

PEREHDYTTÄMINEN PALVELUNEUVOJAKSI



Tradenomitutkinnon opinnäytetyö

Liiketalous

kevät 2023

Oona Aaltonen

Liiketalous

Tekijä Oona Aaltonen

Tiivistelmä

Vuosi 2023

Työn nimi Perehdyttäminen palveluneuvojaksi

Ohjaaja Sari Hanka

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda toimeksiantajapankille entistä tehokkaampi ja yhtenäisempi perehdytysprosessi perehdytyskalenterin avulla. Tarkoituksena oli luoda jo olemassa olevalle perehdytysprosessille selkeä kokonaisuus ja selvittää sen puutteet omien kokemusten pohjalta. Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa syvennyttään kolmeen aiheeseen; finanssialan ammattiosaaminen ja oppiminen, perehdytystä prosessina ja perehdyttäminen pankissa. Teoriaosuus on luotu tukemaan varsinaista perehdytyskalenteria ja tietoa on hankittu oppimisen ja kehittämisen osa-alueilta prosessin parantamista varten. Perehdytys on yrityksissä yleisesti heikoin henkilöstöjohtamisen sektori, jonka vuoksi se usein tarvitsee eniten päivitystä.

Toimeksiantajapankilla ei ole konttoreiden ja kaupunkien välillä selkeää linjaa toimia samalla tavalla kaikissa asioissa. Opinnäytetyö tukee perehdytyskalenteria, joka on luotu tuomaan yhtenäisyyttä konttorien välille ja helpottamaan työntekijöiden arkea. Kalenteri kokoaa yhteen kaikki palveluneuvojien tarvitsemat linkit ja ohjeet, sekä on tukena koko perehdytysjakson ajan uudella työntekijällä. Kalenteri jää työntekijän avuksi ja sieltä on haettavissa kaikki organisaation sisäiset infot ja koulutusmateriaalit.

Avainsanat perehdyttäminen, perehdytysprosessi, perehdytyskalenteri, finanssiala

Sivut 22 sivua

Bachelor of Business Administration

Abstract

Author Oona Aaltonen

Year 2023

Subject Customer service representative

Supervisors Sari Hanka

The aim of the thesis was to create an even more efficient and uniform orientation process for the client bank with the help of an orientation calendar. The purpose was to create a clear whole for the already existing orientation process and to find out its shortcomings based on our own experiences. The thesis was implemented as a functional thesis.

In the theory part of the thesis, we divided into three topics; professional knowledge and learning in the financial sector, orientation as a process and orientation in the bank. The theory section has been created to support the actual orientation calendar and information has been acquired from the learning and development areas for improving the process. Orientation is generally the weakest sector of personnel management in companies, which is why it often needs the most updating.

The ordering bank does not have a clear line between branches and cities to act in the same way in all matters. The thesis supports the orientation calendar, which was created to bring unity between the offices and make the everyday life of employees easier. The calendar brings together all the links and instructions needed by the service advisers, and supports the new employee throughout the orientation period. The calendar remains for the employee and all internal information and training materials of the organization can be retrieved from there.

Keywords Orientation, orientation process, orientation calendar, finance industry

Pages 22 pages

Sisälllys

1	JOHDANTO.....	3
1.1	Opinnäytetyön taustaa	3
1.2	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus.....	3
2	FINANSSIALAN AMMATTIOSAAMINEN JA OPPIMINEN.....	4
2.1	Oppiminen käsitteenä.....	5
2.2	Jatkuva oppiminen	6
2.3	Finanssialan ammattiosaaminen	7
2.3.1	Geneeriset taidot	8
2.3.2	Asiakasosaaminen	8
2.4	Ammattitaito asiakkaan näkökulmasta	10
3	PEREHDYTYSPROSESSI	10
3.1	Perehdyttäminen osana henkilöstöjohtamista ja työsuhteen elinkaarta	11
3.2	Perehdyttämisen lähtökohdat ja tavoitteet	11
3.3	Perehdyttämisen hyödyt ja vastuullisuus	12
3.4	Perehdytysmallit	14
4	PEREHDYTYSPROSESSI JA PEREHDYTYSKALENTERIN KEHITTÄMINEN TOIMEKSIANTAJAN ORGANISAATIOSSA.....	15
4.1	Tavoitteet ja merkitys perehdytysprosessin kehittämiseksi	15
4.2	Perehdytyskalenterin rakentaminen	16
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	17
6	POHDINTA.....	19
	Lähteet.....	21

1 JOHDANTO

Finanssiala on ollut jo pitkään muutoksen alla ja tulee edelleen muuttumaan digitalisaation myötä. Pankissa työskentelevän on pystyttävä vastaamaan asiakkaiden asettamiin vaatimuksiin ja luoda ammattitaitoinen asiakaskokemus joka kohtaamisessa. Työntekijän on

mukauduttava oppimaan uutta ja kehittämään jo tiedossa olevaa osaamista finanssialalla. On selvää, että robotiikan myötä työtehtävät tulevat muuttumaan ja uusiakin työtehtäviä muovautuu, mitä vielä ei osata edes määrittää. Tämän takia uuden oppiminen ja perehdytys on edellytys organisaatioille, jotka haluavat kasvaa ja kehittyä. (Eklund, 2020)

Perehdytyksen toinen suuri kompastuskivi on ajankäytön organisoimattomuus. Finanssialan toimijalla ei ole ylimääräistä aikaa työtehtävien lomassa kehittää itseään ja työskentelytapojaan, mikä heijastuu myös perehdyttämiseen. Perehdyttäjä yleensä tekee perehdytyksen oman työnsä ohella, jonka takia aika jää vähiin ja perehdytyksen laatu heikkenee. Tämä haaste on monissa organisaatioissa, vaikka suurin osa yrityksistä kyllä ymmärtää perehdytyksen tärkeyden. Perehdytys tulee tehdä valmiiksi suunnitellussa järjestyksessä ja organisoida niin, ettei uusi työntekijä joudu sisäistämään liikaa tietoa liian nopeassa aikataulussa.

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda perehdytyskalenteri toimeksiantajankille. Perehdytyskalenteri tuo perehdytykseen organisaation sisälle yhtenäisyyttä ja järjestelmällisyyttä. Kalenteri tuo uudelle työntekijälle selkeän kuvan perehdytyksen kulusta ja sen vaiheista. Kalenteri antaa selkeyttä myös perehdyttäjälle ja auttaa prosessissa, jos perehdyttäjiä on esimerkiksi useampi. Tällöin aiheet eivät hypi, eikä mikään jää perehdyttämättä. Opinnäytetyö tukee kalenterin rakennetta ja sen suunnittelua.

Opinnäytetyö on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä. Työ on kehittämispainotteinen ja käsittelee muutamaa päätutkimuskysymystä. Mitä finanssialalla oppiminen tarkoittaa? Mitä tarkoitetaan perehdyttämällä? Millainen olisi suunnitelmallisen perehdyttämisen kalenteri toimeksiantajalle? Ensimmäisenä keskitytään oppimisen teoriaan ja osaamisen harjoittamiseen. Oppimista on tutkittu paljon ja monet teokset käsittelevät oppimaan oppimista. Toiseksi käsitellään opinnäytetyön pääaihetta, perehdytystä. Perehdytys on yksi tärkeimmistä organisaatioiden tulevaisuuden turvaamiskeinoista. Kolmanneksi selvitetään, miten perehdytyskalenteri syntyi ja millainen on yrityskohtainen perehdytyskalenteri toimeksiantaja organisaatiolle.

