



## **Lentokenttävirkaileijan arkea**

Heidi Kosonen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Matkailun liikkeenjohdon tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2024

## Tiivistelmä

<b>Tekijä(t)</b> Heidi Kosonen
<b>Tutkinto</b> Restonomi
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Lentokenttävirikailijan arkea
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 37 + 0
<p>Lentokenttävirikailijan arkea opinnäytetyö on päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö. Tarkoituksena on seurata kirjoittajan oppimista ja kehitystä työtehtävissä. Päiväkirjaopinnäytetyö kuvaa päivän työtehtäviä ja jokaisen viikon jälkeen tehdään viikkoanalyysi, jossa pohditaan omaa oppimista ja kehittymistä teemojen kautta. Teemojen käsittelyssä on käytetty kirjallisia lähteitä. Yrityksen nimeä ei mainita opinnäytetyössä salassapitovelvollisuuden vuoksi.</p> <p>Ensimmäinen kappale koostuu päiväkirjamallisen opinnäytetyön esittelystä ja vaadittavista taidoista lentokenttävirikailijana. Toisessa kappaleessa perehdytään työnkuvaan ja kerrotaan yrityksestä ja sen sidosryhmistä. Kolmas kappale on seurantajaksoja viikkoanalyysiin. Neljännessä kappaleessa on omaa pohdintaa omasta oppimisesta viikkojen kuluessa.</p> <p>Päiväkirja koostuu kahdeksan viikon pituisesta seurantaviikosta, jossa jokaisessa viikossa on oma teema. Opinnäytetyössä on kolme erilaista teemaa, jonka kantilta kirjoittaja kirjoittaa viikoittain. Teemat ovat turvallisuus- ja hätätilanteidenhallinta, asiakaspalvelutaidot ja ongelmanratkaisu- ja päätöksentekotaidot. Päiväkirjan kirjoittaminen sijoittui keväälle 2024.</p> <p>Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö tuo työhön uusia lähestymistapoja ja kirjoittajan kyky arvioida omaa osaamistaan kasvaa. Opinnäytetyö antaa saamaan paremman kuvan kirjoittajan omista kehitystarpeista, vahvuuksista ja toimintatavoista.</p>
<b>Asiasanat</b> Lentokenttä, asiakaspalvelu, turvallisuus, ongelmanratkaisu

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Lähtötilanteen kuvaus .....	2
2.1	Oman nykyisen työn analysointi.....	2
2.2	Sidosryhmien esittely.....	4
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet.....	6
2.4	Turvallisuus- ja hätätilanteiden hallinta, asiakaspalvelutaidot ja ongelmanratkaisu- ja päätöksentekotaidot.....	7
2.4.1	Turvallisuus ja hätätilanteiden hallinta.....	8
2.4.2	Asiakaspalvelutaidot .....	8
2.4.3	Ongelmanratkaisu- ja päätöksentekotaidot.....	9
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyyseineen .....	10
3.1	Seurantaviikko 1 .....	10
3.2	Seurantaviikko 2 .....	13
3.3	Seurantaviikko 3 .....	16
3.4	Seurantaviikko 4 .....	17
3.5	Seurantaviikko 5 .....	19
3.6	Seurantaviikko 6 .....	22
3.7	Seurantaviikko 7 .....	26
3.8	Seurantaviikko 8 .....	28
4	Pohdinta .....	32
4.1	Oma kehitys opinnäytetyön aikana .....	32
4.2	Huomioita opinnäytetyön aikana .....	32
4.3	Uusia menetelmiä ja ratkaisumalleja.....	33
4.4	Mitä olen oppinut.....	34
4.5	Osaamisen kehittäminen tulevaisuudessa.....	34
	Lähteet.....	36

# 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on päiväkirjamuotoinen, jossa tarkastelen omaa kehittymistäni asiakaspalvelijana ja millaiseksi haluan tulevaisuudessa kehittyä. Päiväkirjanmerkintöjen aikaväli on 04.03.2024 ja viimeinen päivä on 25.04.2024, joka on yhteensä kahdeksan viikkoa. En mainitse yrityksen nimeä julkisesti salassapitovelvollisuuden takia. Yritys on kuitenkin Helsinki-Vantaan lentokentän isoin toimija. Päiväkirjan ensimmäiset neljä viikkoa teen töitä osa-aikaisesti ja työpäivänpituus on viisi tuntia. Loput neljä viikkoa teen töitä kokoaikaisena, joka on kuukaudessa noin 150 tuntia. Työni on vuorotyötä, joten päivien pituudet voivat vaihdella ja myös viikossa olevat työtunnit vaihtelevat.

Tässä opinnäytetyössä keskityn asiakaspalvelun kehittämiseen ja seuraan ammatillisen kehittymiseni seuraavista teemoista:

1. Turvallisuus- ja hätätilanteiden hallinta
2. Asiakaspalvelutaidot
3. Ongelmanratkaisu- ja päätöksentekotaidot

Lentokenttävirkaileijan työtehtävissä tarvitaan monenlaista osaamista kuten kielitaitoa. Suomen ja englannin kielen osaaminen on pakollista ja muista kielistä on hyötyä työssä. Hyvä stressinsietokyky on ehdoton, koska lentokenttäympäristö voi olla hyvin kiireinen ja stressaava, joten lentokenttävirkaileijan on kyettävä säilyttämään rauhallisuutensa ja tehokkuutensa stressaavissakin tilanteissa. Jos stressinsietokykyä ei ole voi työ käydä hyvin raskaaksi. Erilaisten järjestelmien käyttäminen on päivittäistä, joten lentokenttävirkaileijat käyttävät usein erilaisia tietokonepohjaisia järjestelmiä ja sovelluksia, kuten lähtöselvitysjärjestelmiä ja matkatavaraseurantaa, joten hyvä tietokoneosaaminen on tärkeää. Tärkeää on myös hyvät asiakaspalvelutaidot asiakkaiden kanssa ja hyvät sosiaaliset taidot, että tulee toimeen eri sidosryhmien kanssa ja tiimityöskentelyssä kollegoiden kanssa. Tämä vaatii kykyä kuunnella, jakaa tietoa ja tukea toisia. Sekä hyvät suhteet sidosryhmiin parantavat yhteistyötä ja edistävät sujuvaa toimintaa. Joustavuus on myös tärkeää koska lentokenttävirkaileijan työaikataulut voivat vaihdella ja työvuorot voivat osua myös iltoihin, viikonloppuihin ja juhlapäiviin. Tilanteet ja työtehtävät voivat muuttua myös nopeasti lentokentällä, koska työtehtäviämme suunnitellaan sen mukaan missä meitä tarvitaan eniten.

## 2 Lähtötilanteen kuvaus

Tässä kappaleessa kerron konkreettisesti minkälaista työtä teen ja mitä minun työtehtäviini kuuluu. Käyn myös läpi millaisia tietoja ja taitoja vaaditaan kyseisissä työtehtävissä. Kerron työpaikkani sidosryhmistä ja vuorovaikutustilanteista. Tuon tässä kappaleessa esille myös kolme tärkeintä teemaa, jotka ovat turvallisuus- ja hätätilanteiden hallinta, asiakaspalvelutaidot ja ongelmanratkaisu- ja päätöksentekotaidot. Näiden avulla analysoin omaa kehittymistä ja oppimista seuraavan kahdeksan viikon aikana.

### 2.1 Oman nykyisen työn analysointi

Konkreettisia työtehtäviä lentokenttävirkaillijalla on monia ja kerron mitä jokaisella työpisteellä tehdään. Ensimmäisenä lähtöaula, jossa työhön kuuluu työskentely lähtöselvitystiskillä, itsepalveluautomaattien luona opastaminen ja laukun jättämisen valvominen, että laukut ovat asetettu oikein hihnalle, sekä käsimatkatavaroiden monitorointi. Tiskien täydennys kuuluu myös tehtäviin, mutta sitä tehdään harvemmin. Tehtävässä tarkistetaan, että lähtöselvitystiskillä on kaikki tarvittavat tarvikkeet, kuten muovipusseja lastenrattaille, kun ne pakataan lähtöaulassa ruumassa kuljetettavaksi. Lähtöaulassa meillä on usein erikoismatkatavara opas, kun esimerkiksi koira tulee lennolle ruumassa kuljetettavaksi se viedään omaan turvasulkuun ja turvatarkastajat tarkistavat koirankopan ennen ruumaan menoa. Lähtöaulassa tarvitaan erityisesti hyvää Amadeus Altea-varausjärjestelmän osaamista, joka on lähtöselvitysjärjestelmä, jota monet lentoyhtiöt käyttävät. Ongelmat tulevat ensimmäisenä vastaan lähtöselvityksessä, joten järjestelmän osaaminen takaa myös matkustajalle mukavamman kokemuksen.

Tulopalvelussa lentokenttävirkaillijan työtehtäviin kuuluu yövyttäminen, mikäli matkustajien jatkolento on peruuntunut tai myöhästynyt ja heidän täytyy jäädä odottamaan seuraavaa lentoa. Katsomme siis hotellien tilanteen ja varaamme matkustajille hotellin ja ohjeistamme heidät sinne yleensä hotellibussia käyttäen. Tulopalvelussa tehdään enimmäkseen kadonneiden tai vahingoittuneiden matkatavaroiden raportteja matkustajille tai ohjataan heitä tekemään se netissä itse. Tulopalvelussa tehtäviin kuuluu seurata matkatavarahihnoja ja kerätä sieltä väärintulleita laukkuja takaisin turvasulkuun, josta ne lähtevät oikealle jatkolennolle. Yritys, jossa olen töissä, on Helsinki-Vantaan lentoaseman suurin, joten on meidän vastuulla kerätä myös laukut, jossa ei ole ollenkaan laukkutarraa. Lennoillamme kulkee paljon erilaista tavaraa, joten erikoisemmat tavarat kuten aseet, eläimet kuten koirat ja kissat tulevat turvasulkuun, josta luovutamme ne asiakkaalle. Sukset, pyörätuolit, pyörät, golflaukut ja lastenrattaat tulevat nykyään erikoismatkatavarahihnalle, josta matkustaja voi käydä itse hakemassa omansa. Tulopalvelussa on tärkeää osata käyttää kansainvälistä WorldTracer sivustoa, jossa tehdään raportteja ja seurataan missä kadonnut

matkatavara on. Useat lentoyhtiöt käyttävät tätä sivustoa, joka on nostanut lukuja kadonneiden laukkujen oikean omistajan löytämisessä.

Transfer-palvelupisteellä enimmäkseen reititetään uudelleen matkustajia, jotka ovat jääneet jatkolentonsa kyydistä ja he ovat tulossa myös edelliseltä lennolta. Näissä tapauksissa täytyy aina huomioida, että lennot ovat samalla lipulla, koska jos ne eivät ole, ei ole meillä myöskään sopimusta viedä asiakasta viimeiseen määränpäähensä asti. Jos uudelleen reititys on, että matkustaja pääsee vasta seuraavan päivän lennolle teemme myös hotellimajoituksia. Matkustajat tulevat kyselemään paljon porttien numeroita transfer-palvelupisteestä ja välillä tulostamme matkustajille heidän viisumeita tai muita matkustusdokumentteja, jos he niin pyytävät. Vastaamme paljon kysymyksiin lentokentän palveluista ja meidän täytyykin olla hyvin perillä asioista ja tarjota ajantasaista tietoa. Osa matkustajista tulee kyselemään myös mahdollisista matkustusluokankorotuksista ja jos meillä on koneessa tilaa myymme sen asiakkaalle. Transfer pisteellä on tärkeää osata käyttää Amadeus Altea-varausjärjestelmää erinomaisesti, koska kaikki tilanteet siellä ovat erikoistilanteita. Asiakaspalvelu on erityisen tärkeää etenkin näissä tilanteissa, kun moni matkustaja on jäänyt pois kyydistä jatkolennoiltaan ja haluamme osoittaa huolenpitoamme.

