ KYLPYLÄÄN SELLÄ OLEVAN SUUREN BUIJKAN VUOKSI. ASIAKAS HALLIISI RAHAT TAKAISIN. KIRJOITETAAN ASIAKKAALLE KORVAAVAT KYLPYLÄLIPUT, JOTTA HÄN VOI TULLA KÄYVÄÄN KYLPYLÄSSÄ TOISENA AJANKOHTANA. KERROTAAN ASIAKKAALLE, MILLOIN MEILLÄ TULENSA ON RAUHALISEMPAA.

ESIMERKKI: KOTIHE ASIAKASTA (SAMA SEURUE) TULEE KEILAAMAAN. ASIAKKAAT KERKÄVÄT KEILATA 20 MINUUTTI, ENNEN KUIN KEILARATA MENEE JUMIN. MAHDOLLISUUKSEN MUKAAN JOKI TYÖVUOROSSA OLEVA LÄHTEE SELVITTÄMÄÄN KEILAUMIA. MIKÄLI OSAAVIA HENKILÖITÄ EI OLE PAIKALLA VOIDAAN ASIAKAS SIRTÄÄ TOISELLE VAPAALLE RADALLE. TOINEN RATA MENEE MYÖS JUMIN, EIKÄ MITÄ VAPAITA RATOJA OLE. HYVITETAAN ASIAKKAALLE 60 MINUUTIN LAHJAKORTTI KEILAUKSEEN SEKÄ KENGAT KEILAAILLE. PAHOITTELLAAN TILANNETTA JA KERROTAAN ETTEMME JUMIN NYT VOI KOREIATA TILANNETTA.

VINKIT

- PÄÄSÄÄNTÖISESTI PYRITÄÄN KORVAAMAAN TOISELLA TUOTTEELLA, RAHAN PALAUTUKSEN SIJAAIN
- MUISTETAAN PAHOITTELLA ASIAKKAALLE TILANNETTA JA TOIVOTTAA HÄNET UUELLEEN TERVETULLEEKSI
- VOIDAAN HYVITTÄÄ "EXTRA", MUTTA EI KOHTUUTOMAN PALJON. MUUTAMIN EUROJEN HEITTO KORVAAVASSA PALVELUSSA EI OLE ONGELMA, KUNHAN ASIAKAS ON TYYTYVÄINEN

ASIAKASPALAUTTEEN KÄSITTELY

ESIMERKKI: ASIAKAS ON PAHOITTANUT MIELENSÄ ALLASVALVOJAN KIELLETTYÄ HEITÄ LASKEVASTA LUKUMÄESTÄ KAHDESTAAN. KYSESSÄ 12-VUOTIAS LAPSI JA AIKUIHEN. ASIAKAS LÄHESTYY FONTANELLAA SÄHKÖPOSTILLA. HÄN KERTOO, KUNKA EPÄASIALLISTA ON HUOMAUTTAA HEITÄ KAIKKIEN KUULLEN JA MIKSI PERHE SAA ITSE MÄÄRITTÄÄ KUNKA LUKUMÄESTÄ LASKEAAN. HEIDÄN MIELESTÄÄN ALLASVALVOJA ON OLLUT RÖYHKEÄ, SÄHKÖPOSTIN VASTATAAN MAHDOLLISIMMAN PIAN. ASIAKKAALLE KERROTAAN MIINKÄ TAKIA MIEDÄN ALLASTILOJEN MIE SÄÄNNÖT OVAT SELLAISET KUIN OVAT. PERUSTELLAAN KIELTOA TURVALLISUUDILLA JA PAHOITTELLAAN ASIAKKAALLE SYNTYNYTTÄ MIELEPÄÄÄ SEKÄ ALLASVALVOJAN ULOSANTIA, MIKÄLI SE ON OLLUT ASIAKASTA KOHTAAN LOURKAAVA. LISÄKSI ANNETAAN ASIAKKAALLE ESIWIHEN PUHELINNUMERO, MIKÄLI HÄN HALUAA VIELÄ KESKUSTELLA ASIASTA. ASIA KÄSITELLÄÄN ASIAKASOIKEUSTEN KANSSA JA KYSYTÄÄN MYÖS ALLASVALVOJAN NÄKEMYS TILANTEEN ETENEVISSÄ. MIKÄLI TILANNE ON OLLUT MIEDÄN PUOLESTAMME ASIASTON, ASIAKKAALLE VOIDAAN HYVITTÄÄ VAPAAALPUT KYLPYLÄÄN. PAHOITTELLAAN KUITENKIN TILANNETTA, VAIKKA ALLASVALVOJA ON TOIMINUT TILANTEESSA ALTAIDEN SÄÄNTÖJEN MUKAAN.