1.1 Opinnäytetyön taustaa

Finanssiala on nopeasti muuttuva ja kehittyvä ala, joka vaatii asiantuntijoilta uuden oppimista päivittäisessä työssä. On tärkeää, että perehdytys on tehty huolellisesti, sillä se takaa pohjan ammattitaitoiselle finanssialan osaajalle. Ulkoiset muutokset, kuten asiakaskäyttäytymisen muutokset ja digitalisaatio, ovat pakottaneet pankkeja muovaamaan organisaation rakenteita ja toimintatapoja vastaamaan ympäristön vaatimuksia. Kaiken muutoksen myötä työntekijät ovat joutuneet soputumaan uuteen ja muuttuvaan työympäristöön. (Finanssiala.fi, 2021)

Nykyiset vaatimukset sopeutua työtehtäviin finanssialan toimijoilta edellyttävät omaa taitoa ja halua kehittää itseään. Nyt ja tulevaisuudessa yrityksen kilpailuetu on osaaminen. Asiakkaat, jotka kokevat saavansa osaavaa palvelua asioidessaan pankissa, tulevat todennäköisemmin samaan pankkiin uudelleenkin, kuin asiakkaat, jotka kokevat osaamisen olleen haparoivaa. Perehdytyksessä on tärkeä käydä myös läpi asiakaskohtaamisia ja asiakaspalvelua, joka on tärkeässä roolissa pankkialalla.

Opinnäytetyön teema valikoitui monesta syystä. Finanssialalla työskennellessäni olen huomannut puutteita perehdytyksessä. Olen itse saanut perehdytyksen kesätyöhön ja sen jälkeen nähnyt perehdytystä ja ollut itse mukana perehdyttämässä uusia työntekijöitä palveluneuvojiksi. Uudelle työntekijälle tulee nopealla tahdilla todella paljon uutta tietoa ja on varmaa, ettei kukaan pysty sisäistämään niin paljon tietoa kerralla. Tämän takia on tärkeää, että tiedot ovat tarkistettavissa helposti myöhemmin. Tässä opinnäytetyössä kehitettävä kalenteri tuo yhtenäisyyttä perehdytysprosessiin ja helpottaa uuden oppimista kaikilla toimialueilla samankaltaiseksi. Toimeksiantajalla ei ole vielä käytössä perehdytyskalenteria.

1.2 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda selkeä perehdytyskalenteri, jonka mukaan voidaan perehdyttää palveluneuvojat töihin tehokkaasti ja selkeästi. Kalenterin tavoitteena on myös yhtenäistää perehdyttäminen konttorista riippumatta. Kalenteri tulee tukemaan uusia työntekijöitä kuin perehdyttäjiäkin, jotta kaikilla on tiedossa sama aikataulu tukemassa prosessia. Kalenteri tulee sähköiseen muotoon, johon tulee oppaita, toimeksiantajapankin

tuotteiden esittelyt ja käytetyimpiä linkkejä sekä lomakkeita. Kalenterista löytyy päivät kaikelle käytävälle asialle ja aikataulutetusti koulutukset, jotka tulee käydä työsuhteen alkuvaiheessa. Kalenterista tulee sähköinen myös siksi, että sen voi lähettää työntekijälle jo ennen työsuhteen alkamista, jotta aloittavalla työntekijällä on jonkinlainen tieto tulevista päivistä. Työntekijä pystyy myös perehtymään yritykseen ja toimintatapoihin jo ennen työn alkua, joka helpottaa perehdytyksen alkamista.

Tarkoituksena on syventyä toimeksiantajapankin palveluneuvojien perehdytykseen ja selvittää sen yhtenäistämistä omien kokemusten perusteella. Opinnäytetyössä perehdytään myös omien kokemusten perusteella pankin lähtötilanteeseen perehdytyksen osalta. On tärkeää havainnollistaa mahdolliset ongelmat ja puutteet, ennen kuin aloitetaan suunnittelemaan uutta. Tarkoituksena on siis parantaa perehdytys prosessia toimeksiantajapankissa ja luoda selkeämpi kokonaisuus alusta alkaen. Selkeys tuo paremman mahdollisuuden suorittaa perehdytys nopealla aikataululla ja saada uudesta työntekijästä mahdollisimman nopeasti hyöty organisaatiolle.

Onnistuneen perehdytyksen merkitys organisaatiossa on suuri ja siksi perehdytysprosessi on tärkeä suorittaa tehokkaasti, mutta perinpohjaisesti. Useasti henkilöjohtamisen osa-alueella, juuri perehdyttäminen on heikoiten hoidettu osio, vaikka sen tärkeys yleisesti tiedostetaan. Organisaatio takaa omaa turvallista tulevaisuutta perehdytyksellä, sillä se takaa osaavia työntekijöitä ja pitkiä työsuhteita. Kun perehdytys on suoritettu perusteellisesti, jatkossa aiheisiin syventyminen ja uuden oppiminen on paljon helpompaa. (Eklund, 2018, s. 31)

2 FINANSSIALAN AMMATTIOSAAMINEN JA OPPIMINEN

Finanssiala on alati päivittyvä ala ja sen vuoksi jatkuva muutos on pakollista. Alan koulutusjärjestelmä on pidettävä joustavana ja tulevaisuutta ennakoivana, jotta työelämän tarpeita voidaan toteuttaa. Finanssialan työntekijöille on valtavan tärkeä osata oppia, koska jatkuva oppiminen on väistämätöntä ja siihen myös systemaattisesti paneudutaan Suomessa. (Finanssiala.fi)

2.1 Oppiminen käsitteenä

Oppiminen on uusien tietojen ja taitojen omaksumista tietoisesti tai tiedostamattomasti. Oppimista tapahtuu joka päivä ja on suurelta osalta tiedostamatonta. Oppiminen tarkoittaa, että jokin muovautuu eli yksilön tiedoissa, taidoissa, tunteissa tai ajattelussa jokin laajenee, vahvistuu, syvenee tai muuttuu kokonaan. Oppiminen voi olla kokonaisvaltaista, jossa koko ihminen muuttuu tai koskea pientä osa-aluetta, kuten jonkun työtehtävän osan oppiminen. Toimintamallit muuttuvat ja tapahtuu huomaamatonta oppimista, mutta jokin yksittäinen oivallus saattaa muuttaa toimintaa äkillisesti, eikä maailma näyttäydy enää samalla tavalla. (Kupias ym., 2019, s, 11)

Oppimisympäristönä työpaikka on erittäin rikas. Lähteitä oppimiseen on runsaasti, eikä yksittäinen työntekijä ehdi edes hyödyntämään niitä kaikkia. Organisaation lähteet voidaan jakaa karkeasti kahteen osa-alueeseen, ihmisiin ja ”seiniin”. Tällä ”seinällä” olevalla tiedolla tarkoitetaan organisaatiossa dokumentoitua tietoa. Tapauksessa puhutaan organisaation muistista eli vaikka koko henkilöstö vaihtuisi, tämä tieto säilyy organisaatiossa. Usein organisaation ja ihmisten tiedot ja taidot ovat osaksi samaa ja parhaimmassa tapauksessa ne tukevat toisiaan. (Kupias, 2019, s. 18)

Kyky oppia osaamista eli oppia oppimaan kuuluu myös oppimisen ja kehittymisen lähteisiin. Oppiminen ja muisti liittyvät vahvasti toisiinsa, sillä ilman muistia ja muistamista ei ole mahdollista oppia. Muistia rakennettaessa on käynnissä oppimisprosessi ja oppimisessa hyödynnetään muistia. Ihmisen muistin avulla voidaan palauttaa sekä säilyttää aikaisempia tapahtumia ja asioita mieleen. Organisaation muisti saattaa olla konkreettisesti muodossa dokumentoituna tietona. Tieto voi olla myös kiinnittyneenä kulttuuriin, rakenteisiin, järjestelmään tai työprosesseihin organisaatiossa. Organisaation sisällä on tärkeää muistaa hyödyntää nopeasti muuttuvissa tilanteissa niin työntekijöiden kuin organisaation muistia, jotta saadaan käytettyä hyväksi koko kapasiteetti. (Kupias, 2019, s.19)