Viimeisenä lentokenttävirkaileijan työtehtäviin kuuluu porttialueen tehtävät, jossa otamme lentoja vastaan ja lähetämme lentoja. Portilla on erityisen tärkeää hyvä Amadeus Altea-varausjärjestelmän käyttäminen, koska siellä tulee paljon erilaisia tilanteita, jotka pitää pikaisesti ratkaista. Lähtöporteilla on aikapaine ja tärkeää, että lento lähtee ajoissa. Porteilla tehtäviimme kuuluu ajaa matkustajasilta koneeseen kiinni, josta matkustajat menevät tai poistuvat koneesta. Valmistelemme lentoa portilla katsoen onko meillä esimerkiksi avustettavia, yksin matkustavia lapsia tai pientenlasten kanssa matkustavia perheitä. Tämä on hyvä tehdä aina, että on tietoinen mitä lennolla tapahtuu ja asiat eivät tule yllätyksenä vaan niihin voi valmistua. Välillä lentokenttävirkailejalle ei jää ollenkaan aikaa tutustua lentoon ja siinä kohtaa on tärkeä itse tietää mitä asioita haluaa priorisoida. Se aika on aina jostain pois esimerkiksi kuulutukset ovat lyhyempiä tai käsimatkatavaran tarkastaminen jää pienemmälle. Lähtöportilla ollaan hyvin useaan sidosryhmään yhteydessä ja selkeä kommunikointi on äärimmäisen tärkeää. Ennen kuin saamme luvan ottaa matkustajia kyytiin, tarvitsemme luvan matkustamahenkilökunnalta, että he ovat valmiita koneeseen nousuun. Koneella käy myös siivous, joka siivoaa lentokoneen, tankkaus, joka tankkaa kerosiinia lentokoneeseen ja catering, joka tuo koneeseen ruokaa. Meidän täytyy olla tietoinen kaikista sidosryhmistämme, että tiedämme missä menemme ja monenko aikaan koneeseen nousu olisi valmis. Meillä on hyvin tiukka aikataulu ja normaali koneen kääntöaika on meillä 40 minuuttia. Koneen kääntöajalla tarkoitetaan aikaa, kun kone saapuu ja se tyhjenee

matkustajista ja tämän jälkeen kone siivotaan, tankataan, tuodaan ruuat, laukut kuormataan ja uudet matkustajat lähtevät matkaan.

Osaamiseni on pääosin hyvällä tai erinomaisella tasolla suhteessa työpaikkani ja työtehtäväni osaamisvaatimuksiin. Jatkuvan kehityksen ja koulutuksen avulla pyrin kuitenkin parantamaan osaamistani entisestään ja vastaamaan yhä paremmin työnantajan asettamiin odotuksiin. Olen työskennellyt useita vuosia asiakaspalvelualalla, ja minulla on vahva kokemus matkustajien kohtaamisesta ja heidän tarpeidensa täyttämisestä. Olen saanut palautetta hyvästä asiakaspalvelusta ja kyvystäni ratkaista asiakkaiden ongelmia tehokkaasti. Kehityskohteena kuitenkin sanoisin kärsivällisyys sekä ongelmanratkaisu- ja päätöksentekotaidot. Tässä työssä saa olla erittäin pitkä pinna ja pysyä rauhallisena. Haluaisin lisää varmuutta omaan päätöksentekoon ja olla nopeampi ongelmanratkaisu tilanteissa. Olen hyvä ja nopea käyttämään työpaikkani teknisiä laitteita ja ohjelmia, kuten esimerkiksi Amadeus Altea-varausjärjestelmää tai WorldTraceriä, jolla etsitään kadonneita matkatavaroita. Pärjään työtehtävissäni hyvin yksin sekä myös tiimissä kollegoideni kanssa. Meillä on pieni kynnys kysyä apua kollegalta ja näin teemmekin usein, koska meillä on paljon asioita muistettavana.

Tätä työssäni tarvittavaa osaamista olen hankkinut työpaikkani järjestämistä koulutuksista ja perehdytyksistä. Ennen työpaikalle menemistä osasin käyttää vain Amadeus Altea-varausjärjestelmää ja tehnyt asiakaspalvelutyötä entuudestaan. Kaiken muun tiedon ja taidon olen saanut työpaikaltani hyvistä koulutuksista ja pitkistä perehdytysjaksoista. Koen tällä hetkellä, että suoriudun työtehtävistäni vaaditulla tasolla ja minulla on syvä ymmärrys työtehtävistä aiemman pohdinnan perusteella. Tällä restonomin koulutuksella haluan entistä enemmän syventää osaamistani matkailualla ja kehittyä joka päivä enemmän. Työpaikallani olen oppinut paljon konkreettisia asioita, kun taas restonomi koulutuksessa enemmän teoreettista osaamista.

## **2.2 Sidosryhmien esittely**

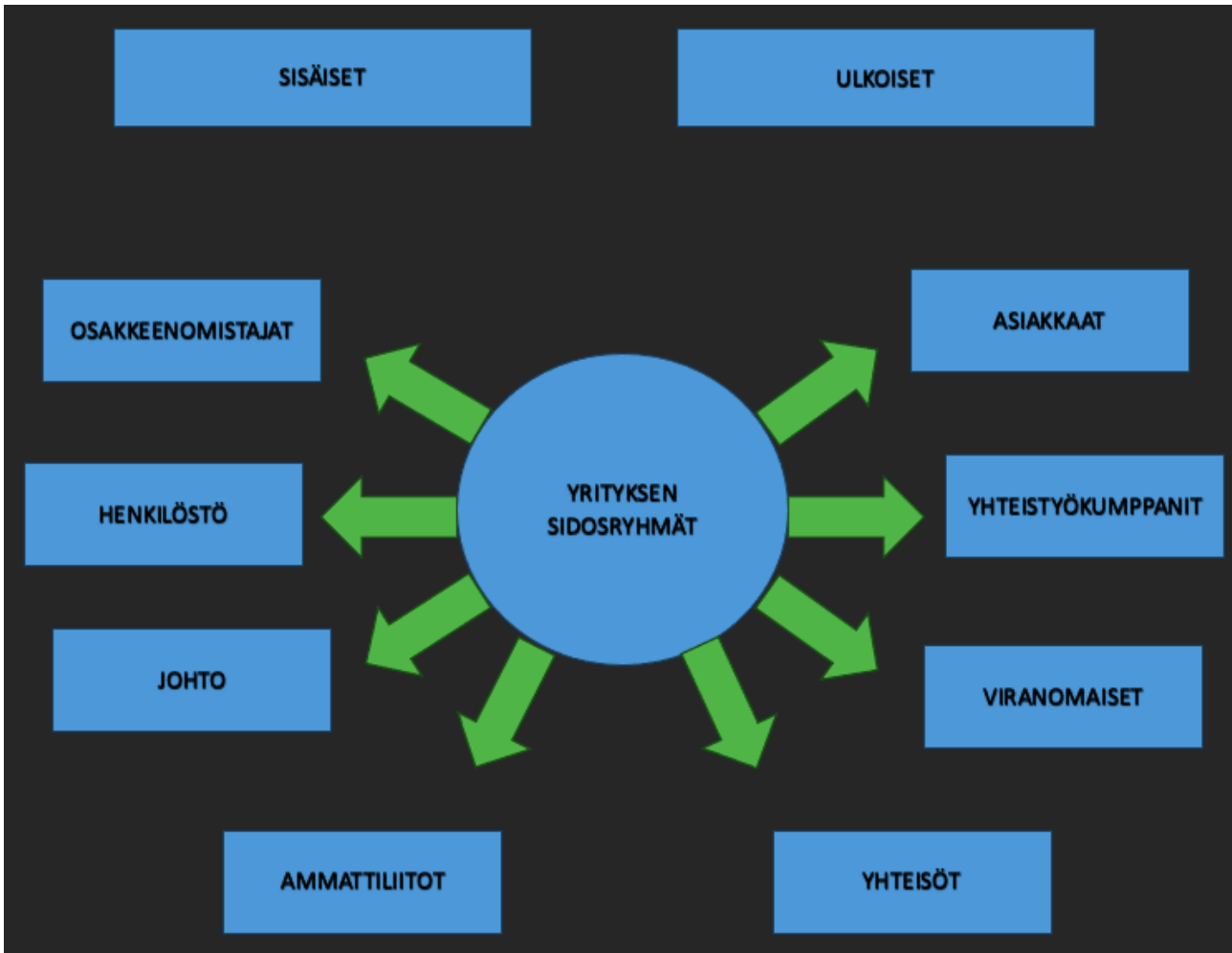
Yhtiöllä, jossa olen töissä, on sisäisiä ja ulkoisia sidosryhmiä. Tarjoamme matkustajillemme laajan valikoiman lentoja ja palveluita, ja sen toiminnan menestyksen taustalla on monenlaisten sidosryhmien yhteistyö.

Yhtiön henkilöstö koostuu lentäjistä, matkustamohenkilökunnasta, teknisestä henkilöstöstä, maapalveluista, hallinnon työntekijöistä ja monista muista ammattilaisista. Henkilöstö on yhtiön keskeinen voimavara, ja meidän ammattitaitomme, hyvinvointimme ja sitoutumisemme ovat ratkaisevia yhtiön palvelun laadulle ja asiakastyytyväisyydelle. Johto ja hallitus ovat vastuussa yhtiön strategisesta suunnittelusta, päätöksenteosta ja päivittäisestä operatiivisesta johtamisesta. He määrittelevät yhtiön pitkän aikavälin tavoitteet ja varmistavat, että yritys toimii tehokkaasti ja

vastuullisesti. Osakkeenomistajat ovat yhtiön omistajia, ja heidän sijoituksensa ja odotuksensa vaikuttavat yhtiön strategiaan päätöksiin. Osakkeenomistajille on tärkeää, että yritys tuottaa arvoa ja toimii kannattavasti. Ammattiliitot ja työyhteisöt edustavat yhtiön työntekijöitä ja neuvottelevat meidän työehdoista, palkoista ja työympäristöstä. Heidän kanssaan tehtävä yhteistyö on tärkeää työntekijöiden hyvinvoinnin varmistamiseksi.

Asiakkaat ovat yrityksen toiminnan keskiössä. He odottavat korkeatasoista palvelua, turvallisuutta ja mukavuutta matkoillaan. Yritys tekee yhteistyötä lukuisten toimittajien ja kumppaneiden kanssa, kuten lentokonevalmistajien, lentokenttäpalveluiden tarjoajien ja IT-palveluntarjoajien kanssa. Nämä kumppanit ovat olennaisia yhtiön operatiivisen toiminnan kannalta. Lentoyhtiönä yritys on tiukasti säännelty toimija, ja se tekee yhteistyötä eri kansallisten ja kansainvälisten ilmailuviranomaisten kanssa. Näitä ovat esimerkiksi Euroopan lentoturvallisuusvirasto (EASA) ja Kansainvälinen siviili-ilmailujärjestö (ICAO). Sääntelyviranomaiset varmistavat, että yritys noudattaa kaikkia turvallisuus- ja ympäristönormeja. Yrityksen toiminta vaikuttaa myös paikallisiin yhteisöihin ja ympäristöön. Yhtiö pyrkii toimimaan vastuullisesti ja ympäristöystävällisesti, vähentämään hiilidioksidipäästöjä ja edistämään kestävästä kehityksestä. Yhteistyö ympäristöjärjestöjen ja paikallisyhteisöjen kanssa on tärkeää näiden tavoitteiden saavuttamiseksi. Lentoyhtiöt kilpailevat matkustajista, reiteistä ja palveluista. Kilpailu stimuloi innovaatiota ja parantaa palvelun laatua. Yritys seuraa tarkasti kilpailijoiden toimia ja sopeutuu markkinoiden muutoksiin.

Lentokenttävirkaileijana työskentelen monenlaisten sidosryhmien kanssa, joiden intressit vaikuttavat suoraan tai epäsuoraan työtehtäviini. Asiakkaat ovat yksi merkittävimmistä sidosryhmistä lentokenttävirkaileijan työssä. He odottavat ensisijaisesti nopeaa ja sujuvaa palvelua, etenkin kiireellisissä tilanteissa kuten lähtöselvitystiskillä. Ammattiliitot ovat kiinnostuneita siitä, että työntekijöiden työehdot, palkat ja muut sopimukset noudatetaan asianmukaisesti. Työhyvinvointi sisältää kohtuulliset työajat, riittävän levon ja hyvän työilmapiirin. Nämä tekijät vaikuttavat suoraan työntekijöiden tehokkuuteen ja asiakaspalvelun laatuun. Johto odottaa, että lentokenttätoiminnot sujuvat tehokkaasti ja ilman turhia viivästyksiä. Operatiivinen tehokkuus on yrityksen kilpailukyvyyn kannalta olennaista. Johto haluaa varmistaa, että kaikki toiminnot noudattavat asiaankuuluvia säädöksiä ja määräyksiä, mikä on välttämätöntä turvallisuuden ja laillisuuden kannalta. Näiden intressien huomioon ottaminen ja tasapainottaminen ovat avainasemassa lentokenttävirkaileijan työn menestyksessä ja sujuvuudessa. Ymmärtämällä ja huomioimalla sidosryhmien intressit voimme parantaa asiakaspalvelua, työympäristöä ja lentokenttätoimintojen tehokkuutta.