VINKIT

- KUUNNELLAAN JA KESKITTYÄÄN ASIAKKAASEN NIIN, ETTÄ HÄN KOKEE TULEVANSÄ YMMÄRRETYKSI (KERRATAAN JA VARHISTETAAN YKSIYKÖHDÄT)
- PYRITÄÄN RATKAISEMAAN ONGELMA ITSE MAHDOLLISIMMAN NOPEASTI, OTETAAN VASTUUA JA TEHDÄÄN RATKAISU TARVITTAESSA ITSE, VARSINKIN JOS ESIWIEN EI OLE PAIKALLA
- SIRRETAAN KIHTYNEEN ASIAKKAAN TILANTEEN KÄSITTELY JOKO ESIWIHELLE TAI KOLLEGALLE ENNEN KUIN ITSE HERHOOSTUU JA KADOTTAA TILANNEHALLINNAN. TARVITTAESSA SIRRETAAN KIHTYNYT ASIAKAS SELVITTÄMÄÄN TILANNETTA MIEHÄN SIVUMPAAN, JOTTA KOLLEGA VOI JATKAA MUIDEN ASIAKKAIDEN PALVELUA
- TARJOTAAN MAHDOLLISUUTTA KESKUSTELLA PÄÄLLIKÖN KANSSA PAIKAN PÄÄLLÄ TAI ANNETAAN ESIWIHEN YHTEYSTIEDOT (SÄHKÖPOSTI).
- LOPUKSI PAHOITTELLAAN/PYYDETÄÄN VIELÄ KERRAN ANTEKSI JA KIITETÄÄN ASIAKASTA PALAUTEESTA
- PALATAAN PALVELUSSA "NORMAALIIN PÄIVÄJÄRJESTYKSEEN"
- MIKÄLI ONGELMAN RATKAISEMINEN ON SIRRETTY ESIWIHELLE, VARHISTAN TILANTEEN RATKAISEMINEN. TÄMÄ TUKEE OMAA TOIMINTAA TILANTEESSA JA VOI AULTAA TILANTEIDEN SELVITTÄMISESSÄ JATKOSSA
- TAPAHTUNEET VIRHEET KÄSITELLÄÄN YHDESSÄ NIIN, ETTÄ NIISTÄ OPIAAN JA EHKÄISTÄÄN. EI SYLLISTETÄ TYÖKAVERIA TAI PUSKETA TYÖPAIKAN LUMAPIIRIÄ ALAS, VAAN TUETAAN
- SAMANKALTAISTEN VIRHEIDEN TOISTUMISEN -> UUDET TOIMINTATAVAT KAIKKIEN TIE TOON (SISÄINEN TIEDOTTAMINEN KANSSIOON)
- HYVITETAAN, TARJOTAAN TILALLE JOTAIN EKSTRAA ESIM. KYLPYLÄLIPPU TAI JÄTSKI