Oppiva organisaatio on organisaatio, jolla on kyky hankkia, kehittää ja siirtää tietojaan ja menetelmiään uusien tietojen ja käsitysten mukaisiksi. Oppivan organisaation pääpiirteitä ovat systemaattinen ajattelu, itsehallinta, yhteisen vision rakentaminen, tiimioppimisen sisäiset mallit, jotka tulevat organisaatiossa ilmi avoimien keskustelujen ja toimintakulttuurin myötä. Systemaattinen ajattelu organisaatiossa käsittää jokaisen työntekijän olevan osa

kokonaisuutta ja omalta osaltaan vaikuttava yrityksen toimintaan ja tuloksiin. Itsehallinta käsitetään organisaatiossa tavoitteena henkilökohtaisten ominaisuuksien hyödyntämistä osaksi koko organisaatiota ja sen oppimista. Jokainen organisaatiossa työskentelevä tähtää työllä ja teoillaan samaan yhteiseen päämäärään ja tulokseen. Oppivan organisaation tärkein osatekijä on tiimi. Työyhteisö oppii parhaiten tiimin kautta ja se takaa, että koko organisaatio oppii, jos tiimioppiminen on mallillaan. (Oppiva organisaatio, 2021)

2.2 Jatkuva oppiminen

Ihanteellinen oppimisprosessi työelämässä jatkuu koko uran ajan ja yksilöllä on tunne, että voi kehittää taitojansa päivittäin työtehtävissä. Käytännössä haasteeksi tälle tulee rutinoituminen, jolloin kehitysprosessi katkeaa ja työ menettää merkitystä. Organisaation kehitykset, digitalisaatio ja muut muutokset kuitenkin edellyttävät uuden oppimista ja työtehtävien päivittämistä. (Ruohotie, 2000, s. 50)

Organisaatio on rikas oppimisympäristö ja sisältää paljon oppimisen lähteitä. On tärkeää, että niitä hyödynnetään perehdytys vaiheessa monipuolisesti. Yksi malli oppia on 70–20–10-malli, jolla tarkoitetaan prosenttimääriä. Seitsemänkymmentä prosenttia oppimisesta tapahtuu työtehtäviä tehdessä. Kaksikymmentä prosenttia oppimisesta tapahtuu vuorovaikutuksessa muiden työntekijöiden kanssa ja kymmenprosenttia tulee lukemalla ja koulutuksista. (Kupias ym., 2019, s, 17).

Oppiminen jatkuu koko työuran ajan ja urakehitys onkin tärkeää organisaation kannalta. Ennen työurat olivat useasti kiinnittyneet tiettyyn organisaatioon ja työtehtävään. Useat työuran vaiheet, ongelmat ja kehittämisalueet on ennen pystytty ennustamaan iän, viran, oppimisen tyylin ja persoonallisuuden piirteiden perustella varsin tarkasti. Nykyisin ikä ja toimi ei enää ole relevantteja määrittelijöitä, vaan keskitytään työntekijän omaan tiedostamiseen oppimisesta ja omista arvoista. (Ruohotie, 2000, s. 206)

Yhteiskunta ja työelämä on alati kiihtyvässä muutoksessa, joka muovaa ajattelumalleja koulutuksesta ja oppimisesta. (Ahteenmäki-Pelkonen, 1994, s. 222) Koulutus on muuttunut paljon vuosien varrella, koska oppiminen ja ihmisetkin ovat muuttuneet. Ajattelumallit ovat jo muovautuneet monta kertaa ja muuttuvat tulevaisuudessakin. Nykyisin käytettävistä

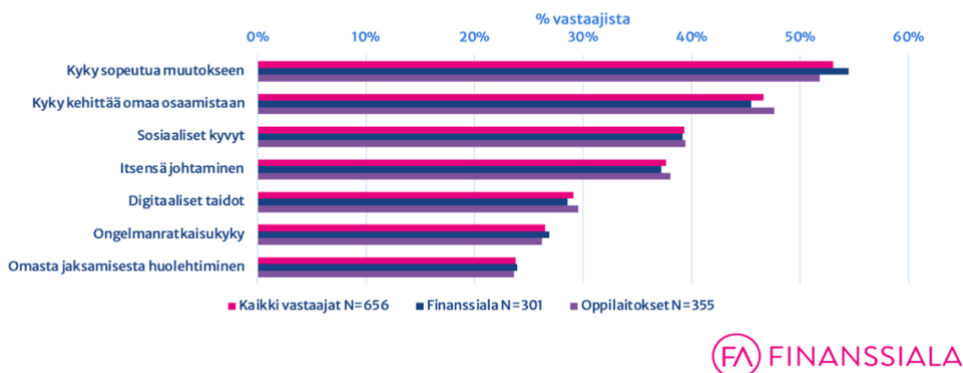
oppimisen malleista ei välttämättä vuosien päästä ole yhtäkään käytössä. Maailman tilanteet muuttuvat koko ajan ja muutokset saattavat olla todella radikaaleja.

2.3 Finanssialan ammattiosaaminen

Finanssiala vaatii jatkuvaa oppimista digitalisaation ja toimintatapojen nopean muuttumisen myötä. Finanssialaa säätelee tiukasti laki, joka tulee huomioida kaikessa tekemisessä organisaatioissa. Nämä tuovat työhön haastetta ja pakottaa jatkuvaan osaamisen kehittämiseen. Organisaatiot pitävät huolta, että kehittyminen on säännöllistä ja johdonmukaista työpaikalla. Jokainen kuitenkin vastaa omalta osaltaan lain toteutumisesta ja on sitä kautta sitoutunut kouluttautumaan ja oppimaan lain vaatimat asiat.

Kuva 1: Finanssiala.fi kysely

Finanssialalla ja oppilaitoksissa samat asiat tärkeitä



Finanssialalla tarvitaan monia taitoja ja siksi moniosaaminen on avainsana alalla. Finanssiala Ry:n kyselyn mukaan kaikista tärkein osaaminen alalla on muutokseen sopeutumiskyky. Ihminen, joka omaa taidon sopeuta muutoksiin on kykenevä hyväksymään muutoksen ja oppimaan uuden taidon. Kaikkia tietoja ja taitoja ei opi koulutuksissa tai muissa opetustilanteissa. Kyky kehittää omaa osaamistaan ja syventää taitoja on toiseksi tärkein taito kyselyn mukaan. (Finanssiala, 2018) On selvää, että päivittäin tapahtuu oppimista ja omaa osaamista tulee kehittää, jotta pystyy palvelemaan asiakkaita ammattimaisesti. Asiakkaan kohtaaminen vaatii työntekijältä sosiaalisia kykyjä ja tunneälyä, jotta asiakkaan tarpeita käsitellään inhimillisesti.

Pankissa työskentelevä henkilö kohtaa päivittäin pulmia, jotka vaatii ongelmanratkaisu taitoja. Asiakkailta on erilaisia ongelmia, jotka vaativat selvittelyä ja tutkintaa. Palveluneuvoja pankissa kohtaa asiakkaita päivittäin ja kaikissa tilanteissa asiakkailta saattaa olla eri ongelma. Jokainen asiakas täytyy kohdata yksilöllisesti ja selvittää juuri heidän ongelmansa inhimillisesti. Nykypäivänä moni ongelma liittyy digitaalisiin palveluihin ja verkkopankkiin. Tämä nostaa finanssialan työntekijän digitaali-osaamisen tärkeäksi taidoksi. Myös pankin koneet ja laitteet tarvitsevat välillä kykyä selvittää niihin tullut ongelma.