Kuva 1. Yrityksen sidosryhmät.

### 2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Lentokenttävirkaailijan vuorovaikutustilanteet vaihtelevat työtovereiden, asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa monipuolisesti. Työkavereiden kanssa suuri osa työstäni liittyy tiimityöskentelyyn, jossa kommunikointi ja yhteistyö ovat avainasemassa. Työtoverien kanssa jaamme tietoa, ideoita ja ratkaisemme ongelmia yhdessä. Lentokenttävirkaailijat työskentelevät usein tiimeissä, joten hyvä tiimityöskentelytaito on välttämätön. Tämä tarkoittaa tehokasta viestintää ja yhteistyötä muiden virkaailijoiden ja lentokentän henkilöstön kanssa. Esimiehemme järjestää viikoittain palavereita yksikössämme, joissa käsitellään ajankohtaisia asioita, jaamme tietoa ja päätämme tulevista toimenpiteistä. Näissä tilanteissa korostuu selkeä kommunikointi ja kyky kuunnella muiden näkemyksiä. Konfliktitilanteissa pyrimme löytämään ratkaisuja yhdessä ja käymään rakentavaa keskustelua.

Vuorovaikutustilanteet asiakkaiden kanssa ovat enimmäkseen asiakaspalvelua, koska työhöni kuuluu asiakaspalvelua, jossa kohtaan erilaisia asiakkaita päivittäin. Asiakaspalvelu on

lentokenttävirkaileijan työn ydin. Tässä tilanteessa on tärkeää olla ystävällinen, avulias ja kuunnella asiakkaan tarpeita. Kun tapahtuu ikäviä asioita, kuten lentoja perutaan tai ne myöhästyvät, olemme siellä asiakkaitamme varten auttamassa. Asiakkaat voivat tarvita apua erilaisten ongelmien ratkaisemisessa, kuten varausmuutoksissa tai valitusten käsittelyssä. Tällöin tarvitaan hyviä vuorovaikutustaitoja ja kykyä löytää asiakkaalle tyydyttävä ratkaisu.

Lentokenttävirkaileijat tekevät yhteistyötä monien sidosryhmien kanssa, kuten turvatarkastajien, matkatavaroiden käsittelijöiden ja eri lentoyhtiöiden edustajien kanssa. Tämä yhteistyö vaatii selkeää ja avointa viestintää, jotta lentokentän toiminta pysyy sujuvana. Lentokenttävirkaileijat saattavat joutua tekemään yhteistyötä myös viranomaisten, kuten poliisin tai tulliviranomaisten kanssa, erityisesti turvallisuuteen liittyvissä tilanteissa. Tämä edellyttää tarkkaa ja täsmällistä viestintää sekä kykyä noudattaa ohjeita ja säädöksiä.

Lentokentällä kohdataan päivittäin matkustajia eri puolilta maailmaa, joilla on erilaisia kulttuurisia taustoja ja kieliä. Tämä voi johtaa väärinymmärryksiin ja kommunikaatiovaikeuksiin. Kielelliset esteet voivat vaikeuttaa matkustajien ohjaamista, ongelmien selvittämistä ja palvelun tarjoamista. Itse puhun englantia ja suomea, joten kohtaan välillä hankalia tilanteita, mutta selviän niistä usein elekielellä. Tahtoisin parantaa kielitaitoani espanjan kielen suhteen. Stressaavissa tilanteissa empatia ja kärsivällisyys ovat avainasemassa. Matkustajien huolien kuunteleminen ja heidän tunteidensa ymmärtäminen voivat helpottaa jännitteitä ja parantaa palvelukokemusta. Tämä tuottaa minulle kuitenkin välillä haasteita, koska se kuormittaa omaa jaksamistani. Erityisesti pitkinä päivinä ja jos tapahtumia on monia huomaan olevani aivan loppu työpäivän jälkeen niin henkisesti kuin fyysisesti.

## **2.4 Turvallisuus- ja hätätilanteiden hallinta, asiakaspalvelutaidot ja ongelmanratkaisu- ja päätöksentekotaidot**

Käsittelen lentokenttävirkaileijan päiväkirjassa kolme erilaista teemaa. Turvallisuus- ja hätätilanteiden hallinta, asiakaspalvelutaidot ja ongelmanratkaisu- ja päätöksentekotaidot. Käyn jokaisella viikolla yhtä näistä teemoista läpi ja osaa teemoista käydään useamman kerran läpi. Kaikki teemat ovat oleellisia ja ovat yhteydessä toisiinsa. Tahdon kehittyä ammatillisesti ja edetä yrityksessä esimiestehtäviin. Pyrin opinnäytetyössäni analysoimaan omaa työskentelyä näistä teemoista katseltuna. Toivon huomaavani kehitystä analyysien kautta ja oppivani enemmän itsereflektiota, joka on tärkeää oman kehityksen kannalta. Päiväkirjaa kirjoittaessa pyrin myös ajattelemaan enemmän oppimaani ja kasvattamaan itsetuntemustani.

### 2.4.1 Turvallisuus ja hätätilanteiden hallinta

Lentokenttävirikailijan tehtäviin kuuluu monenlaisia vastuullisia tehtäviä, joissa turvallisuus ja hätätilanteiden hallinta ovat keskeisessä roolissa. Lentokenttä on monimutkainen ja vilkas ympäristö, jossa turvallisuuden varmistaminen vaatii tarkkaavaisuutta, koulutusta ja nopeaa reagoitokykyä. On tärkeää tietää lentokentän turvallisuuteen liittyvät protokollat ja osata toimia niiden mukaisesti. Tämä sisältää vaarallisten tilanteiden ennaltaehkäisyn ja hätätilanteissa toimimisen. Lentokenttävirikailijat ovat koulutettuja toimimaan erilaisissa hätätilanteissa, kuten tulipaloissa, evakuoitilanteissa ja pommiuhkissa. Osallistumme säännöllisesti turvallisuuskoulutuksiin, joissa päivitetään tietoja ja taitoja uusien uhkien ja tekniikoiden varalta. Kysymme aina matkustajilta onko heidän ruumassa kuljetettavassa matkatavarassa varavirtalähteitä, litium akkuja tai sytyttimiä. Näin ennaltaehkäisemme vaarallisia turvallisuustilanteita.

Työhön kuuluu myös paljon matkustajien profilointia ja tarkastelua. Poistamme lennolta liian päihtyneet, aggressiiviset tai sekavan oloiset ihmiset turvallisuus syistä. Lentokoneessa se on iso riski, koska matkustamohenkilökunta ei voi hälyttää apua vaan joutuvat itse pärjäämään hankalien asiakkaiden kanssa. Jokaisella työntekijällä on oikeus turvalliseen työpaikkaan työturvallisuuslain mukaan ja epäasiallista kohtelua ei tule hyväksyä missään muodossa (Työturvallisuuskeskus s.a.). Meidän on oltava valmiita tekemään nopeita ja perusteltuja päätöksiä matkustajien ja henkilökunnan turvallisuuden takaamiseksi.

### 2.4.2 Asiakaspalvelutaidot

Lentokenttävirikailija toimii lentoyhtiön kasvoina ja ensimmäisenä kontaktina matkustajille. Tämä tekee asiakaspalvelutaidoista keskeisen osan työtämme. Ystävällisyys ja ammattimaisuus ovat asiakaspalvelun kulmakiviä. Lentokenttävirikailijan tulee aina kohdata matkustajat hymyillen ja tarjota apua empaattisesti. Tämä voi sisältää yksinkertaisia tervehdyksiä, kuulumisten kyselyä ja avuliasta asennetta. Ammattimaisuus puolestaan näkyy siinä, että virkailija käsittelee matkustajien kysymykset ja ongelmat tehokkaasti ja asiantuntevasti.

Lentokentällä voi syntyä monenlaisia ongelmatilanteita, kuten myöhästymisiä, peruutuksia, matkatavaroiden katoamisia ja asiakirjojen puutteita. Lentokenttävirikailijan tulee olla taitava ongelmanratkaisija, joka pystyy nopeasti löytämään ratkaisuja ja tarjoamaan vaihtoehtoja matkustajille. Tämä edellyttää hyvää tilannearviota, luovaa ajattelua ja kykyä toimia paineen alla (Liao 2007, 475). Lentokenttävirikailijoiden on kyettävä säilyttämään rauhallisuus ja tehokkuus paineen alla. Hyvä stressinsietokyky ja joustavuus ovat välttämättömiä, jotta he voivat hoitaa työtehtävänsä tehokkaasti ja tarjota korkealaatuista asiakaspalvelua, vaikka tilanne olisi haastava.

Jatkuva koulutus auttaa pitämään taidot ajan tasalla ja parantaa asiakaspalvelun laatua. Itsearviointi ja palautteen vastaanottaminen ovat myös tärkeitä, sillä niiden avulla virkailijat voivat tunnistaa kehityskohtia ja parantaa suoritustaan. Turvallisessa työyhteisössä jokaisen työntekijän pitäisi uskaltaa antaa palautetta kollegalle tai omalle esimiehelleen (Korpimies 7.12.2022).

### **2.4.3 Ongelmanratkaisu- ja päätöksentekotaidot**

Lentokenttävirkaileijan työ on monipuolista ja vaativaa, sillä se edellyttää jatkuvaa valmiutta kohdata ja ratkaista erilaisia ongelmia nopeasti ja tehokkaasti. Lentokenttäympäristö, jossa tilanteet voivat muuttua hetkessä, tekee ongelmanratkaisu- ja päätöksentekotaidoista erityisen tärkeitä. Ensimmäinen askel ongelmanratkaisussa on tilanearviointi. Lentokenttävirkaileijan tulee nopeasti arvioida tilanne ja määrittää ongelman laajuus ja kiireellisyys. Tilanearvioinnin jälkeen priorisointi on tärkeää: kiireellisimmät ja suurinta vaikutusta aiheuttavat ongelmat ratkaistaan ensin. Aina ei ole valmiita ratkaisuja kaikkiin ongelmiin. Siksi luova ajattelu ja joustavuus ovat välttämättömiä. Luova ajattelu auttaa löytämään uusia ja tehokkaita tapoja ratkaista ongelmia, kun taas joustavuus mahdollistaa sopeutumisen muuttuviin olosuhteisiin ja ennakoimattomiin haasteisiin.

Tehokas ongelmanratkaisu edellyttää myös hyviä kommunikointitaitoja. Lentokenttävirkaileijan on pystyttävä selkeästi ja rauhallisesti viestimään matkustajille tilanteesta, tarjolla olevista ratkaisuista ja seuraavista askelista. Päätöksenteko vaatii myös vastuunottoa. Lentokenttävirkaileijan on oltava valmis ottamaan vastuu päätöksensä seurauksista, oli kyseessä sitten onnistunut ratkaisu tai virhe. Kokeneemmat virkailijat voivat jakaa tietoa ja kokemuksiaan nuoremmille kollegoille, mikä auttaa kehittämään käytännön taitoja ja itseluottamusta. Tiimityöskentelyssä eri näkökulmien yhdistäminen voi johtaa parempiin ja innovatiivisempiin ratkaisuihin (Työterveyslaitos 2021).

### 3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysiin

Tässä luvussa kirjoitan päiväkirjaraportointia viikkoanalyysiin. Seurantajakson aikaväli on 04.03.2024 ja viimeinen päivä on 25.04.2024, joka on yhteensä kahdeksan viikkoa. Jokaisella viikolla on oma teema ja analyysi kuluneesta viikosta.