YLEISTÄ RAUHAA HÄIRIKÖIVÄ ASIAKAS

ESIMERKKI: LUKUNTUNTIA ODOTTAVAT OPISKELIJAT KIROILEVAT AJULASSA KOVAAN ÄÄNEEN JA KATSOVAT KÄNNYKÖSTÄ VIDEOITA SUURELLA ÄÄNENVOIMAKKUUDELLE. KESKEYTETÄÄN TILANNE YSTÄVÄLISESTI, MUTTA HARAKASTI. "ANTEKSI, NYT PITÄIS MIEHÄN LASKEA ÄÄNENTASOJA. TÄÄLLÄ KUUKKE MITÄKIN IHMISSÄ JA MINUN PITÄÄ PYSTYÄ KÖMIVÄNKOIVAMAAN ASIAKKAIDEN KANSSA JA TÄMÄ VAAE ASIAKKAIDEN PUHEEN KUULEMISEN, KIITOS." MIKÄLI OPPIAAT JATKAVAT MIELEHÄMISTÄ JA ARHEUTTAVAT KOHTUUTOMAN PALJON HÄIRIÖTÄ, VOIDAAN HEITÄ PYYTÄÄ POISTUMAAN RAKENNUKSEN ULKOPUOLELLE ODOTTAMAAN OPETTAAJA. TYÖRAUHAN NIIN TYÖNTEKIJÄLLE KUIN MUILLE ASIAKKAALLE TULEE SÄELY.

ESIMERKKI: ERÄLYTTÄVÄ HENKILÖ TULEE PYÖRIVÄÄN KYLPYLÄN AULATILOIHIN. HENKILÖ TUJOITAA MITÄ ASIAKKAITA JA KÄYTTÄYTY OMIUTISESTI. VOIN KYSYÄ, ETSIKÖ HENKILÖ JOTAIN. MIKÄLI HÄNELLÄ EI OLE AIKOHUUSTA KÄYTTÄÄ MIEDÄN PALVELUITA, KEHOITAN ASIAKASTA SIRTÄMÄÄN TOISEEN PAIKKAAN, KOSKA FONTANELLAN TILAT ON TARKOITETTU SEN ASIAKKAITA VARTEN. MIKÄLI HUOVAAN ASIAKKAAN OLEVAN AGGRESSIIVISEN TAI OLEVAN HALLITON POISTUMAAN KUTSUN PAIKALLE VARTIJA. PAHOITTELEN TILANNETTA MUILLE ASIAKKAILLE.

ESIMERKKI: AULAN TILOIHIN SAAPUU ERÄLYTTÄVÄÄN OLOINEN HENKILÖ. HENKILÖ SUUNTAA KULJUN TAAKSE. PYYDÄN ASIASTA PYSÄHTYMÄÄN JA KYSYN MINNE HÄN ON MATKALLA. ASIAKAS PUHUU ERÄSELVÄSTI JA ERÄILLEN HÄNEEN HALLIJAAN KÄYTTÄÄ TILAJAANNE RÄHDEAINEIDEN KÄYTTÖÖN. KERRON, ETTÄ KARKO TILANNE MUUN MUASSA VESSAT OVAT VAIN YRITYKSEN ASIAKKAALLE JA MIKÄLI HÄN EI OLE ASIAKKAAMME, HÄN EI PYSTY VIETTÄMÄÄN AIKAA TILASSAMME. PYYDÄN HÄNTÄ POISTUMAAN. MIKÄLI ASIAKAS EI SUOSTU POISTUMAAN, VOIN UHATA HÄNTÄ VARTIJOIDEN KUTSUNHISSELLÄ JA TARVITTAESSA TEHDÄ TÄMÄN.