2.3.1 Geneeriset taidot

Geneerisillä taidoilla tarkoitetaan yleisiä asiantuntijataitoja, joita ovat kriittinen ajattelu, ongelmanratkaisu, tietolähteiden arviointi, perusteleminen, vuorovaikutustaidot, oman toiminnan säätely sekä kirjoittaminen. Näitä taitoja tarvitaan korkeakouluopinnoissa ja työelämässä. Näihin taitoihin on tärkeää panostaa kouluissa koko korkeakouluopiskelujen ajan. Opetus- ja kulttuuriministeriön Kappas-hanke on tuonut ilmi korkeakouluopiskelijoiden heikon tason geneerisissä taidoissa. Kappas-hankkeen tutkimuksesta selviää esimerkiksi että, ylioppilastutkinnon suorittaneet ovat saaneet selvästi muita paremman pisteytyksen testissä. (arene.fi, 2021)

Geneerisiä taitoja tarvitaan kaikilla aloilla ja elämänalueilla. Kyse on siis todella tärkeistä taidoista, jotka muun muassa antavat valmiuksia jatkuvaan oppimiseen ja yleisten taitojen rakentamiseen koko elämän aikana. Geneerisetkin taidot tarvitsevat tietoa harjoittelua ja olisi siitä syystä tärkeä liittää osaksi jokapäiväistä oppimista. Parhaimmillaan korkeakouluissa geneerinen oppiminen on suunniteltu opetussuunnitelmaan selkeästi mukaan, eikä opetus riipu yksittäisistä opettajista. (JYUnity, 2021)

2.3.2 Asiakasosaaminen

Työntekijät ovat organisaationsa ja työnsä asiantuntijoita (Pitkänen, 2006, s. 101). Asiakkaalle syntyy mielikuva palvelun laadusta jo muutamassa sekunnissa kohtaamisen jälkeen. Ensivaikutelma on tärkeä, jotta asiakkaaseen luodaan yhteys ja sitä kautta saadaan asiakkaalta luottamus asiakaspalvelijaan. Jos luottamus syntyy tapaamisen aikana, on todennäköisempää, että asiakas hakeutuu uudelleen samalle asiantuntijalle. Tämä

luottamus on tärkeää pankkialalla, jotta asiakkuuksista saadaan pitkäaikaisia. Asiakas haluaa raha-asioilleen luotettavan hoitajan ja jos oma pankki ei sitä ole, niin asiakkaat nopeasti päätyvät pankin vaihtoon. Jokaisen työntekijän pankissa tulee huolehtia omasta asiantuntevasta palvelusta, sekä inhimillisestä kohtaamisesta joka asiakkaan kanssa. (Pitkänen, 2006, s. 48).

Asiakas saattaa tuntea olonsa huomioitta jätetyksi, jos ei saa kontaktia asiakaspalvelijaan, kun tulee toimitilaan. Tämä voi johtua työntekijän kiireestä tai välinpitämättömyydestä. Kiire on ollut jo pitkään arvo, joka määrittää työntekijöiden tehokkuutta. Tämä on kuitenkin huono arvo ja kertoo vain työn huonosta organisoinnista. Työssä tulisi keskittyä vain yhteen asiaan kerrallaan, jolloin pieni keskeytys ei häiritse työntekoa. Tällä ajatuksella pieni keskeytys on asiakkaan huomioiminen, kun hän saapuu sisään. Asiakas odottaa kyllä hetken, jotta asiakaspalvelija saa edellisen työn tehtyä, kunhan hänet on huomioitu ja kerrottu tilanne, että saa palvelua hetken kuluttua. (Pitkänen, 2006, s 11)

Onnistunut asiakaskokemus lähtee inhimillisestä asiakaspalvelusta. On tärkeää, että asiakas vastaanotetaan tasavertaisena ihmisenä kaikissa tilanteissa. Ihmisläheinen ja ystävällinen palvelu on tärkeää. Kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen on avain tuloksekkaaseen asiakaskokemukseen. (Ahvenainen, 2017, s. 10–12) Asiakas haluaa tietoja, mutta lopuksi jokainen ihminen kuitenkin päättää tunteella. Tämän takia mielikuva on tärkeää ja asiakaspalveluun täytyy panostaa. Asiakkaan päätöksenteko lähtee tarpeesta saada jotakin, joka on järki perusteinen ajatus. Sen jälkeen asiakas hakee vaihtoehtoja tunneperusteisesti. Seuraavaksi asiakas vertailee ja karsii huonoja vaihtoehtoja pois. Lopuksi jäljelle jääneistä vaihtoehtoista asiakas valitsee mieluisan tunteella, jolloin mielikuvan merkitys on suurimmillaan. (Pitkänen, 2006, s. 113)

Digitalisaation myötä asiakaskohtamisista on tullut todella tärkeitä. Suurin osa palveluista on siirtynyt verkkoon ja pystytään hoitamaan verkon kautta. Ihmiset kuitenkin arvostavat kasvotusten tapaamisia ja haluavat hoitaa asioita pankkivirkailijan kanssa paikan päällä. Verkossa asioidessa tarjonta on laajaa ja asiakas valitsee globaalisti palveluntarjoajan, joka vastaa hänen tarpeitaan oikealla tavalla ja oikeaan aikaan. Digitalisestikin toimiessa tunteet ovat vahvana päätettäessä palveluntarjoajaa. (Ahvenainen, 2017, s. 11)

Onnistunut asiakaskokemus vaatii asiakkaiden priorisointia. Ajatus jokaisen asiakkaan olevan tärkeä on voittoa tavoittelevalla yrityksellä vääristynyt ja resursseja väärin vievä prosessi. Usein yritykselle noin kymmenesosa asiakkaista tuo 90 prosenttia kaikesta liikevaihdosta. Tämän ajatuksen kautta olisi kannattavaa priorisoida tähän pieneen osaan asiakkaita, jotta palvelu saadaan laadukkaaksi ja kannattavaksi. Tuottavampaa on siis tehdä tälle pienelle asiakasryhmälle erinomaista palvelua kuin koittaa tasa-arvoistaa palvelua, jolloin resurssit loppuvat kesken ja ketään ei välttämättä saa laadukasta palvelua. (Aarnokoivu, 2005, s. 44–45)

2.4 Ammattitaito asiakkaan näkökulmasta

Asiakkaan kokemasta kokonaisuudesta organisaatiosta usein puhutaan kiinnittäen huomiota asiakaspalveluun, myyntiin tai markkinointiin. Nämä toiminnot ovat määrällisesti asiakkaan kohtaamisen kannalta merkittäviä. Asiakas voi kuitenkin kohdata organisaation erilaisissa kohtaamispaikoissa ja saada vain osassa toimivaa palvelua. Tärkeintä olisikin keskittyä kokonaisuuteen ja asiakkaan koko matkaan, eikä yhteen kohtaukseen. Tämä vaatii yrityksessä kommunikaatiota ja tiedon sujuvaa kulkemista tekijältä toiselle. (Ahvenainen, 2017, s. 68)

Asiakaspalvelu tulevaisuudessa tulee vahvasti tukeutumaan digitalisaatioon. Sosiaalinen media on jo tuonut erilaisia apuvälineitä hoitaa asioita ja luoda yhteyttä asiakkaaseen. Ammattitaitoa mitataan nopeuden, asiakaspalvelun ja laadun kautta. Asiakas haluaa nopeasti laadukkaan vastauksen ongelmaansa. Asiakas odottaa myös ystävällistä asiakaspalvelua digitaalisestikin asioissa. Asiakkaalle tulee muodostaa saumaton digitaalinen asiointipolku, joka muodostuu itsepalvelusta ja henkilöavusteisista palveluista. (Advania, 2021)

3 PEREHDYTYSPROSESSI

Perehdyttäminen on lain mukaan vaadittua työnantajalta, jotta työntekijä oppii toimimaan turvallisesti ja vaadittavalla osaamistasolla. Oikein tehdyllä perehdytyksellä saadaan tehokkaita työntekijöitä, joiden työ on tehokasta ja virheiden määrä pienenee. Työntekijä on laadukkaan perehdytyksen valmiimpi työtehtäviin ja pääsee nopeammin osaksi työyhteisöä.