#### 3.1 Seurantaviikko 1

Viikon teema: turvallisuus

04.03.2024 maanantai 13.30-18.30

Olin ollut viikonlopun vapaalla, joten aloitin päivän kysymällä kollegoilta, onko tänään mitään erikoista luvassa ja onko viikonloppuna tapahtunut jotain mistä minun olisi hyvä tietää esimerkiksi uusia ohjeistuksia toimintapohjoihin. Tämä varmistaa, että olen ajan tasalla mahdollisista muutoksista tai uusista ohjeista, jotka voivat vaikuttaa työtehtäviini ja matkustajien turvallisuuteen. Tämän jälkeen luin päivittäisen yhteenvedon päivästä, jossa näkyy matkustajaluvut, ketä esimiehiä meillä on tänään töissä ja ketä toimii allokointiossa, joka suunnittelee meidän työtehtävät, että olemme oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Aloitin päiväni lähtöaulassa, jossa tehtäväni oli seurata käsimatkatavaran määrää ja ottaa liian suuria tai painavia laukkuja ruumaan. Tämä on tärkeää sekä matkustajien turvallisuuden että lentokoneen tasapainon kannalta. Tämän jälkeen lähdinkin portille ja otin vastaan lentokoneen ja lähetin sen myös samalta portilta. Lentokentällä puhumme tästä usein kääntöinä, kun otat koneen vastaan ja lähetät saman koneen matkaan. Käännön jälkeen reippailin non-shengen puolelle ja lähetin sieltä yhden koneen, jonka jälkeen palasin takaisin lähtöaulaan lähtöselvitystiskille loppuajaksi. Kun otan vastaan ja lähetät lentokoneita porteilla, mikäli toiminnassa esiintyy turvallisuusasioihin liittyviä poikkeustilanteita, kuten huonosti käyttäytyviä matkustajia, on minun vastuullasi ilmoittaa asiasta turvallisuushenkilöstölle. Päivä oli hyvin rauhallinen, mutta tekemistä kuitenkin riitti ja aika kului hyvin nopeasti.

05.03.2024 tiistai 13.30-18.30

Tänään aloitin päiväni lähtöaulassa itsepalveluautomaattien luona auttaen matkustajia tekemään lähtöselvityksen ja jättämään heidän laukkunsa ruumaan. Turvallisuussyistä itsepalvelussa ei pysty kaikkiin kohteisiin tekemään lähtöselvitystä esimerkiksi viisumin takia. Tällöin asiakas ohjataan lähtöselvitystiskille, jossa virkailija tarkistaa, että kaikki vaaditut matkustusasiakirjat ovat kunnossa. Nämä ovat tärkeitä varotoimia matkustajien turvallisuuden takaamiseksi. Ohjaamalla asiakkaat lähtöselvitystiskille, varmistetaan, että kaikki tarvittavat matkustusasiakirjat tarkistetaan asianmukaisesti ennen lennon lähtöä. Hetken aulassa oleskelun jälkeen lähdin porttipuolelle, jossa minulla oli bussitus. Bussituksessa matkustajat menevät ensin bussin kyytiin ja bussikuljetuksella

lentokoneelle. Bussituksissa on erityisen tärkeää olla aktiivisesti yhteydessä muihin sidosryhmiin kuten miehistölle, kuormaajille ja bussikoordinaattorille. Syy tähän on se, koska kone on ulkorivissä etkä näe mitä siellä tapahtuu, mutta asia täytyy aina varmistaa, että kaikki ovat paikalla turvallisuussyistä. Tämä varmistaa, että kaikki tarvittavat valmistelut ja turvatoimet ovat kunnossa ennen koneeseen siirtymistä. Seuraavaksi siirryin tulopalveluun, jossa autetaan matkustajia, jos heidän laukkunsa on jäänyt kokonaan lennolta kuormaamatta tai laukku on mennyt rikki. Tulopalvelussa pääsee tekemään myös yövytyksiä eli kun matkustajalta menee jatkolento poikki esimerkiksi edellisen koneen myöhästymisen takia ja uudelleenreititys on vasta seuraavana päivänä, niin tarjoamme matkustajille hotellin. Tarjoamalla yövytyspalveluita ja avustusta jatkoyhteyksissä, varmistetaan matkustajien turvallisuus ja mukavuus odottamattomissa tilanteissa. Tänään parilta matkustajalta oli jäänyt laukku kuormaamatta, mutta he päättivät tehdä itse kotona raportin myöhästyneestä matkatavarasta, joten minulle ja kollegoilleni jäi hyvin vähän tehtävää, joten tehtäväkseni jäi vain väärin tulleiden laukkujen takaisin vienti turvasulkuun, josta ne lähtevät jatkolennoille. Asiakaspalvelunkannalta on minusta hyvä, että tarjoamme vaihtoehdon tehdä raportin kotona, jos näin tahtoo. Teemme raportin tietenkin tiskillä, jos asiakas näin haluaa sillä esimerkiksi vanhemmalle ihmiselle raportin tekeminen netissä voi tuntua hankalalta.

06.03.2024 keskiviikko 13.30-18.30

Aloitin tänään päiväni lähtöaulassa seuraamalla käsimatkatavaran määrää ja laittamalla lappuja käsimatkatavaroihin, joka auttaa portilla, että ne ovat hyväksytyt kokoisia ottaa matkustamoon mukaan. Tämä on tärkeää, jotta käsimatkatavara mahtuu turvallisesti matkustamoon ja ei aiheuta vaaraa matkustajille. Seuraavaksi siirryin portille ottamaan pari lentoa vastaan eli minun tehtäviin kuuluu ajaa putki koneeseen kiinni ja ohjata matkustat ulos tai mahdolliselle jatkolennoille. Näiden jälkeen siirryin toiselle portille, josta minulla oli lähtevä lento. Tein alustavat kuulutukset, koneeseen nousuryhmien jaon, yhteydenpidon sidosryhmiin ja huolehdit siitä, että matkustajat saavat tarvittavat ohjeet turvalliseen koneeseen nousuun. Lento lähti portilta 11, joten asiakkaat siirtyvät koneeseen asematason kautta seuraten heille merkittyä reittiä turvallisuussyistä. Tällaisille porteille joudutaan soittamaan aina erikseen matkustajavalvoja, joka seuraa ulkona matkustajien siirtymistä koneelle. Pidän yhteyttä eri sidosryhmiin, kuten matkustajavalvojaan ja lentokoneen miehistöön, varmistaakseni, että kaikki toimii turvallisesti ja sujuvasti. Kun matkustajat siirtyvät koneeseen asematason kautta kuulutamme aina erikseen, että tupakointi ja sähkötupakan käyttö on ehdottomasti kielletty turvallisuuden vuoksi. Kaikki sujui tänään hyvin, eikä tapahtunut mitään erikoista.

07.03.2024 torstai 13.00-18.00

Päiväni alkoi lähtöaulassa lähtöselvitystiskillä, jossa enimmäkseen oli asiakkaita, jotka olivat matkalla Yhdysvaltoihin ja meidän on kysyttävä heiltä turvallisuuskysymykset ennen koneeseen nousua. Yhdysvaltoihin lähtevän lennon kanssa teemme yhteistyötä turvatarkastuksen kanssa ja turvatarkastuksesta tulee portille aina pari henkilöä ja he tekevät satunnaistarkastuksia. Yhteistyössä turvatarkastuksen kanssa varmistetaan, että kaikki matkustajat noudattavat turvallisuusmääräyksiä ennen koneeseen nousua. Satunnaistarkastukset lisäävät turvallisuutta ja auttavat havaitsemaan mahdolliset uhat. Siirryin seuraavaksi nopeasti lähettämään lentoa. Meillä on välillä tosi tiukkoja siirtymisaikoja portilta toiselle ja tässä työssä saa kelloa katsoa koko ajan, että on oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Tiukat siirtymäajat vaativat tarkkaa aikataulun hallintaa, jotta kaikki sujuu sujuvasti. Kiireessä ei kuitenkaan saa hätiköiden tehdä, koska näin yleensä sattuu onnettomuuksia ja vahinkoja. Lähetin lennon ja kaikki meni hyvin, kaikki asiakkaat olivat ajoissa portilla ja sain suljettua portin etuajassa. Lentokoneeseen tuli kuitenkin tekninen vika, joten asiakkaat tulivat ulos koneesta ja lähtivät bussilla toisen koneen luokse. Kun lentokoneeseen ilmenee tekninen vika, on tärkeää, että matkustajien turvallisuus on ensisijaisesti mielessä. Ohjaamalla matkustajat turvallisesti pois koneesta. Lento myöhästyi tämän takia reilu tunnin. Tämän tilanteen jälkeen minulla oli vielä yksi lähtevälento, joka saatiin juuri ja juuri aikatauluun, kun lentokoneen miehistö saapui myöhässä koneelle ja minulle jäi aikaa vain viisi minuuttia koneeseen nousuun. Soitin asiasta yhdelle sidosryhmälleni, joka seuraa lentoa ja on yhteydessä kaikkiin toimijoihin, mutta hänellä ei ollut tietoa miehistöstä, joten ei auttanut muuta kuin odotella. Yllättävissä tilanteissa on tärkeää pitää yhteyttä muihin sidosryhmiin ja jakaa tarvittava tieto nopeasti ja tehokkaasti. Tämä auttaa varmistamaan, että kaikki toimijat ovat tietoisia tilanteesta ja voivat reagoida asianmukaisesti. Päivä meni loppujen lopuksi hyvin, vaikka oli paljon muutoksia ja tiukka aikataulu. Päivä kului nopeasti, mutta olin aivan loppu työpäivän jälkeen, koska muutoksia oli niin paljon ja niihin täytyy vain sopeutua ja keksiä ratkaisu, joka vie energiaa huomattavasti.

#### Viikkoanalyysi 1

Viikon aikana työskentelin lentokentän lähtöaulassa, portilla ja tulopalvelussa erilaisissa tehtävissä, jotka liittyvät matkustajien palvelemiseen ja turvallisuuteen. Olen tietoinen työpäiväni alkaessa mahdollisista muutoksista ja uusista ohjeista, jotka voivat vaikuttaa työtehtäviini ja matkustajien turvallisuuteen. Tämä osoittaa valmiuttani ja huolellisuuttani turvallisuusasioissa, kun olen lukenut mitä kyseisenä päivänä tapahtuu. Viikon aikana korostui tarve olla jatkuvasti valppaana ja sopeutua nopeasti muuttuviin tilanteisiin. Työskentelin tiukassa aikataulussa, mutta hallitsin tilanteen ja varmistin matkustajien turvallisuuden kaikissa vaiheissa, vaikka koneeseen ilmenikin tekninen vika. Nopea reagointi tekniseen vikaan ja yhteistyö muiden sidosryhmien kanssa

mahdollistivat tilanteen hallinnan ja matkustajien turvallisen siirtymisen toiselle koneelle. Soitin tilanteessa lennon Flow esimiehelle, jonka tehtävä on tarkkailla koneen lähtöaikaa, päättää odotetaanko jatkomatkustajia, olla yhteydessä koneeseen ja lentokenttävirkaileijaan. Lisäksi paineensietokyky ja kyky tehdä päätöksiä nopeasti ovat tärkeitä työssäni, erityisesti tiukkojen aikataulujen ja odottamattomien tilanteiden hallinnassa. Jokaisella on oma käsitys turvallisuudesta, mutta Euroopan unionilla on omat standardinsa turvallisuudelle (European commission, 2015). Vaikka viikko sisälsi muutamia haasteita ja odottamattomia tapahtumia, kokonaisuutena onnistuin hoitamaan tehtäväni hyvin ja varmistamaan matkustajien turvallisuuden ja mukavuuden lentokentällä olemalla yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

### **3.2 Seurantaviikko 2**

Viikon teema: asiakaspalvelutaidot

Maanantai 11.03.2024 13.30-18.30

Päiväni alkoi portilla ja otin heti ensimmäiseksi pari lentoa vastaan ja otin matkustajat vastaan. Kyseisillä lennoilla oli paljon tiukkoja jatkoja toisille lennoille, joten oli tärkeää, että olin ohjaamassa asiakkaita oikeille porteille. Tämä osoittaa huomaavaisuutta ja halua varmistaa, että matkustajat pääsevät oikeaan paikkaan oikeaan aikaan. Kun kaikki matkustajat olivat poistuneet koneesta, siirryin toiselle portille, josta lähetin lennon. Kaikki ei kuitenkaan sujunut hyvin tietokoneen teknisenvian takia ja lento lähti kymmenenminuuttia myöhässä. En voinut mitenkään vaikuttaa asiaan ja jouduin soittamaan yrityksen sisäiselle tekniselle tuelle, mutta asia jäi kuitenkin harmittamaan päivän päätteeksi, koska olin itse vastuussa lennosta. Teemme aina lennon jälkeen raportin portin tapahtumista, joten pääsin kertomaan mitä oli tapahtunut ja miksi kone lähti myöhässä. Asiakkaat ja matkustamohenkilökunta olivat todella ymmärtäväisiä. Olen kuitenkin tyytyväinen omaan toimintaani, koska tiesin kenelle soittaa ja kuka minua voi auttaa ja pysyin rauhallisena. Matkustajat seuraavat meitä portilla ja sitä, miten työskentelemme, joten on tärkeää pysyä rauhallisena ja ammattimaisena, koska he voivat aistia, että kaikki ei ole kunnossa. Kuulutin portilla syyn miksi olimme myöhässä ja pahoittelin samalla tilannetta. Tiedottaminen matkustajille selkeästi ja avoimesti on erinomainen tapa käsitellä kyseisiä tilanteita. Matkustajat arvostavat avoimuutta ja ammattimaisuutta tilanteissa, kun asiat eivät suju suunnitellusti. Rehellinen ja avoin viestintä luo luottamusta ja auttaa välttämään huhuja ja spekulatioita. Yhtiöltä on myös selkeät ohjeet mitä kerromme matkustajille näissä tilanteissa ja kerromme aina totuuden.