VINKIT

- MIKÄLI TILANNE EI OLE VAKAVA, MUISTUTAN ASIAKASTA YSTÄVÄLISESTI JULKISESTA TILASTA, JOSSA TÄYTY PYSTYÄ TOIMIMAAN MUIDEN IHMISTEN YMPÄRÖIMÄNÄ
- RAHOITTELEN ASIAKASTA, MIKÄLI HÄN ON KIHTYNEESSÄ TILASSA. TARVITTAESSA PYYDÄN HÄNET SIVUUN KESKUSTELEMAAN TAI ÄÄRITILANTEESSA SOITAN VARTIJAAN PAIKALLE. TYÖVUOROJEN AIKANA AINA PÄIVYSTÄVÄ VARTIJA KESKUSTASSA (PUHELINNUMEROT KASSAN PUHELUSSA).
- PUUTUN TILANTEISIIN ROHKEASTI, KOSKA NÄMÄ TILANTEE LUOVAT MUILLE SAMASSA TILASSA OLIJOILLE EPÄMIELLYTTÄVÄN TAI JOPA TURVATTOMUUDEN TUNTEEN. LISÄKSI JOS TILANTEISIIN EI PUUTUTA, NE MONESTI TOISTUVAT.
- EN OLE TYHMÄNRONHKEA VAAN USKALLAN TARVITTAESSA KUTSUA PAIKALLE LISÄVOIMIA (ESIM. VARTIJA TAI POLIISI)

Liite 3 4(5). Esimerkkitapaukset kylpylän asiakaskohtamisista

PUHELIAS ASIAKAS

OLEMME PALVELUIDEN LISÄKSI SOSIAALINEN KOHTAAMISPAIKKA

ESIMERKKI: VAKIOASIAKAS 70 VUOTIAS MUMMO JÄÄ JUTTELEMAAN TISKILLE. MENEN MUKAAN KESKUSTELUUN JA JUTTELEN HÄNEN KANSSAAN SÄÄSTÄ JA SITÄ, KUINKA HÄN SELITTÄÄ OMASTA PERHESTÄÄN. JUTTU VENYY. ENSIN SAAPUU YKSI ASIAKAS JONDOON MUMMON TAKSE JA HETKEN KULUTTUA TOINEN MUMMO JATKAA JUTTUA. PYRIN LOPETTAMAAN KESKUSTELUN YSTÄVÄLISESTI: "OUPA KIVA JUTELLA, NYT PITÄÄ KUITENKIN JATKAA HOIMIA. JATKETAAN KUULE JUTTUA KOHTA TAI SITTEN SEURAAVALLA KERRALLA, KUN TAAS NÄHDÄÄN."

VINKIT

- MAHDOLLISUUKSIEN MUKAAN JÄÄN KESKUSTELEMAAN ASIAKKAAN KANSSA PIDEMMÄKSI AIKAA. TÄMÄ EI KUITENKAAN SAA VAIKUTTA A LIKAA TYÖTEHTÄVIINI.
- TARVITTAESSA KESKEYTÄN YSTÄVÄLISESTI KESKUSTELUN ASIAKKAAN KANSSA, HOITAUKSENI VAADITUT TYÖTEHTÄVÄT. "JOUUDUN NYT JATKAMAAN MUUN TYÖN PARISSA, MUTTA OLI KIVA JUTELLA."
- TUNNISTAESSANI PUHELIAAN VAKIOASIAKKAAN, VOIN TILAISUUDEN MUKAAN TEHDÄ MYÖS ITSE ALOITTEEN KESKUSTELUN ALOITTAMISESTA, JOTTA ASIAKKAALLE JÄISI POSITIIVINEN MIELI KOHTAAMISESTA.
- JOILLEKIN FONTANELLA ON KOHTAAMISPAIKKA, JOSSA HÄN SAA SUURIMMAN VIIKOTTAISIN KOMMUNIKOINTINSA.