Uuden työntekijän mieltä ja stressin sietokykyä koetellaan työn alkuvaiheessa, kun opeteltavaa on paljon. Hyvin tehty perehdytys kuitenkin pienentävät stressitasoa ja työntekijä oppii nopeammin tehtävänsä ja omat vastuunsa. (Työsuojelu.fi, 2022)

3.1 Perehdyttäminen osana henkilöstöjohtamista ja työsuhteen elinkaarta

Laadukkaalla perehdytyksellä luodaan pitkäaikaisia työsuhteita. Perehdytyksessä tulee huomioida alusta asti, että työnkuva on asiakkaiden kanssa työskentelyä. Perehdytys asiakaspalvelijaksi pitää sisällään tietysti turvallisuus puolen ja muut yrityskohtaiset luennot asiakaskohtaamisista. Lisäksi on tärkeää opettaa kohtaamaan asiakas kunnioitettavasti ja organisaation arvojen mukaisesti. Asiakas kohtaamisia on hyvä päästä seuraamaan ennen omien asiakkaiden vastaanottamista. Näin näkee organisaation sisällä konkreettisesti asiakaspalvelun työtä ja kollegan tavan vastaanottaa asiakkaat. Jokaisesta kohtaamisesta oppii lisää ja tietynlainen rutiini ja kokemus tuovat asiakaspalveluun rohkeutta. Parhaiten työtä oppii sitä tehdessä ja siksi on tärkeää aloittaa rohkeasti asiakkaiden kanssa toimiminen mahdollisimman nopeasti.

Asiakaspalvelun ammattitaitoinen sisäistäminen on tärkeää myynnin kannalta. Jos peruspalvelu ja asiakkaan kohtaaminen on hallussa ja laadukasta, silloin organisaation lisämyynti on helpompaa ja luontaisempaa liittää osaksi palvelutapahtumaa. Yritys tavoittelee lähes aina myyntiä ja kasvua, jolloin laadukkaan palvelun lisäksi myynti on todella tärkeä. On selvää, että asiakas, joka saa laadukasta ja ammattitaitoista palvelua ostaa myös lisäpalveluita yritykseltä. Myynnin ei ole tarkoitus olla tuputtavaa, vaan asiakkaan tarpeet huomioon ottavaa auttamista. Tämä on perehdytyksessä otettava huomioon, jotta työntekijä osaa oikealla tavalla tehdä asiakastapaamisissa myyntiä. (Aarnikoivu, 2005, s. 15)

3.2 Perehdyttämisen lähtökohdat ja tavoitteet

Perehdytysprosessi on johtamisen väline, eli se on yksi keino johtaa organisaatiota kohti sen tavoitteita ja toteuttaa sen strategiaa. Perehdytysprosessin on tärkeää olla linjassa organisaation strategian kanssa. Perehdytyksen pitäisi liittyä saumattomasti muuhun organisaation toimintaan, eikä jäädä irralliseksi prosessiksi. (Eklund, 2018, s. 27)

Perehdytysprosessille asetetaan yleensä monia erilaisia tavoitteita. Uuden työntekijän

osaamisen nostaminen tarvittavalle tasolle ja perehdytysprosessin tarkoitus tukea organisaation strategiaa ovat molemmat tärkeitä tavoitteita prosessille. Perehdytyksessä tärkeää on myös, että se vahvistaa työn merkityksen kokemusta ja organisaatiokulttuuria. Alusta asti on tärkeää, että jokainen prosessissa ymmärtää sen hyödyt ja perusteet. (Eklund, 2018, s. 30)

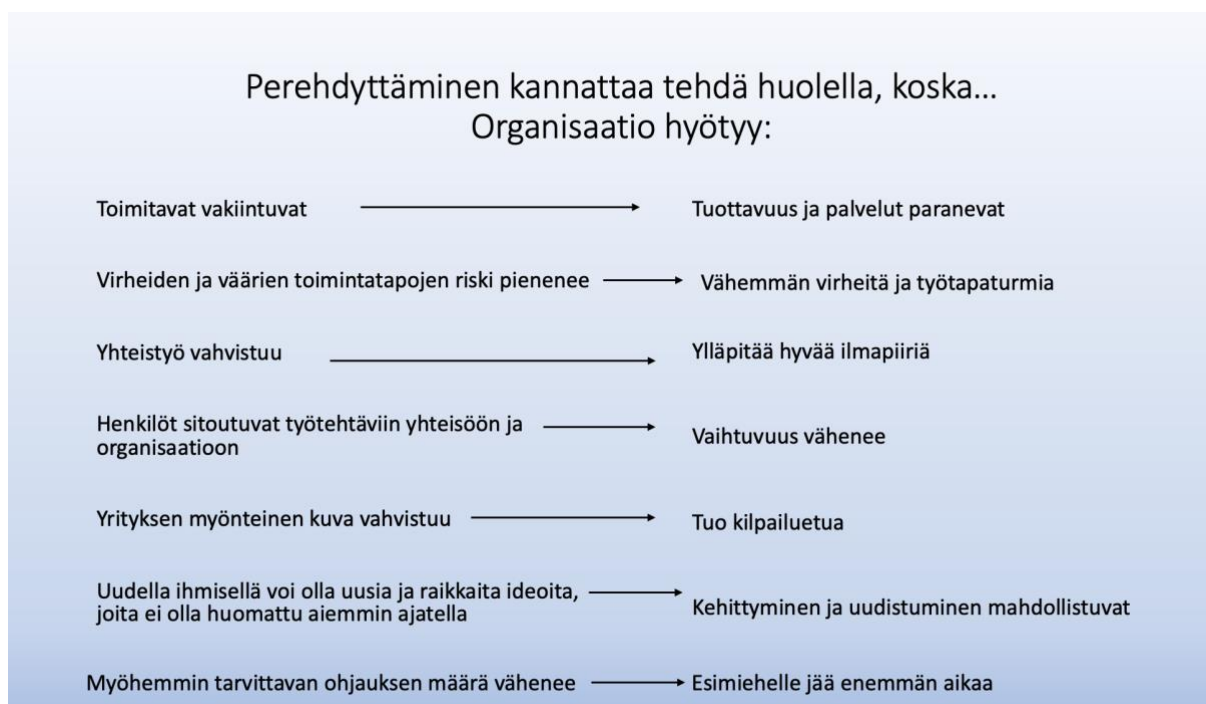
Yleensä organisaatiossa on jokin olemassa oleva tapa perehdytykselle, jonka avulla lähdetään kehittämään prosessia tuloksetkkaammaksi. Yritys pohtii mitä nykyisestä mallista voitaisiin hyötyä, mitä siitä kannattaisi poistaa ja mitä lisäämällä saisi tehokkaampaa tulosta. Tärkeintä suunnitelmasta on ymmärtää, miksi se on organisaatiolle tärkeä ja mitä sillä tavoitellaan. (Eklund, 2018, s 75)

3.3 Perehdyttämisen hyödyt ja vastuullisuus

Perehdytys on prosessi, joka tehdään suunnitelmallisesti, jolla on selkeät tavoitteet ja niitä seurataan perehdytyksen aikana. Organisaatio hyötyy huolella tehdystä perehdytyksestä monella tapaa. Kuten alla oleva kuva osoittaa, niin organisaation kannattaa panostaa prosessiin kehittää uusia työntekijöitä. Toimintatavat lujittuvat, josta tuottavuus ja palvelun laatu paranee. Virheiden ja väärin toimintatapojen riski pienenee, jolla voidaan ehkäistä työtapaturmia ja vähentää virheitä. Henkilöstö saadaan myös sitoutumaan paremmin työtehtäviin ja organisaatioon. Perehdytyksen myötä yhteistyö syvenee ja ilmapiiri paranee. Yhteistyö tuo myös uusia näkökulmia uudelta henkilöltä, jonka tekeminen ei ole rutinoitunut. Perehdytys tuo organisaatiolle kilpailuetua, kun työntekijästä tulee oman työtehtävänsä asiantuntia, jolloin yrityksen myönteinen kuva vahvistuu. (Honkaniemi ym., 2007, s.155)

Perehdytyksellä on paljon pitkä vaikutteisia hyötyjä. Laadukas perehdytys vähentää ohjauksen tarvetta myöhemmässä vaiheessa, jolloin perehdyttäjälle ja esimiehelle jää enemmän aikaa omille töille. Jatkuva oppiminen ei lopu perehdytyksen loputtua, mutta perehdytys antaa mahdollisuudet oppia lisää ja syventää taitoja jatkossa.