Tiistai 12.03.2024 13.30-18.30

Töihin tultaessa luin työohjeistuksia, koska suomessa on tällä hetkellä kahden viikon lakko, joka vaikuttaa meillä, ettemme saa polttoainetta lentokoneille. Lentokentällä sitä on tietenkin varastossa, mutta ei riittävästi kahdelle viikolle. Lentoyhtiöillä ja polttoaineen toimittajilla on keskenään sopimus ja näin määräytyy kenelle on varattu minkäkin verran polttoainetta. Tämä vaikuttaa jo nyt osaan kaukolentoihimme, jossa joudumme pysähtyä toiselle Euroopan lentokentälle tankkaamaan ja samalla myös lentoaika pitenee ja myöhästymisiä on luvassa. Porteilla olemme kuuluttaneet asiasta ja osa asiakkaista ottavat asian hyvin ja osa ei niinkään hyvin. Yhtiöltä saimme selkeät uudet kuulutusohjeet näille lennoille, jossa joudutaan tekemään tankkausväililasku. Vaikka tilanne saattaa aiheuttaa pettymystä ja huolta matkustajissa, pystyn pitämään tilanteen hallinnassa selkeällä ja avoimella viestinnällä. Tämä auttaa välttämään turhaa epätietoisuutta ja hämmennystä matkustajien keskuudessa. Yritys on kuitenkin viestittänyt asiakkaita tilanteesta etukäteen. Emme kuitenkaan voi mitenkään vaikuttaa asiaan. Mielenkiinnolla odotan ensi viikkoa, miten sen viikon lennoille käy, että tuleeeko peruutuksia vai lennämmekö normaalisti.

Keskiviikko 13.03.2024 13.00-18.00

Aloitin työt porttipuolella ottamalla pari konetta vastaan tervehtien matkustajia saapuvilta lennoilta. Tervehtimällä matkustajia saapuvilta lennoilta ja auttamalla heitä oikean lähtöportin löytämisessä osoitan huomaavaisuutta ja halua tehdä matkustajien kokemuksesta mahdollisimman miellyttävän. Tämän jälkeen siirryin auttamaan työkaveriani koneen lähdössä. Minusta on kiva, kun meitä on enemmän portilla, niin pystymme antamaan enemmän aikaa asiakkaillemme ja palvelemaan paremmin, kun ei ole yksin aivan kädet täynnä. Kollegoiden läsnäolo auttaa tarjoamaan parempaa palvelua, mikä on tärkeää vilkkailla porteilla. Kaikki sujui hyvin ja meillä oli portilla hyvä meininki työkaverini kanssa ja asiakkaat huomasivat sen myös ja olivat iloisella mielellä. Opin, että hyvällä yhteistyöllä saadaan aikaiseksi erittäin toimiva ja tehokas työyhteisö. Siirryin seuraavalle portille, jossa itse olin vastuussa lennosta ja minulle oli seurana kaksi uutta työkaveria, jotka olivat juuri saaneet porttikoulutuksen. Oli mukava opettaa heille uusia asioita ja huomata kuinka osaavia he ovat jo. Työskentely uusien työkavereiden kanssa antoi minulle mahdollisuuden jakaa osaamistani ja opettaa heille uusia asioita. Tämä edistää tiimin yhteishenkeä ja auttaa uusia työntekijöitä sopeutumaan nopeammin työtehtäviin. Huomasin myös, että meillä jää enemmän aikaa koneeseen nousuun, kun tankkaus on tehty etukäteen edellisellä asemalla lakon takia. Tämä jättää meille aikaa tervehtiä asiakkaita ja vastata heitä askarruttaviin kysymyksiin, koska portilla on yleensä todella hektistä, ettemme aina kerkeä auttamaan matkustajia sillä hetkellä. Hyvä

ajanhallinta tarjoaa mahdollisuuden tarjota henkilökohtaista palvelua ja että matkustajien tarpeet otetaan huomioon.

Torstai 14.03.2024 13.30-18.30

Päiväni sisälsi kaukolentojen lähettämistä enimmäkseen ja asiakkailta tuli paljon kyselyitä välitankkauksista. Kerroin, että viestittäisimme asiakkaita etukäteen ja kuuluttaisimme asiasta, jos tankkaus tapahtuisi, mutta missään näistä lennoista ei sitä ollut. Tämä osoittaa huolenpitoa asiakkaiden tarpeista ja auttaa heitä tuntemaan olonsa informoiduksi. Asiakkaat vaikuttivat tyytyväisiltä tietoon. Meiltä lähtee monta lentoa päivässä, joten on mielestäni turhaa viestiä kaikkia, asiakkaita yksitellen varsinkin, kun yhtiön sosiaalisesta mediasta ja uutisista voi lukea mitä lentoja tankkausvälilaskut koskevat. Tankkausvälilaskut koskevat vain hyvin pientä osaa matkustajista. Yhtiö tiedotti näitä henkilöitä ketä se kosketti. Meillä oli koneessa tilaa business luokassa ja otin siitä lisämyyntikuulutuksen portilla ja pari asiakasta korotti omaa matkustusluokkaansa. Hyödynsin tilaisuutta lisämyynnillä ja tarjoamalla päivityksiä business-luokkaan. Tämä ei ainoastaan lisää lentoyhtiön tulovirtoja, vaan tarjoaa myös asiakkaille mahdollisuuden parantaa matkustuskokemustaan. Asiakkaiden tyytyväisyys kasvaa, kun he saavat enemmän kuin odottivat ja kun matkustajat kokevat lentoyhtiön palvelut erinomaisina he tulevat mielellään uudelleen.

## Viikkoanalyysi 2

Viikon aikana kohtasin useita tilanteita, jotka vaativat hyviä asiakaspalvelutaitoja ja kykyä hallita odottamattomia tilanteita lentokenttäympäristössä. Olen tehnyt aktiivisesti töitä varmistaakseni, että matkustajat ovat tietoisia mahdollisista viivästyksistä ja muutoksista lennoissa. Olen myös ottanut huomioon matkustajien tiukat jatkoajat ja pyrkinyt helpottamaan heidän matkaansa ohjaamalla heitä oikeille porteille ja tarjoamalla selkeää ja avointa viestintää. Osallistuin tiiminä työskentelyyn ja tarjosin tukeani uusille työntekijöille, mikä edisti tiimin yhteishenkeä ja auttoi uusia työntekijöitä sopeutumaan nopeasti uusiin työtehtäviin. Kun itse olin aivan uusi virkailija huomasin miten paljon apua pelkästä tuesta, on ja kuinka se lisää itsevarmuutta työtehtävissä. Sain kiitosta uusilta kollegoiltani tästä. Kohtasin teknisen vian aiheuttaman myöhästymisen lennolle, mutta säilytin rauhallisen asenteen tilanteessa. Osallistuin aktiivisesti tilanteen ratkaisemiseen ja pidin matkustajat informoituna lennon viivästyisestä. Hyödynsin lisämyyntimahdollisuuksia tarjoamalla päivityksiä business-luokkaan. Yrityksen tahtotila on, että myisimme lentokentällä ylijääneet business paikat. Tämä osoittaa myyntitaitojani ja kykyäni tarjota lisäarvoa asiakkaille, mikä parantaa asiakastyytyväisyyttä (Atanacio,20.5.2022). Toivon toiminnallani luomaan positiivisen ilmapiirin ja hyvän asiakaskokemuksen, mikä voi vaikuttaa matkustajien haluun valita kyseinen

lentoyhtiö uudelleen tulevaisuudessa. Viikon aikana opin kuinka tärkeää informaatio ja vaihtoehtojen tarjoaminen on asiakkaille ja kuinka se vaikuttaa asiakastyytyvyyteen. Riippuu hyvin paljon kohteesta kuinka paljon matkustusluokan korotuksia kysytään ja tällä viikolla oli hyvää kertaamista, miten myydään ja mitä pitää ottaa huomioon korotuksia myydessä.

### 3.3 Seurantaviikko 3

Viikon teema: ongelmanratkaisutaidot

Maanantai 18.03.2024 13.30-18.30

Olin tänään portilla lähettämässä kaukolentoja ja koska ne ovat matkustuskäytäntöä vaativia kohteita tarkoittaa se sitä, että ei joudu olemaan koskaan yksin portilla. Oli pari lentoa, jotka vaativat välitankkauksen Tukholmassa ja meillä tuli heti ongelmia, kun altea varausjärjestelmä antoi lennolle kaksi eri paikkaa osalle matkustajille, vaikka todellisuudessa on vain yksi lento, joka pysähtyy tankkaamaan Tukholmassa ja asiakkaat pysyvät koneessa omilla paikoillaan koko matkan ajan. Selvisimme tästä kollegoiden kanssa ja löysimme yhdessä ratkaisun tähän ongelmaan ja kaikki yhdessä käsin sijoitimme matkustajia paikoille. Vaikka alku oli hyvin kaoottista oli tilanne koko ajan meidän hallinnassa. Tärkeää tässä tilanteessa oli selkeä kommunikaatio ja tiimityöskentely, jotta voimme yhdessä selvittää ongelman ja löytää sille ratkaisun.

Tiistai 19.03.2024 13.00-18.00

Töihin tullessani huomasin, että pari lentoa oli peruttu iltapäivältä yllättäen ja osa asiakkaista oli kerennyt jo saapumaan lentokentälle, josta teimme uudelleenreitityksiä joko samalle päivälle tai huomiseksi riippuen matkustajan viimeisestä määränpästä. Muutamia peruutuksia on tullut edellisinä päivinä, joten on hankalaa uudelleen reitittää matkustajaa, kun koneet ovat jo melkein täynnä. Saimme hyvässä sovussa reititettyä matkustajia ja kerroimme heille lentomatkustajan oikeuksista ja että he voivat itse hakea korvausta, mutta me emme lupaa mitään summia, koska nämä korvaukset eivät kuulu työhömme ja korvauksista päättää toinen taho.

Keskiviikko 20.03.2024 04.00-09.00

Aamu alkoi rauhallisesti ja olin koko aamun tulopalvelussa. Osa Aasian lennoista saapuivat aamuyöstä, joten olin matkustajia vastassa laukkuaulassa ja ohjaamassa oikealle hihnalle ja luovuttamaan erikoismatkatavaraa. Parilla matkustajalla oli jäänyt laukku kokonaan tulematta, joten tein heille raportit asiasta. Matkustajat eivät olleet tyytyväisiä, koska he olivat jatkamassa matkaansa pois Suomesta, mutta kerroin että he voivat käydä ostamassa tarvittavia tuotteita tietyn

rahasumman edestä, jonka lentoyhtiö korvaa. Nämä ovat ikäviä tilanteita, mutta näihin ei valitettavasti ole muuta ratkaisua.