SUKUPOULIVÄHEMMISTÖÖN KUULUVAN HENKILÖN ASIOINTI KYLPLYLÄSSÄ

ESIMERKKI: HENKILÖLLÄ ON TRANSSUKUPOULINEN PUOLISO. HALLUAVAT TULLA UIMAAN VIKON KULUTTUA, MUTTA SUKUPOULEN KORJAUSPROSESSI ON YELÄ KESKEN. EVÄT HALLUA KÄYTTÄÄ YLEISIÄ PUKU- JA PESUTILOJA. TARJOAN VAHTIOHDOKSI TILAUSALUNAN PUKUTILAA JA PESUTILAA (NORMAALILLA KYLPLYLÄSPUN HINNALLA). KERRON ETTEI TÄHÄN KUULU SAUNOJEN LÄÄMITYS VAAN TÄSTÄ PERITÄÄN TILAUSALUNAN MUKAISET MAKSUT, ARKENA MINIMI 100€ JA VIKONLOPPUNA MINIMI 120€. ASIAKAS ON TYYTYVÄINEN RATKAISUUN. SOVITAAN JA VARATAAN TILAUSALUNA ETUKÄTEEN. ILMOITAN ASIESTA ETUKÄTEEN TOIMISTON VÄELLE, ETTÄ OVAT TIE TOISA TILAN KÄYTTÄJISTÄ.

ESIMERKKI: ASIAKAS SAAPUU KYLPLYLÄN TISKILLE JA HALLUAA TULLA KYLPLYLÄÄN, ET OLE AIVAN VARMA ASIAKKAAN SUKUPOULESTA. ASIAKAS KERTOO OLEVANSA BIOLOGISESTI MIES, EKÄ SUKUPOULENKORJAUSTA OLE YELÄ TEHTY, VAIKKA ASIAKAS KOKEE ITSENSÄ HAISEKSI. TILAUSALUNAN PESU- JA PUKUTILA EVÄT OLE JUURI NYT VARAINA. KERRON ASIAKKAALLE, ETTÄ HÄNEN TULEE KÄYTTÄÄ TÄSSÄ TAPALUKSESSA IIVESTEN TILOJA. MIKÄLI ASIAKKAALLA ON SINIVALKOINEN KÄYTTÖOIKEUSHERKKI VOI HÄN KÄYTTÄÄ UIMA-ASUJA SUHKUSSA JA SAUNOISSA. ANNAN ASIAKKAALLE PUKUKAUPIN AVAIMEN RYHMÄPUKUTILASTA (YKSITYISEMP), EI NIN PALJON RUUKKAA) JA KERRON, ETTÄ ASIAKAS VOI HALLUTESSAAN PESEYTYÄ INVAIVASSA.

VINKIT

- SUKUPOULIVÄHEMMISTÖÖN KUULUVA HENKILÖ VOI KOKEA KYLPLYLÄSSÄ KÄYNNIN AHDISTAVANA, MIEDÄN EI TULE LISÄTÄ TÄTÄ AHDISTUSTA VAAN TURVATA ASIAKKAALLE YHTENÄISET PALVELUVAHDOLLISUUDET. MIKÄLI ASIAKAS HALLUAA ASIOIDA HEHÄN "SYRJÄSSÄ" NIN ETTEIVÄT MUUT KUULE, KIINNIOITAN TÄTÄ PÄÄTÖSTÄ JA HOIDAMME ASIOINNIN RAUHASSA.
- TARJOAMME MAHDOLLISUUKSIEN MUKAAN TILAUSALUNAN PUKU- JA PESUTILAN KÄYTTÖVAHDOLLISUUTTA, IIVÄN LISÄVELOITUSTA. SAUNOJEN LÄÄMITYKSESTÄ PERITÄÄN NORMAALIMAKSU.
- EMME SUVAITSE EPÄASIAALLISTA KÄYTTÖÄ TAI HUUTELUJA SUKUPOULIVÄHEMMISTÖJÄ KOHTAAN, MIKÄLI HUOJAMAAN TÄLLAISTA PUUTUN TILANTEESEEN.
- SUKUPOULENKORJAUSPROSESSI VOI OLLA PITKÄ PROSESSI, MIEDÄN TULEE KUITENKIN KIINNIOITAA SUKUPOULIVÄHEMMISTÖÖN KUULUVAN LISÄKI MUIDEN TILOISSA ASIOIVIEN ASIAKKAIDEN PALVELUOIKEIMUS.