Kuva 2: Organisaation hyöty perehdytyksestä (Honkaniemi, 2006, s.155)



Vastuullisuus tarkoittaa yrityksille hyvää liiketoimintaa. Yritykset, jotka toimivat mahdollisimman kestäväällä tavalla ja huomioivat sidosryhmien edut sekä odotuksen, yrittäen silti tähdätä kannattavaan liiketoimintaan. Yritys voi saada vastuullisuudesta kilpailuedun, mikäli se on onnistuneesti mietitty strategiassa. (elinkeinoelämän keskusliitto, n.d.) Vastuullisuus jaetaan neljään osa-alueeseen. Kaikilla organisaatioilla on velvollisuus toimia taloudellisesti, sosiaalisesti, kulttuurisesti ja ympäristön kannalta vastuullisesti.

Perehdytyksessä korostuu sosiaalinen vastuu, joka tarkoittaa vastuullisia työoloja ja työntekijöiden hyvinvointia. Sosiaalinen vastuu voidaan linkittää myös brändiin, jolla viitataan ulospäin näkyvää työyhteisöä ja sen hyvinvointia. Perehdytyksellä voidaan luoda tulevaisuuden tekijöitä ja organisaatioon vastuullisen työn edistäjiä. Kaikki perehdytyksen vaiheet on otettava huomioon vastuullisen ajatuksen kautta ja mietittävä miten luoda vieläkin vastuullisempi tapa toimia. Jos jokin toimintatapa on jollaintapaa epävastuullista, niin tulee miettiä, onko sitä mahdollisuus muuttaa jotenkin vastuullisemmaksi.

Nykyään vastuullisuus on trendi ja asiakkaat vaativat sitä yleensä palvelun- tai tavarantuottajilta. Organisaatiot brändäävät itseään vastuullisiksi ja mainostaa tuotteidensa olevan vastuullisia. Vastuullisuudesta onkin tullut tärkeä prioriteetti, kun keskustellaan organisaation toimintatavasta. Organisaatiosta ei kuitenkaan tule vastuullista vain

puhumalla siitä ja muuttamalla osaa toiminnasta. Yrityksellä tulisi olla merkityksellinen missio liiketoiminnan tueksi, miksi liiketoimintaa harjoitetaan. (Hamk, 2021)

3.4 Perehdytysmallit

Yleisiä perehdytysmalleja on viisi erilaista. Organisaatioille on tärkeää valita omaan käyttöön soveltuva malli, jotta perehdytyksestä saadaan mahdollisimman suuri hyöty. Perehdytyksen konsepteja ovat vierihoidoperehdyttäminen, malliperehdyttäminen, laatuperehdyttäminen, räätälöity perehdyttäminen ja dialoginen perehdyttäminen. (Kupias, 2009, s. 35)

Vierihoidoperehdyttäminen on konsepti, jossa uusi työntekijä pääsee seuraamaan yhtä valittua työntekijää ja hänen tekemistään. Uusi työntekijä saa siis opin yhdeltä valitulta osaajalta, joka toimii perehdyttäjänä. Prosessissa opetteleva työntekijä pääsee henkilökohtaisesti näkemään tulevan kollegan työtä ja kysymään helposti apua, kun perehdytykseen on selkeästi valittu yksi henkilö. Valittu perehdyttäjä on isossa roolissa perehdytyksen onnistumisessa ja uuden työntekijän oppimisessa. Perehdyttäjän tulee olla innostunut ja motivoitunut oman työnsä ohella tukemaan vastatulleeseen tekijän oppimisen prosessia. Vaarana onkin, että perehdyttäjää ei kiinnosta tarpeeksi vasta-alkajan oppiminen, joten voi saada sen takia vajavaista perehdytystä. (Kupias, 2009, s. 36)

Toisena konseptina on malliperehdyttäminen, joka luo organisaatioon tasalaatuista tulosta valmiiden perehdytystoimintamallien avulla. Yrityksissä on luotuna valmiita malleja, oppaita, muistilistoja tai työnvaatimuksia, jotka helpottavat perehdyttäjän työtä. Isoissa organisaatioissa valmiit mallit luovat yhtenäisyyttä ja apua yksikkötasolle. Varsinainen opastus voi kuitenkin jäädä työyksikön tehtäväksi ja on tärkeää, että yksilö otetaan huomioon myös tässä mallissa. Perehdytys saattaa lipua tosi huonoksi, jos perehdyttäjältä puuttuu motivaatio ja osaaminen ohjata tulokasta huolella. (Kupias, 2009, s. 37)

Perehdyttäminen voi kehittyä jämähtäneeksi konseptiksi ja toimia liikaa organisaatioissa olevien mallien sääntelemänä. Jos prosessi ei ole tarvittavan yksilöllistä eikä saada otettua työyksikön tarpeita huomioon on otettava käyttöön laatuperehdyttäminen. Konseptin ideana on laadun parantaminen perehdytysprosessissa. Kun prosessin vastuu on ollut organisaation keskuksessa, niin sieltä vapautetaan vastuuta työyksiköihin, tiimeihin tai esimiehelle. Tarkoituksena on tiimitasolla alkaa pohtia, miten perehdytys saadaan

yksilöllisemmäksi ja laadukkaammaksi. Vastuu prosessin etenemisestä ja kokonaisuudesta on oltava nimettynä selkeästi jollekin, mutta ihanne tilanteessa koko tiimi osallistuu prosessiin. (Kupias, 2009, s. 39)

Räätälöity perehdytys on selkeästi eniten uuden työntekijän tarpeet huomioonottava. Prosessissa kuunnellaan työntekijää ja laaditaan perehdytysuunnitelma sen mukaan yhdessä. Prosessissa otetaan vahvasti huomioon aloittavan työntekijän ammattitaito ja oppimisen taidot. Toimintatapa haastaakin vasta-alkajaa oman perehdytyksen suunnitteluun ja sitouttaa sen toteuttamiseen. Organisaatiolta prosessi vaatii sitoutumista joka työntekijältä ja edellyttää, että yrityksessä työnteko on jo jäsenneiltyä ja laadukasta. (Kupias, 2009, s. 40)

Joskus perehdytys halutaan hoitaa perinteisen näkökulman ulkopuolelta. Dialoginen perehdyttäminen on uuden työntekijän ja yrityksen yhteinen projekti kasvaa ja oppia uutta. Suunnitelma laaditaan yhdessä molempien osapuolien kanssa ja prosessin tarkoituksena on, että molemmat hyötyvät perehdytyksestä. Yritys kertoo muuttumattomat tai toistaiseksi pysyvät asiat uudelle työntekijälle, jotta esimerkiksi organisaation arvot ovat yhteiset myös tulevaisuudessa. Konseptissa perehdytys ja oppiminen on koko organisaation toimintatapa ja sitä tapahtuu dialogina jatkuvasti. (Kupias, 2009, s. 41)

4 PEREHDYTYSPROSESSI JA PEREHDYTYSKALENTERIN KEHITTÄMINEN TOIMEKSIANTAJAN ORGANISAATIOSSA

Perehdytysprosessi on tärkein prosessi uuden työntekijän alkutaipaleella. Se antaa eväät pitkään työsuhteeseen ja luo organisaatiolle huippu tekijöitä, jos perehdytys on hoidettu kunnolla.

4.1 Tavoitteet ja merkitys perehdytysprosessin kehittämiseksi

Toimeksiantaja yritys on kasvava organisaatio ja uusia työntekijöitä on tullut lyhyessä ajassa paljon eri toimiin. Opinnäytetyö ja sen pohjaksi luotu perehdytyskalenteri tukevat perehdytystä palveluneuvojaksi. Yrityksessä tiedostetaan, että perehdytys on tärkeä ja se on tehtävä huolellisesti, jotta saadaan osaajia alalle ja hyötyä organisaatioon.