### Viikkoanalyysi 3

Viikon aikana kohtasin monenlaisia haasteita, mutta onnistuin ratkaisemaan ne tehokkaasti tiimityöllä, selkeällä kommunikaatiolla ja kyvyllä tarjota vaihtoehtoisia ratkaisuja. Nopea reagointi ja tiimityö olivat avainasemassa tilanteiden hallinnassa. Selkeä kommunikaatio varmisti, että kaikki olivat tietoisia tilanteista ja niiden ratkaisemisesta. Altea ongelmissa meillä on numero, johon voimme soittaa hyvin pienellä kynnyksellä kysyäksemme apua, mutta tällä kertaa saimme asian itse ratkaistua. Opin kuinka tärkeää kommunikointi on, kun sidosryhmiä on paljon ja kuinka tärkeää nopea reagointi on ratkaisevaa, jotta työ sujuu tehokkaasti. Parantamisen varaa jäi mielestäni asiakkaiden kanssa kommunikoinnista etukäteen lentojen peruuntumisesta. Yritimme tarjota mahdollisimman asiakaslähtöisiä ratkaisuja ja reittejä. Useissa tilanteissa oli tarve tehdä nopeita päätöksiä, kuten matkustajien uudelleenreitityksessä peruutettujen lentojen tapauksessa. Kyky tehdä päätöksiä paineen alla ja luottamus omiin ratkaisuihin ovat tärkeitä taitoja. Nämä opit ovat arvokkaita tulevaisuuden haasteiden kohtaamisessa ja niiden avulla voin jatkuvasti kehittää ammattitaitoani ja työskentelytaitojani.

### 3.4 Seurantaviikko 4

Viikon teema: turvallisuus

Maanantai 25.03.2024 13.30-18.30

Päiväni sijoittui lähtöporttien luo, jossa lähetin koneita. Käytämme usein itsepalveluautomaatteja koneeseen nousemisessa, jossa matkustaja näyttää itse oman lippunsa ja portin ovet aukeavat automaattisesti. Tämä vähentää hieman työmääräämme lähtöporteilla, kun asiakkaat tekevät tämän itse. Asiakkaat, jotka tarvitsevat avustusta tai matkustavat pientenlasten kanssa otamme usein käsin, koska heille on hankalampaa mennä automaattiporteista. Joillain asiakkailla tuntuu olevan kiire ja he menevät väkisin näistä ovista läpi rikkoen näitä laitteita. Tämän takia meillä oli mennyttä matkustaja koneeseen ilman lipun näyttämistä. Näissä tilanteissa menemme aina koneeseen tarkistamaan onko matkustaja siellä, koska on todella tärkeää, että pääluku täsmää ja kenenkään matkustajan laukku ei saa olla ruumassa, jos hän ei ole itse lennolla turvallisuusyiden takia. Matkustaja kuitenkin löytyi paikaltaan ja tein tämän jälkeen asiasta turvallisuusraportin, että

tieto menee eteenpäin, että näin on käynyt ja asia on ratkaistu. Soitin rikkoutuneesta portista keskusturvalvomoon ja jätin Finavialle korjauspyynnön. Näin ollen he ovat tietoisia asiasta ja luultavasti kyseiselle portille ei ohjata lentoja rikkinäisen portin takia. Näitä tapahtuu aina silloin tällöin ja meillä on yhtiöltä selvät ohjeet, miten näissä tilanteissa kuuluu toimia ja itsekin noudatin ohjeita asian ratkaisemiseksi.

Tiistai 26.03.2024 13.00-18.00

Aloitin päiväni jälleen lähtöporteilla ja sain heti soiton esimieheltäni koskien lentoa, joka minulle oli laitettu seuraavaksi tehtäväksi. Esimieheni kertoi, että matkustaja olisi jatkamassa matkaansa seuraavaksi lennolla, josta minä olen vastuussa sen lähettämisestä. Matkustaja oli kuitenkin polttanut tupakkaa edellisellä lennollaan ja häntä oli vastassa poliisit sakon kanssa edellisen lennon saapuvalla portilla. Sain tiedon, että matkustajaa ei oteta kyytiin minun vastuulla olevaan lentoon, mutta oli jäänyt epäselväksi, oliko matkustaja tietoinen asiasta ja myöskään esimieheni ei tietänyt asiasta sen enempää. Soitin keskusturvalvomoon ja pyysin vartijaa varmuudeksi portille, jos kyseinen matkustaja ilmestyisikin lähtöportille. Kyseistä matkustajaa ei ikinä näkynyt, joten uskon hänen olleen tietoinen, että hänen kannattaa yrittää varata lippua toiselle yhtiölle. Kommunikaatio on erityisen tärkeää työyhteisössä ja sillä saadaan aikaan sujuvaa ja turvallista työskentelyä (Työterveyslaitos 2020). Tällaisia tapahtuu onneksi todella harvoin, mutta on hyvä, että saamme esimiehiltä selkeät ohjeet ja tuen. Ehdin jo lähettämään lennon, mutta esimieheni tuli portille vielä tarkistamaan, että kaikki on kunnossa. Loppupäivän olin tulopalvelussa, jossa oli hyvin rauhallista. Meillä tuli pari asetta erikoismatkatavarana ja sen luovuttamisessa täytyy olla erityisen tarkka, jonka vuoksi tarkistamme matkustajan henkilöllisyyden ja sen että nimi täsmää laukussa olevaan laukkutarraan.

Perjantai 29.03.2024 13.00-18.00

Sairasloma.

Lauantai 30.03.2024 13.30-18.30

Sairasloma.

Sunnuntai 31.03.2024 13.30-18.30

Sairasloma.

Viikkoanalyysi 4

Viikon neljä tapahtumat korostivat reagointikykyä ja nopeaa päätöksentekoa yllättävissä tilanteissa, kun taas viikolla yksi, jolloin turvallisuus oli myös teemana oli enemmän suunnitelmallista toimintaa ja rutiinien noudattamista. Kun ilmeni tilanteita, kuten automaattiportin tekninen vika reagoin välittömästi tilanteisiin. Pysin ennaltaehkäisemään turvallisuusongelmia aktiivisesti valvomalla ja huolehtimalla työtehtävieni asianmukaisesta suorittamisesta. Nopea toiminta auttoi minua hallitsemaan tilanteita ja minimoimaan mahdollisia ongelmia. Viikolla neljä oli enemmän kommunikaatiota muiden sidosryhmien kanssa, erityisesti esimiehen ja keskusturvalvonnan välillä ja tapahtumissa korostui turvallisuusriskien hallinta ja turvallisuusasioihin liittyvät toimenpiteet, kun taas ensimmäisellä viikolla oli enemmän itsenäistä työskentelyä ja painopiste oli enemmänkin matkustajapalveluissa ja matkustusasiakirjojen tarkastuksessa. Hyvä kommunikaatio ja tiivis yhteistyö autoivat minua hallitsemaan tilanteita tehokkaasti. Viikko neljä korosti tarvetta jatkuvasti valppaana olemiseen, ripeään reagointiin yllättäviin tilanteisiin sekä tiiviiseen yhteistyöhön eri sidosryhmien kanssa turvallisuuden varmistamiseksi lentokenttäympäristössä. Tämän viikon oppeja oli, että menemme aina turvallisuus edellä ja siitä ei tingitä koskaan. Opin erilaisia turvallisuustoimenpiteitä ja niiden käytännön toteuttamista, mikä lisäsi kykyäni ennaltaehkäistä ja hallita turvallisuusongelmia.

Turvallisuusaspekti oli keskeinen kaikissa viikon tapahtumissa, ja niiden kautta korostui tarve noudattaa turvallisuusmääräyksiä ja varmistaa matkustajien turvallisuus kaikissa tilanteissa. Olemme saaneet yhtiöltä ohjeistuksen, että menemme aina turvallisuus edellä. Kun koemme, että kaikki ei ole kunnossa turvallisuusaspektista niin otamme siihen ajan ja selvitämme asian huolellisesti ja siinä vaiheessa ei tarvitse miettiä enää aikataulua.

### **3.5 Seurantaviikko 5**

Viikon teema: asiakaspalvelutaidot

Maanantai 01.04.2024 14.00-00.00

Sairastelun jälkeen palasin töihin ja kyselinkin kollegoilta, onko mitään uusia ohjeistuksia tai muutoksia tullut, että tiedän missä mennään. Mitään muutoksia työohjeisiin ei ollut tullut. Oli vain ilmoitus isosta ryhmästä, joka saapuu lähtöaulaan iltapäivällä. Päiväni alkoi lähtöaulassa lähtöselvitystiskiltä, jossa lähtö selvitin matkustajia sekä heidän matkatavaroita lennoille. Tämän jälkeen siirryin tulopalveluun, jossa oli ikävämpi asiakaskohtaaminen heti aluksi, kun matkustajan laukku ei ollut tullut hihnalle. Asiakas oli hyvin tuhtunut, mutta sanoin että selvitän missä hänen laukkunsa menee ja soitin kuormaajille, jotka käsittelevät matkatavaroita. Tässä välissä matkustaja menetti kärsivällisyytensä ja alkoi heittämään käyntikorttiansa, että minä tuon hänelle hotelliin kyseisen laukun ja hakkaamaan muovisia pleksejä tiskillä, jotka ovat onneksi jääneet koronan

jälkeen. Kerroin että matkustajan täytyy rauhoittua, mutta hän lähti menemään. Laukku löytyi nopeasti, mutta omistajasta ei tietoaakaan, kunnes hän tuli hetken päästä soittamaan meidän ovikelloa, että pääsee takaisin laukkuuulaan. Kerroin miltä hihnalta hän laukkunsa löytää mutta ikinä ei kuulunut kiitosta tai anteeksipyyntöä. Kuuntelen aina asiakasta ja olen empaattinen sekä yritän ratkaista tilanteen, mutta minulle tai kenelle tahansa asiakaspalvelijalle huutaminen ja raivoaminen ei paranna tilannetta. Asiakaspalvelutyö voi olla pahimmillaan kuormittavaa ja stressaavaa työtä, mutta onneksi haastavia asiakkaita on vain pieni joukko (Eskola, 7.12.2022). Loppupäivä sujui hyvin rauhallisesti porttipuolella, kun otin vastaan Euroopan saapuvaa lentoliikennettä.

Tiistai 02.04.2024 15.00-01.00

Tiistait ovat yleensä hiljaisimpia päiviä ja niin oli myös tänään. Päiväni alkoi tulopalvelussa, jossa olin tekemässä myöhästyneistä raporteja. Tänään oli kuitenkin mennyt normaalia useampi laukku väärin hihnalle. Asiakkaita tuli tiskille tekemään raporteja, mutta juuri kun olin aloittamassa raportin tekemistä, soitettiin että laukut ovat löytyneet väärästä paikasta. Asiakkaat olivat kuitenkin tyytyväisiä, että saivat laukkunsa, vaikka tulivatkin hieman myöhässä. Pahoittelimme tilannetta ja asiakkaat olivat ymmärtäväisiä. Siirryin porttipuolelle ja valmistellessa lentoa portilla kiinnitin huomiota yhteen matkustajaan, joka käyttäytyi muita asiakkaita kohtaan ahdistelevasti. Kävin juttelemassa asiakkaalle ja haistoin heti alkoholin ja sain itsekin kuulla epäkunnioittavia kommentteja. Kerroin hänelle, että hän ei pääse lennolle koska ei selvästi ole lentokunnossa. Asiakas tuli häiritsemään työrauhaani huutamalla ja jouduin asiasta soittamaan vartijat. Olen ollut asiakaspalvelutyössä vuodesta 2018 lähtien ja huomaan kuinka koronan jälkeen asiakkaat käyttäytyvät huonommin. Korona on saanut asiakkaat käyttäytymään epäasiallisesti ja suututaan pienistä asioista, joka on henkilökunnasta riippumatonta (Lahnajärvi, 19.2.2021). Meillä on onneksi hyvä työyhteisö kenen kanssa puhua näistä tilanteista, että ei tarvitse itse käsitellä asioita. Näissä tapauksissa on tärkeää pysyä itse vahvana, että ei purkaa omia tunteita asiakkaalle. Ikävät tunteet vaikuttavat ovat työmotivaatioon, väsymiseen ja aiheuttaa kyynistymistä, joka vaikuttaa koko työyhteisöön (Lahnajärvi, 19.2.2021).