MUUT YMPÄRILLÄ TOIMIVAT YRITYKSET

FONTANELLAN KANSSA SAMASSA RAKENLUKSESSA TOIME MUUN MUASSA RAVINTOLA FONTE. SAMASSA TILASSA ON ENNEN TOIMINUT FONTANELLAN OIVA RAVINTOLA. SUURI OSA ASIAKKAISTA MIELTÄÄ FONTEN EDELLEEN SAJAKSI YRITYKSEKSI, VAIKKA NÄN EI OLE.

ESIMERKKI: ASIAKAS HALLUAA PUHELINTISE VARATA TYHY-ILAN JONON SISÄLTYY KELAUSTA, UNTIA JA RUOKAILU. HÄN HALLUAA KOKO PAKETISTA TARJOUKSEN 20 HENGELLE. SELTÄN ASIAKKAALLE, ETTÄ ME PYSTYVME HOITAMAAN KELAUKSEN JA KYLPLYLÄOSUUDEN, MUTTA RUOKAILUSTA HÄNEN ON SOVITTAVA FONTEN KANSSA. ANNAN ASIAKKAALLE FONTEN Puhelinnumeron / TARJODUN KESKUSTELEMAAN ASIESTA ALLUSTAVASTI FONTEN KANSSA. ASIAKKAAN MIELESTÄ ON HANKALAA ETTEI ASIAA SAA SOVITTUA SUORAAN MIEDÄN KANSSAAMME. SELTÄN ASIAKKAALLE UUDELEEN, ETTÄ KYSESSÄ ON TOINEN YRITYS JA MINULLA EI VALITETTAVASTI OLE TIE TOA HEDÄN HINNOISTAAN TAI VARHULUITA KYSEISEN AJANKOHIDAN MUUSTA VARALUKSISTA. PAHOITTELEN ETEN VOI SUORAAN ANTAA TARJOUSTA. KERRON ASIAKKAALLE KATTAVASTI MIEDÄN YHTEISTYÖSTÄAMME, KUINKA HE VOIVAT HALLUTESSAAN YHDISTÄÄ FONTEN RUOKAILUN MIEDÄN TILAUSALUNAAMME JA KUINKA ALLASPUOLELLE SAA TILATTUA FONTEN TUOTTEITA ALLASBAARISTA. KERTAAN LOPUKSI ASIAKKAALLE HINNAT JA PALVELUT JOTKA ME PYSTYVME TARJOAMAAN JA PYYDÄN OLEMAAN RUOKAKUUIOISTA YHTEYDESSÄ FONTEN. OTAN ASIAKKAAN Puhelinnumeron YLÖS JA TIEDUSTELEN MYÖHEMMIN TOTEUTUKKO VARAUS (ELLEI ASIAKAS OLE ITSE MIEHÄN ENSIN YHTEYDESSÄ)

VINKIT

- KORJAAN ASIAKKAAN MIELIKULVAN YHTENÄISESTÄ YRITYKSESTÄ, MIKÄLI HÄN NÄIN LUULEE. KERRON KUITENKIN ETTÄ YHTEISTYÖTÄ TEHDÄÄN TARPEEN MUKAAN.
- PYRIN MARKKINOIMAAN YMPÄRILLÄ OLEVIA YRITYKSIÄ SEKÄ OMIA YHTEISTYÖKUMPPANEITAMME. KERRON HEISTÄ POSITIIVISIA ASIOITA JA PIDÄN OMAITA OSALTA YLLÄ OMAA TIE TOUITANI NÄISTÄ YRITYKSIÄ.
- TARPEEN MUKAAN VOIN TOIMIA "VIESTINVIJÄNÄ" MIKÄLI ASIAKAS ON KIINNOSTUNUT MOLEMPIEN YRITYSTEN PALVELUISTA, PYRIN MAHDOLLISIMMAN VÄHÄN "JUOKSUTTAMAAN" ASIAKASTA.
- MIKÄLI ASIAKAS ANTAA PALAUTETTA ESIMERKIKSI FONTEN PALVELUSTA MEILLE, PAHOITTELEN HETI ITSE TILANNETTA, MUTTA KORJAAN MYÖS ETTÄ KYSESSÄ ON ERI YRITYS. PYYDÄN ASIAKASTA ANTAMAAN PALAUTTEEN HEILLE TAI TARJODUN VÄLITÄMÄÄN TERVEISET ETEENPÄIN.