Perehdytysprosessi aloitetaan käymällä läpi perusasiat, kuten sopimusten allekirjoitukset. Ensimmäisenä päivänä allekirjoitetaan muun muassa työ- ja salassapitosopimus. Ensimmäisinä päivinä tutustutaan työtiloihin ja organisaation työtapoihin. Työsuhteen alussa käydään verkkokoulutuksia, joilla varmistetaan työntekijän pätevyys yleisellä tasolla liittyen alan käytäntöihin, turvallisuuteen ja lakiin. Tiettyyn tehtävään perehdyttäminen alkaa heti ja siihen on entuudestaan sovittu perehdyttäjää. Toimeksiantajapankissa saattaa olla toinen perehdyttävä opastamassa alkuun ja toinen spesifimmin omaan tehtävään. Toimeksiantajan työntekijöillä on hieman eri tavat työskennellä ja perehdyttää kaupunkien välillä, mikä hankaloittaa konttoreiden välillä työskentelyä. Olisi hyvä saada perehdytys ja toimintatavat samoiksi, jotta työskentely on samanlaista joka kaupungissa organisaation sisällä. Organisaatiolla on jonkinlaista pohjaa perusperehdytykselle, mutta palveluneuvojaksi kalenterityyppinen toisi konttoreiden välille yhtenäisyyttä ja selkeää toimintalinjaa.

4.2 Perehdytyskalenterin rakentaminen

Opinnäytetyö pohjautuu toimeksiantajapankille tekemääni perehdytyskalenteriin, jossa tehdään perehdytykselle päiväkohtainen suunnitelma. Suunnitelma selventää mitä asioita tulisi opettaa ja missä järjestyksessä. Kalenteri selkeyttää perehdyttäjää, ja myös uutta työntekijää, kun on selkeästi tiedossa mitä taitoja tulee oppimaan missäkin vaiheessa. Kalenteri pohjautuu omiin kokemuksiin ja on luotu osaksi toimeksiantajapankin jo olemassa olevaa suunnitelmaa. Se tuo perehdytykselle selkeän prosessin, etenemistavoitteen ja järjestyksen. Kalenteri tulee vain toimeksiantajan käyttöön.

Perehdytys kalenteri on Planner-pohjaan luotu suunnitelma, jossa kuvataan kaksi ensimmäistä kuukautta uuden työntekijän aloituksesta. Siihen sisällytetään koulutukset, opetushetket, kokeneempien kollegojen seuraaminen ja itsenäisesti työskentelyn kautta oppiminen. Kalenteriin tulisi kahden kuukauden alussa ja lopussa keskustelu perehdyttäjän kanssa, jossa käydään läpi uuden työntekijän tarpeita ja kehitettäviä kohteita oppimiseen. Lisäksi keskustelussa käydään perehdyttäjän mietteet aloittaneen työntekijän oppimisen prosessista ja sen etenemisestä. Oppiminen jatkuu kahden kuukauden jälkeen koko uran ajan, mutta perehdytyskalenteri kohdistuu kahteen ensimmäiseen kuukauteen, jotka ovat intensiivistä uuden opettelua.

Kuva 3: Perehdytyskalenterin yksinkertaistettu luonnos

OPPAAT	VIIKKO 1	VIIKKO 2
<input type="text" value="+ Lisää tehtävä"/>	<input type="text" value="+ Lisää tehtävä"/>	<input type="text" value="+ Lisää tehtävä"/>
<input type="radio"/> DOKUMENTIT	<input type="radio"/> MAANATAI	<input type="radio"/> MAANANTAI
<input type="radio"/> VIDEOT	<input type="radio"/> Tutustuminen konttoriin	<input type="radio"/> keskustelu perehdyttäjän kanssa
<input type="radio"/> LINKIT	<input type="radio"/> tietoturva koulutus	<input type="radio"/> palveluneuvojan työn seuraamista
<input type="radio"/> VIESTIPOHJAT	<input type="radio"/> avaimet + hälyt	<input type="radio"/> suoritettavia kursseja
<input type="radio"/> RAHATILAUS	<input type="radio"/> sähköposti, teams, yms. muut tietotekniset asiat	<input type="radio"/> TIISTAI
<input type="radio"/> POSTITUS	<input type="radio"/> TIISTAI	<input type="radio"/> suoritettavia kursseja
<input type="radio"/> VALTAKIRJAT	<input type="radio"/> Suoritettavia koulutuksia	<input type="radio"/> palveluneuvojan työn seuraamista

Kalenteriin tulee päiväkohtaisesti linkkejä ja koulutuksia, joita on tarkoitus tehdä sille tarkoitettuna päivänä. Kalenteri selkeyttää perehdytyksen järjestelmällisyyttä. Kalenteriin tuodaan mahdollisimman helposti haettavaan ohjeet ja linkit, jotta oppimisen välineet ovat kaikkien löydettävissä yhdestä paikkaa. Kalenteriin tulee erikseen kaikki dokumentit yhteen kohtaan, jonka lisäksi ne löytyvät mahdollisesti päivä kohtaisista ohjeista. Tämä mahdollistaa dokumenttien löytymisen uudelleen haettaessa.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Finanssiala on jatkuvassa muutoksessa ja vaikutusten suuruutta ei pystytä ennustamaan. Finanssi alaa on muovannut teknologian kehitys, ja sen yleistynyt käyttö kaikissa työvaiheissa, trendit ja ajatusmallien muutokset, sekä laki. Kaikki nämä yhdessä on muuttaneet toimialaa paljon ja tulee myös jatkossa muovaamaan toimintatapoja.

Muutokset finanssialalla vaikuttavat koko alan vaatimuksiin osaamisen kannalta valtavasti. Työtehtävät tulevat muuttumaan ja muovautumaan jatkuvasti ja työntekijöiltä vaaditaan

nopeaa sopeutumista ja työtapojen muuttamista. Työntekijöiden on sopeuduttava jatkuvaan muutokseen ja uusiin toimintatapoihin nopeasti, pystyen luomaan asiakkaalle ammattimaisen kohtaamisen. Finanssialan toimijalta vaaditaan halua kehittää itseään ja omaa osaamistaan. Digitaalinen kehitys on muovannut työtehtäviä ja tuonut uusia näkökulmia työhön. Oppimisen kannalta on tärkeää kehittää työpaikan keskeistä vuorovaikutusta ja ryhmätaitoja.

Työpaikan sisäinen viestintä on keskeisessä roolissa oppimisen jakamisen kannalta. On selvää, että yritys, joka jakaa tietoaan avoimesti organisaation sisällä on vahvemmassa asemassa kuin yritys, jonka viestintä ei ole hyvällä tasolla. Viestinnän on tärkeää olla kunnossa johdon puolelta työntekijöille samalla tavalla kuin toisin päinkin. Myös hyvä johtaminen astuu vahvasti esiin, kun alalla vaaditaan jatkuvaa muutosta ja oppimista. Johdon tulee olla selkeä ja informatiivinen koko organisaatiossa tulevista muutoksista. Heidän tehtävä on varmistaa, että jokainen asiantuntija on tehtäviensä tasalla.

Henkilöstöjohdon tehtäviä ovat johtavuuden lisäksi muun muassa työntekijöiden arvioiminen, ohjaaminen, heidän motivoimisensa sekä kehittäminen. Henkilöstöjohtamisen tärkeä pieni osa on perehdyttäminen, joka luo pohjan uuden oppimiselle ja pitkille työsuhteille. Monissa organisaatioissa perehdyttäminen on kuitenkin heikoiten hoidettu osa-alue. Perehdyttäminen laiminlyödään, vaikka sen tärkeys organisaatiossa tiedetäänkin.

Finanssialan tärkeä perehdytyksessä huomioon otettava asia on laki, joka sääntelee vahvasti alaa. Laki on otettava huomioon heti perehdytyksen alussa ja pidettävä mukana joka työvaiheessa. Finanssiala on todella tarkkaan säädeltyä ja sitä tarkkaillaan tiukasti. Kaikkia työntekijöitä sitoo myös salassapitovelvollisuus, joka allekirjoitetaan jo ennen perehdytyksen aloittamista.