Lauantai 06.04.2024 10.00-18.00

Päivä oli täynnä tehtävää, kun edeltävänä päivänä perjantaina oli tullut paljon lunta ja eilen oli mennyt paljon jatkoja poikki ja tänään koneet olivatkin hyvin täynnä. Nämä tilanteet ovat niin sanotusti "force majeure" joka tarkoittaa osapuolista tässä tapauksessa lentoyhtiöstä riippumatonta tai odottamatonta tapahtumaa, joka estää lennon lähtemisen. Näissä tapauksissa lentoyhtiö ei ole velvollinen korvaamaan mitään, mutta huolenpitovelvollisuus on, joten yövytimme matkustajia ja uudelleen reititämme (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 261/2004). On

ratkaisevan tärkeää, että lentoyhtiöllä on riittävät resurssit vastata näihin tilanteisiin. Yhtiönä emme mainosta korvauksia, mutta jos matkustaja tulee niitä kysymään, annamme hänelle lapun, jossa on kaikki olennainen tieto korvausten hakemiseen. Emme koskaan myöskään sano mitään summia, koska me emme lentokentällä käsittele korvauksia, joten emme tiedä niistä sen enempää, että kuka on velvollinen saamaan mitään. Päivä meni nopeasti, olin enimmäkseen lähtöporteilla ja lähetin lentoja. Resurssit olivat tänään hyvät, joten yksin ei tarvinnut olla ja pystyi keskittymään enemmän asiakaskohtaamisiin ja antamaan hyvää asiakaspalvelua. Tänään oli paljon liikenteessä lapsiperheitä pienten lasten kanssa ja minusta on erittäin tärkeää huomioida pienet lapset ja se antaa usein hymyn kasvoille myös lasten vanhemmille. Pienellä teolla voi olla suuret vaikutukset. Asiakaskohtaamiset ovat keskeinen osa lentoyhtiön maineen rakentamista, ja hyvä asiakaspalvelu voi vahvistaa matkustajien luottamusta lentoyhtiöön.

Sunnuntai 07.04.2024 10.00-18.00

Päivä alkoi lähtöaulassa lähtöselvitystiskillä, jossa pääsin selvittämään heti lippuongelmia. Lento oli meidän yhtiön, mutta lippu oli toisen yhtiön. Soitin toisen yhtiön lipputoimistoon, vaikka minun ei olisi tarvinnut koska kyseessä ei ollut meidän lippu. Halusin kuitenkin auttaa matkustajia, koska minun on helpompi puhua lipputoimiston kanssa, kun näen altea varausjärjestelmästä koko ajan mitä he tekevät ja näen myös mikä lipuissa on pielessä. Puhuin lipputoimiston kanssa yhteensä yhden tunnin ja he eivät saaneet lippuja kuntoon ja minähän en asialle mitään voi koska ei ollut kyse meidän yhtiön lipuista mutta sain neuvoteltua, että pitävät matkustajien jatkolennot koska ne olivat kunnossa. Yleensä jos et lennä ensimmäistä lentoa peruuntuu automaattisesti kaikki muutkin lennot koska lennot täytyy lentää järjestyksessä. Matkustajat ostivat meidän liput ensimmäiseen kohteeseen ja vaihtavat siellä konetta jatkolennoilleensa. Esimieheni tuli lähtöselvitystiskille kysymään minulta, että mikä minulla on tilanne, kun olin ollut kyseisten asiakkaiden kanssa reilu tunnin. Kerroin tilanteesta esimiehelleni ja hänkään ei pystynyt minua asiassa mitenkään auttamaan. Asiakkaat olivat tyytyväisiä palveluun koska tiedostivat että minun ei olisi tarvinnut sitä heille tehdä ja sain myös kiitosta esimieheltäni, että hoidin asian hienosti. Tästä tuli itsellekin todella hyvä mieli, että asiakkaat pääsivät lähtemään ja olivat kiitollisia avustani.

Tämän jälkeen siirryin portille ja tiedostin, että lento, jota menen lähettämään, on ylilyynty. Nämä tilanteet ovat aina ikäviä ja katsoin jo etukäteen kompensatiota ja varareittiä. Lähtöselvityksen mentyä kiinni lennolle huomasi, että siellä oli seitsemän matkustajaa, jotka eivät olleet tehneet lähtöselvitystä, joten lento ei menekään yli ja sain kaikki matkustajat kyytiin. Tämän takia lentoyhtiöt ylilyyvät, mutta nyt oli myös onni matkassa, että lento ei mennyt yli.

## Viikkoanalyysi 5

Asiakaspalvelun teema oli läsnä sekä viikossa viisi että viikossa kaksi, mutta niissä oli eroavaisuuksia tilanteiden luonteen ja haasteiden suhteen. Viikko viisi korosti enemmän odottamattomien tilanteiden hallintaa ja joustavuutta asiakaspalvelussa, kun taas viikko kaksi keskittyi enemmän asiakkaiden kohtaamiseen vaikeissa tilanteissa, kuten teknisissä ongelmissa tai lakon vaikutuksissa. Kummassakin viikossa korostui kuitenkin tarve ammattimaiseen ja empaattiseen asiakaspalveluun, mikä luo luottamusta lentoyhtiötä kohtaan ja edistää positiivista matkustajakokemusta. Lisäksi molemmissa viikoissa korostui tarve hyvään tiimityöhön.

Viikko 5 tarjosi monia odottamattomia haasteita ja tilanteita, jotka vaativat nopeaa reagoitua, joustavuutta ja ammattitaitoa. Lumisateen aiheuttamat ongelmat, kuten peruutukset ja ylimyydyt lennot olivat suurin haaste tällä viikolla. Näistäkin selvittiin hyvällä tiimityöllä, joka mahdollisti nopean reagoinnin ja tilanteiden ratkaisemisen tehokkaasti sekä ammattimaisella asiakaspalvelulla, joka loi positiivista kuvaa lentoyhtiöstä ja vahvisti sen mainetta luotettavana toimijana. Viikkoon mahtui myös ikäviä asiakaskohtaamisia. Opin, että on tärkeää puuttua asiakkaiden epäasialliseen käytökseen ja puolustaa työtovereita, mikä auttaa luomaan turvallisen ja kunnioittavan työympäristön ja opin käsittelemään vaikeita asiakaskohtaamisia ja ylläpitämään ammattimaisen käytöksen, vaikka asiakas olisi ollut vihainen tai epäkohtelias. On tutkittu, että nuoret työntekijät useammin kuormittaviin asiakaskohtaamisiin kuin vanhemmat kokeneemmat työntekijät (Työterveyslaitos, 2023). Olen huomannut tämän työpaikallani ja koen itse nuorena työntekijänä, että moni vanhempi asiakas kokeilee rajojani asiakaspalvelijana. Yhtiössämme on aloittanut paljon uusia työntekijöitä ja olen vierestä kuullut kuinka rumasti jotkut asiakkaat puhuvat heille ja olen tietenkin tukenut työkaveriani ja sanonut matkustajille epäasiallisesta käytöksestä. Työtä tehdessä kokemus kasvaa siinä, miten kohdata hankalia asiakkaita, mutta yhtiöltä on myös ohjeistus, että kaikkea ei todellakaan tarvitse kuunnella ja kestää. On hälyttävää että 31 prosenttia työntekijöistä on joskus kokenut asiakkaiden kohdalta tulevaa henkistä väkivaltaa tai kiusaamista työpaikalla ja jopa 5 prosenttia koki näitä aina Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisemassa Työolobarometristä 2022 (Työterveyslaitos, 2023).

### 3.6 Seurantaviikko 6

Viikon teema: ongelmanratkaisutaidot

Maanantai 08.04.2024 15.00-01.00

Päiväni alkoi tuttuun tapaan lähtöportti puolelta, jossa minulla oli pari tuloa ja lennon lähettäminen. Olin portilla kolmen muun kollegan kanssa sillä meillä lähti melkein täysi lento ja kohde vaati matkustusasiakirjojen tarkastusta, joten se vaatii monta virkailijaa. Kollegalleni tuli pari matkustajaa

kenellä ei ollut tarvittavia matkustusasiakirjoja ja soitimme kyseisen maan maahanmuuttopalveluun, josta saimme luvan ottaa kyseiset matkustajat kyytiin. Teimme kaikkemme ja vähän enemmän, että saamme matkustajat kyytiin koska pääasiassa on matkustajan vastuulla huolehtia, että hänellä on tarvittavat matkustusasiakirjat. Onneksi meitä oli monta portilla, että kollegallani oli aikaa hoitaa tapausta. Kollegani hoiti mielestäni todella hyvin asian ja oli hyvä, että kaikki muut tujusivat keskittyä omaan tekemiseen ja että vain yksi hoitaa asiaa puhelimen päässä. Olen huomannut myös, että sillä on väliä, miten ongelmatilanteisiin suhtautuu. Meillä on yhtiöltä onneksi selkeät ohjeet, miten missäkin ongelmatilanteessa toimitaan ja jos ei tiedä voi aina soittaa esimiehelle ja kysyä asiasta. Jos ongelmatilanteisiin suhtaudutaan negatiivisesti se harvemmin tuottaa tulosta. Olen itse ottanut sellaisen asenteen, että suhtaudun ongelmatilanteisiin opettavaisesti ja että mitä voisimme kehittää, että näitä samoja ongelmia ei toistuisi. Yhtiö missä työskentelen, on vain niin iso, että asioiden eteenpäin vieminen prosessinomistajalle on hidasta ja muutokset tapahtuvat myös hitaasti. Tässä asiassa yhtiöllä on mielestäni kehitettävää ja toivoisin että prosessinomistajat tulisivat useammin seuraamaan meidän työskentelyä että he näkisivät konkreettisesti millaisten asioiden kanssa me koemme hankaluuksia. Päivästä jäi loppujen lopuksi hyvä mieli ja ymmärsin jälleen myös kuinka tärkeää, on antaa palautetta, jos tahtoo muutosta tapahtuvan.

Tiistai 09.04.2024 14.30-00.30

Päiväni alkoi tulopalvelussa, jossa sain hoidettavaksi heti vähän isomman ongelman. Oli pariskunta, jotka eivät olleet päässeet kyytiin ja heidän laukut oli soitettu portilla ulos mutta kuormaaja oli ottanut väärin ihmisten laukut ulos. Tämä selvisi siinä, kun katsoin altea varausjärjestelmästä missä matkustajien laukut ovat ja ihmettelin että miten ne ovat kuormattu koneeseen. En heti tiennyt koko tarinaa, joten soitin kollegoilleni, jotka olivat olleet kyseisellä portilla, että mitä siellä on tapahtunut ja lähin ratkomaan missä on tapahtunut virhe. Tämä virhe on vielä aika iso turvallisuuden kannalta sillä näin ei saisi koskaan käydä. En tiedä miten näin on päässyt käymään sillä, kun me portilla perumme laukun se näkyy kuormaajien systeemissä punaisella ruksilla. Asiasta tehtiin pari raporttia ja selvityspyyntö. Matkustajilla oli kolme laukkuja ja kaksi niistä tuli hihnalle sovitusti ja yksi oli lentokoneen kyydissä, joten jotain erikoista on tapahtunut. Pahoittelin tilannetta matkustajille ja tein heille raportin asiasta ja ohjeistin menemään kotiin ja kerroin että laukku toimitetaan kotiin. Olin hyvin hämmästynyt tapahtuneesta ja aloin miettimään mitä muuta olisin voinut tehdä, mutta mitään ei ollut enää tehtävissä, kun sain tiedon laukun olinpaikasta. Asia tullaan varmasti käsittelemään asianomaisten kanssa esimiehen kanssa.

Ongelmat eivät loppuneet tähän vaan, kun olin tauolla allokaatio soittaa, joka suunnittelee, että missä olemme ja mihin aikaan ja sieltä kysytään, että voinko mennä tietyille portille auttamaan

putkenajossa, kun portilla on uusi virkailija. Tietenkin suostuin menemään auttamaan kollegaa. Mietin kuitenkin, että miksi minulle soitettiin, kun työohjeissa ja putkissa lukee selvästi, että putken ongelmatilanteissa pitää soittaa marshallerille, jonka tehtävä on huolehtia lentokentän turvallisuudesta platalla. Platta on alue, jossa erilaiset ajoneuvot kulkevat kuten tankkiautot, matkatavaravaunut ja lentokoneet. Pystyin onneksi auttamaan kollegaani putkenajossa, mutta ensisijaisesti apu pitäisi tulla marshallerilta ja kysyin että oliko sinne soitettu niin ei. Kerroin ystävällisesti työkaverilleni, että jatkossa kannattaa soittaa heille ja paikalle tulee varmasti osaava henkilö.