Liite 3 5(5). Esimerkkitapaukset kylpylän asiakaskohtamisista

SÄÄNTÖJEN RIKKOMINEN

ESIMERKKI: ASIAKAS SAAPUU ALLASOSASTOLLE. ASIAKKAAN UIMA-ASU JA HIUKSET OVAT TÄYSIN KIVYI. MENEN ASIAKKAAN LUOKSE JA KERRON HÄNELLE, ETTÄ HÄNEN TÄYTY PEESEYTYÄ ENNEN ALTAASEEN MENÖÄ. PERUSTELEN TÄMÄN OHJEEN KERTOMALLA, ETTÄ VAIKKA ALLASVEISSÄ ON PUHDISTAVAA KLOORIA, TÄYTY JOKAISEN ASIAKKAAN PEESEYTYÄ, JOTTA ALLASVEDEN LAATUVAATIMUKSET TÄYTYVÄT JA PYSYVÄT MAHDOLLISIMMAN HYVÄNÄ.

ESIMERKKI: ASIAKAS HENEE SAUNOMAAN UIMA-ASU PÄÄLLÄ. ASIAKKAALLA EI OLE SINIVALKOISTA KÄYTTÖOIKEUSHENKÖÄ. PYYDÄN ASIAKASTA SAUNOMAAN ILMAN UIMA-ASUA, HALUTESSAAN HÄN VOI KÄYTTÄÄ SAUNASSA PYYHETTÄ. KERRON, ETTÄ TÄMÄ ON YLEINEN OHJISTUS SUOMESSA, ETTÄ SAUNASSA OLLAAN ILMAN UIMA-ASUA. PERUSTELEN ASIAN, ETTÄ UIMA-ASU PÄÄLLÄ SAUNOESSA ALTAASEEN KUKUTUU PALJON HIKEÄ JA UKAA.

VINKIT

- KAIKILLE ASIAKKAILLE SAMAT SÄÄNNÖT JA VELVOITTAMINEN, ETTÄ NIITÄ TULEE NOUDATTAA. EN TEE POIKKEUKSIA, JOTTA JOKAINEN ASIAKAS ON TASA-ARVOISESSA ASEMASSA
- MIKÄLI JOUDUN HUOMAUTTAMAAN ASIAKKAALLE JONKIN SÄÄNNÖN NOUDATTAMISESTA, PERUSTELEN ASIAKKAALLE MIKSI NÄIN TÄYTYY TEHDÄ. TÄMÄ AUTTAA ASIAKASTA YMMÄRTÄMÄÄN SÄÄNTÖJÄ, MUISTAMAAN NIITÄ JATKOSSA PAREMMIN JA "KÄSKY" ON HELPOMPI OTTAA VASTAAN, KUN SE ON PERUSTELTU JÄRKEVÄSTI
- MIKÄLI MINULLA JA ASIAKKAALLA EI OLE YHTEISTÄ KIELTÄ, PYRIN HYÖDYNTÄMÄÄN KEHONKIELTÄ, OPASTEKUVIA TAI ESIMERKIKSI KÄÄNTÄJÄÄ.
- PUUTUN SÄÄNTÖJEN RIKKOMISEEN AKTIIVISESTI TILANTEEN VAATIMALLA TAVALLA, JOTTA KAIKILLA TILOISSA OLUJOILLA ON TURVALLINEN JA TASAPUOLINEN OLO.
- MIKÄLI JOUDUN OHJEISTAMAAN ASIAKASTA, TEEN TÄMÄN YSTÄVÄLLISESTI, MUTTA JÄMÄKÄSTI. EN HUUDA, KOROTA ÄÄNTÄNI TAI KÄYTÄ TARPEETONTA ELEKIELTÄ.