Finanssialan työntekijöiden tulee olla asiakaspalveluhenkisiä ja luoda asiakkaille luotettavaa ja asiantuntevaa palvelua. Perehdytyksessä tulee ottaa huomioon asiakaspalvelu jo alkuvaiheessa ja opastaa työntekijä luomaan erinomaisen asiakaskohtaamisen. Uudelle työntekijälle on opetettava tarkasti organisaation tuotteet ja palvelut, jotta asiakas saa ammattimaista kohtelua ja myynti yritykselle on onnistunut.

Toimeksiantaja pankilla ei ole selkeää linjaa perehdytykselle, eikä siihen ole määrätty yhtä tiettyä henkilöä. Opinnäytetyön tuloksena luodaan sähköinen kalenteri perehdytyksen tueksi. Perehdytyskalenteri tuo perehdytykseen aikajanan, joka selkeyttää ja yhdentää prosessin. Kalenterissa on linkkejä ja muita tarvittavia dokumentteja, jotka tukevat oppimista ja auttavat uutta työntekijää työtehtävissä.

Opinnäytetyössä on kolme päätutkimuskysymystä. Ensimmäinen niistä on, millaista oppiminen on finanssialalla. Tähän opinnäytetyö vastaa teoriaosuudessa, jossa kerrottiin oppimisen systemaattisuudesta ja sen jokapäiväisyydestä kyseisellä alalla. Toisen tutkimuskysymyksen pohtiminen on ydinaihe tälle työlle. Perehdytys on avain asemassa koko työn läpi. Kolmanneksi päätutkimuskysymykseksi valikoitui millainen olisi suunnitelmallisen perehdyttämisen kalenteri toimeksiantajalle. Kalenteri suunniteltiin vastaamaan toimeksiantajapankin tarpeita.

6 POHDINTA

Perehdytys on jatkuvassa muutoksessa, joka vaatii jatkuvaa kehittämistä ja päivitystä. Perehdyttäminen ei tule koskaan valmiiksi, eikä sitä saa milloinkaan sivuuttaa muiden töiden ohella. Työsuhteen alussa tapahtuva perehdyttäminen on elinehto työssä tapahtuvalle oppimiselle ja henkilön kehittymiselle.

Perehdyttämiseen tulee käyttää resursseja ja siihen täytyy panostaa uusia työntekijöitä hankkiessa organisaatioissa. Organisaatiot haluavat työntekijöistä mahdollisimman nopeasti tuottavia taloudelle. Laadulla toteutettu perehdytys tekee työntekijästä yritykselle nopeasti tuottavan ja takaa oppimista selkeästi sekä pitkällä tähtäimellä. Perehdytyksellä saadaan työntekijöistä pitkäikäisiä tekijöitä organisaatiolle, jos se on huolella suunniteltu ottamalla huomioon yksilön tarpeet.

Perehdytyskalenteri ja suunnitelma perehdytykselle on tehtävä organisaatioon ennen kuin uusia työntekijöitä tulee. Hyvä ja päivitetty suunnitelma auttaa perehdyttäjää, silloin kuin uusi työntekijä saapuu. Jos työntekijä on jo palkattu tai juuri palkkaamassa on todella vaikea ja liian myöhäistä alkaa suunnittelemaan perehdytystä. Organisaation koosta tietenkin riippuen, mutta paras olisi, jos perehdytykseen päätettäisiin yksi henkilö tai tiimi ketä

perehdyttää minkäkin osa-alueen. Tärkeää kaikessa perehdytykseen liittyvässä on selkeys ja järjestelmällisyys.

Tämä opinnäytetyö tukee Planner-pohjaan luotua perehdytyskalenteria, jonka avulla perehdytykseen luodaan systemaattinen kokonaisuus kohde yritykseen. Kalenterissa on johdonmukaisesti käsitelty kaikki ensimmäiseen kahteen kuukauteen opittavat asiat. Kahden kuukauden jälkeen kalenteriin voi aina palata ja kertailla jo opittuja asioita ja vahvistaa omaa oppimistaan. Perehdytys vaiheessa työntekijälle tulee niin paljon uutta tietoa, että sen sisäistämiseen menee väistämättäkin aikaa. Sen vuoksi on tärkeää, että työntekijä voi aina palata kalenterin oppeihin linkkien ja muiden dokumenttien kautta.

Opinnäytetyön tilanneessa yrityksessä on monia konttoreita eri kaupungeissa ja niiden välillä on suuriakin toimintatapa eroja. Perehdytyskalenterin yksi tärkeimmistä tavoitteista on yhtenäistää toimintaa ja tuoda samat käytännöt kaikkiin konttoreihin. Perehdytyskalenteri toimii myös palveluneuvojan oppaana, josta pääsee suoraan yhdestä paikasta organisaation sisäisiin tiedonlähteisiin ja oppaisiin. Kohde yrityksessä on paljon sisäistä tietoa ja erilaisia oppaita, jotka perehdytyskalenteri tuo yhteen tehokkaasti löydettäväksi.

Lähteet

Aarnikoivu, H. (2005). *Onnistu asiakaspalvelussa*. WSOY.

Advania. (2021). Kolme syytä, miksi asiakaspalvelun digitalisointi kannattaa.

<https://www.advania.fi/blogi/kolme-syyta-miksi-asiakaspalvelun-digitalisointi-kannattaa>

Ahvenainen, P. & Gylling J. & Leino S. (2017). Viiden tähden asiakaskokemus. Kauppakamari.

Eklund, A. (2018). Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. J-Impact Oy.

Eklund, A. (2020). Onnistunut perehdytys sitouttaa ja parantaa tuottavuutta – Huolehdi 5 avainkohdasta. *Johtaminen ja esihenkilötyö*. <https://brik.fi/brik-lehti/onnistunut-perehdytys-sitouttaa/>

Elinkeinoelämän keskusliitto. (2022). *Vastuullisuus*.

<https://ek.fi/tavoitteemme/vastuullisuus/>

Finanssiala. (2021). *Jatkuva oppiminen*. Jatkuvasta oppimisesta muutosturvaa tulevaan.

<https://www.finanssiala.fi/aiheet/jatkuva-oppiminen/#/>

Hamk. (2021). Vastuullisuus yritystoiminnassa. Kultura.

https://kultura.hamk.fi/media/Vastuullisuus%20yritystoiminnassa/0_uctrhe7g

Helakorpi, S. (2021). Oppiva organisaatio.

<https://sites.google.com/site/organisaatiojajohtaminen/Oppiva-organisaatio>

Honkaniemi, L. % Junnila, K. & Ollila, J & Poskiparta, H. & Rintala-Rasmus, A. & Sandberg, J. (2006). Viisaat valinnat. Työterveyslaitos.

Jyväskylän yliopisto. (2020). Tulevaisuuden osaaja erottuu yleistaidoillaan.

<https://iyunity.fi/ajattelijat/tulevaisuuden-osaaja-erottuu-yleistaidoillaan/>

Kupias, P. & Peltola R. (2019). *Oppiminen työssä*. Gaudeamus.

Laiho, T. (2022). Vastuuton markkinointi on voittava trendi. *Myynti ja markkinointi*.

<https://bonfire.fi/vastuuton-markkinointi-on-voittava-trendi/?fbclid=IwAR2RqE4Ym7QPB49v40WDWgiW62xbgflnB5LYXqbstKCZiAjlV3Fo2imzjvg>

Pitkänen, R. (2006). Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa? WSOYpro.

Ruohotie P. (2000). *Oppiminen ja ammatillinen kasvu*. WS Bookwell Oy.

Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. (2022). *Perehdyttäminen*.

<https://www.tyosuojelu.fi/tyosuhde/nuori-tyontekija/perehdyttaminen>

Ylönen, N. (2021). Koulutusjärjestelmän tuottamat geneeriset taidot vaihtelevat merkittävästi. <https://www.arene.fi/ajankohtaista/koulutusjarjestelman-tuottamat-geneeriset-taidot-vaihtelevat-merkittavasti>