Lauantai 13.04.2024 10.00-18.00

Lauantai tuntui menevän hyvin nopeasti koska matkustajia oli paljon liikkeellä ja tekemistä riitti. Aloitin päiväni lähtöselvitysaulassa, jossa tarkastelin käsimatkatavaran kokoa ja painoa. Liian ylisuurat matkatavarat laitettiin ruumaan maksua vastaan, jos asiakkaan lippuun ei kuulunut yhtään ruumaan menevää matkatavaraa. Tämän jälkeen siirryin porttipuolelle, jossa minulla oli lennon lähetys. Menin portille valmistelemaan lentoa hieman etukäteen ja yhtäkkiä saan puhelun lounge virkailijalta. Yksi meidän asiakas on saanut allergisen reaktion siellä ja hän olisi tulossa minun lähettämälle lennolle. Päivitin nopeasti matkustajan laukut siihen tilaan, että niitä ei kuormata koneeseen. Tämä oli ensimmäinen kerta matkustajan mukaan, kun hän sai allergisen reaktion ja ei tiedetty mikä sen aiheutti. Matkustaja sai paikalla apua ja tilanne oli nopeasti ohi. Matkustaja halusi silti lähteä lennolle, mutta meillä ohjeissa lukee, että täytyy soittaa terveydenhuollon ammattilaisille ja he konsultoivat ja päättävät onko henkilö kykenevä lentämään. Meillä on valmiiksi ohjeissa tietty numero, johon soitamme ja sieltä sain vastaukseen, että jos asiakas on saanut allergisen reaktion ja niin täytyy olla vähintään 24 tuntia ilman oireita, että voi lentää. Matkustaja olisi halunnut lähteä lennolle ja ei oikein ymmärtänyt miksi tämä ei onnistunut, vaikka yritin selittää mahdollisimman selkeästi, että hänen omaksi parhaaksi on konsultoitu terveydenhuollon ammattilaisia ja sieltä emme ole saaneet lupaa ottaa häntä kyytiin. Näitä tilanteita sattuu harvemmin mutta olin tyytyväinen omaan nopeaan reagointiin, koska lento olisi voinut muuten myöhästyä tämän takia.

Sunnuntai 14.04.2024 14.00-01.00

Päiväni alkoi lähtöselvitysaulassa automaattien luona auttaen matkustajia lähtöselvittämään itsensä ja laukkunsa lennolle. Meillä on aina pieniä ongelmia automaateilla esimerkiksi ne eivät tulosta aina laukutarroja, tarkastuskortteja tai eivät skannaase passeja. Näistä ilmoitamme aina Finavialle koska ne ovat heidän laitteita ja heidän oppaat tulevat niitä korjailemaan. Onneksi meillä on käytössä lähtöselvitystiskejä, joissa saamme hoidettua asiat. Tämä ei ole kuitenkaan kovin asiakaslähtöistä minun mielestä kun joudumme ohjaamaan asiakasta eri paikkoihin. Seuraavaksi siirryin lähtöportille, jossa lähetin lennon kollegani kanssa kahdestaan. Ilman ongelmia emme

selvinneet, kun portille tuli kaksi asiakasta ja vain toinen heistä oli pystynyt tekemään matkustusluokankorotuksen puhelimellaan ja toinen ei. Meillä on myös eri hinnat lentokentällä kuin matkustajilla puhelimissaan, koska välillä heille tarjotaan tarjouksia matkustusluokankorotuksista. He eivät halunneet maksaa kalliimpaa lentokenttä hintaa, mutta me emme myöskään pysty muuttamaan valmiina olevia hintoja. Soitimme esimiehelle ja hän sanoi samaa, että emme valitettavasti pysty tekemään mitään. Kerroimme tästä asiakkaille ja he eivät voineet ymmärtää ja vaativat että teemme ilmaiseksi korotuksen. Tämä ei kuitenkaan ole mahdollista ja he halusivat kuitenkin istua yhdessä, joten alensimme toisen matkustusluokkaa takaisin turistiluokkaan. Tästä he saavat rahat takaisin asiakaspalvelun kautta. Kirjoitimme asiakkaan varaukseen tapahtuneesta, kun he hakevat korvauksia niin toisen osaston työntekijä tietää mitä on tapahtunut. Selvitimme myös miksi matkustusluokankorotus ei ollut mennyt läpi niin syynä oli se, että matkustaja oli tilannut erikoisruokaa lennolle ja se oli jo tuotu koneelle, joten emme voineet enää peruuttaa sitä. Yhtiön ohjeistus on, että business-luokassa voi tarjoilla vain sen luokan ruokaa ja matkustajan erikoisruoka olisi mennyt hävikkiin, jos olisimme sen varauksesta poistaneet. Hoidimme tilanteen mielestäni mahdollisimman hyvin kuin pystyimme, mutta tästä asiasta ei ollut mitään yhtiön yleistä ohjeistusta ja meillä ei ollut tietoa, että ruokaa ei saa peruuttaa, koska näin on voinut ennen tehdä.

#### Viikkoanalyysi 6

Viikon teemana oli ongelmanratkaisutaidot ja kaikkea kerkesi tapahtua ja mielestäni selvisin kaikista ongelmista hyvin. Ongelmatilanteiden kohdalla huomasin kehityskohteita, kuten tarpeen paremmalle prosessien seurannalle ja selkeämmälle ohjeistukselle tietyissä tilanteissa. Pitäisi tulla myös aina ilmoitus, jos työohjeet muuttuvat, koska ohjeita on monia ja niitä ei tule joka päivä luettua. Tässä olisi kehityksen paikka. Annoin palautetta selkeämmistä ohjeista yrityksen ohjeen mukaisesti esimiehelle, joka vie asiaa eteenpäin oikealle taholle. Viikko 6 oli haastavampi ja vaati nopeaa reagoitua, tiimityöskentelyä ja tarkkaa kommunikaatiota vakavien turvallisuusongelmien ratkaisemiseksi, kun taas aikaisempi viikko 3, jossa käsiteltiin samaa teemaa, oli enemmän hallittavissa olevia ongelmia, joissa korostui selkeät ohjeet ja asiakaspalvelu. Kommunikaatio, tiimityöskentely ja nopea reagointi olivat avainasemassa molempien viikkojen ongelmien ratkaisussa, mutta niiden painotukset olivat erilaiset viikkojen välillä. Opin, että jatkuva prosessien tarkistaminen ja seuranta auttaa ennakoimaan mahdollisia ongelmia ja valmistautumaan niihin paremmin. Sekä selkeät ja ajantasaiset ohjeet ovat välttämättömiä ongelmanratkaisussa. Opin, kuinka tärkeää on antaa palautetta selkeämmistä ohjeista ja varmistaa, että palaute viedään eteenpäin oikealle taholle kehitystä varten. Pidempi kokemus tulee opettamaan enemmän ongelmanratkaisutaitoja ja selviytymiskeinoja, koska silloin on myös enemmän kokemusta poikkeustilanteista ja niiden hoitamisesta (Työterveyslaitos,2020). Vaikka viikolla 6 korostui tiimityöskentely ja kommunikaatio, olisi voinut olla hyödyllistä vahvistaa kommunikaatiota eri

osastojen ja työntekijöiden välillä. Esimerkiksi parempi tiedonkulku muun henkilökunnan välillä olisi voinut auttaa selkeyttämään toimintatapoja ongelmatilanteissa. Lisäksi olisi voitu kiinnittää enemmän huomiota asiakaspalveluun ja tiedottamiseen matkustajille vaikeissa tilanteissa. Selkeämpi ja laajempi tiedotus olisi voinut auttaa vähentämään matkustajien epävarmuutta sekä parantaa heidän kokemustaan vaikeissa tilanteissa. Tämä viikko tarjosi arvokkaita oppitunteja ja mahdollisuuksia kehittyä. Koin, että viikko antoi minulle lisää itsevarmuutta ja kokemusta käsitellä monimutkaisia ja haastavia tilanteita. Harjaannuin tunnistamaan ongelmien ydin ja löytämään tehokkaita ratkaisuja järjestelmällisesti. Tämä paransi kykyäni arvioida tilanteita ja tehdä päätöksiä perustuen tarkkoihin tietoihin.

### 3.7 Seurantaviikko 7

Viikon teema: asiakaspalvelutaidot

Maanantai 15.04.2024 14.30-01.30

Helsinki-Vantaan lentoasemalla alkoi toisen kiitotien peruskorjaus projekti, joka tulee kestämään arvioidusti kesäkuun puoleen väliin ja tämä aiheutti meille monen lentokoneen myöhästymisiä. Kun on käytössä vain yksi kiitotie on sen käyttö myös rajattua, että montako konetta siitä saa mennä tunnin aikana. Tällöin koneille annetaan slotteja, jolla tarkoitetaan aikaa, joka on ennalta sovittu lähtöaika ja jos kone ei lähde slotin aikaan, tulee koneelle uusi slotti, joka on listan viimeinen eli kone odottaa jonon viimeisenä lupaa lähteä. Slotti vois myös parantua, jos on muita koneita, jotka eivät kerkeä omaan sovittuun lähtöaikaansa. Kuulutimme myöhästymisistä porteilla ja onneksi koneet eivät olleet kovin paljon myöhässä noin kymmenen tai kaksikymmentäminuuttia. Asiakkaat olivat mukavia ja ymmärtäväisiä. Iltapäivällä on muutenkin paljon lähteviä ja saapuvia koneita ja ruuhka-aika kestää yleensä parisen tuntia. Tämä slotti tuo myös portille painetta, koska haluaa että kone lähtisi ajallaan, mutta asioita ei saa myöskään kiirehtiä niin että turvallisuus kärsisi. Illan lopputunneille minulle oli laitettu tulopalvelua, jossa pääsikin tekemään töitä urakalla, kun yksi Euroopan lennoistamme oli pahasti myöhässä ja kaikki jatkot olivat menneet poikki. Aloimme tulopalvelussa tekemään uudelleenreitityksiä, hotellikuponkeja ja varaamaan takseja millä matkustajat pääsevät hotelleihin. Itse lähdin kotiin kello 1:30 yöllä eli en kerennyt näkemään asiakkaita, mutta teimme ainakin kaiken vaadittavan mahdollisimman sujuvaan asiakaskokemukseen, koska olimme tehneet kaiken valmiiksi.

Tiistai 16.04.2024 14.00-00.00

Päiväni alkoi lähtöselvityksessä lähtöselvitystiskillä, jossa teemme asiakkaalle lähtöselvityksen ja lähetämme ruumalaukun eteenpäin, jos asiakkaalla semmoinen on mukanaan. Kohteesta riippuen tarkistamme myös vaadittavat matkustusasiakirjat ovat mukana ja voimassa. Lähtöselvitystiskillä

odotetaan tiettyä ripeyttä, mutta täytyy olla kuitenkin tarkkana, että identifioi asiakkaan oikein. Siirryin porttipuolelle lähettämään lentoja ja eilistä päivää toistaen oli paljon pieniä myöhästymisiä ruuhkan takia, kun käytössä on vain yksi kiitotie. Toivon todella, että kiitotien korjaus olisi ohi nopeasti tai ettei se ainakaan viivästyisi, kun kesää kohden liikenne vain kasvaa. Tänään tuntui olevan hyvät resurssit töissä ja meitä oli lähtöportilla useampi mitä yleensä. Tämä antaa hieman ylimääräistä aikaa portilla antamaan henkilökohtaisempaa palvelua. Annoimme lähtöportilla kaikille nuorille lapsille heille suunnitellun tehtäväkortin, jota he voivat yhdessä täyttää vanhempiensa kanssa. Tämä tuo lapsille aina hymyn huulille ja rauhoittaa myös ennen koneeseen siirtymistä, kun he keskittyvät kortissa olevaan tehtäviin. Vanhemmat tulevat tästä myös hyvälle tuulelle, kun huomioimme perheen pienimmät. Portilla olen huomannut, että lapset tykkäävät, kun he pääsevät itse tekemään esimerkiksi tarkastuskortin näyttämisen automaattien porttien luona. Tarjoamme siis aina lapsiperheille koneeseen nousun niin että me luumme liput koska se on yleensä helpoin ratkaisu, mutta suurin osa lapsista haluaa itse oppia ja käyttää laitteitamme, joka on ihana nähdä.

Keskiviikko 17.04.2024 14.00-00.00

Ensimmäisenä tarkistan mahdolliset erityisohjeet tai tiedotteet, jotka voivat vaikuttaa päivän toimintaan. Tämän jälkeen siirryin tulopalveluun, jossa tein pari raporttia myöhästyneistä matkatavaroista. Yrityksen tahtotila on, että asiakkaat tekisivät raportit itse kotonaan kännykällä tai muulla älylaitteella, mutta jos joku asiakas sen haluaa tehdä tulopalvelun tiskillä niin silloin teen sen raportin asiakkaalle. Minun mielestäni olisi huonoa asiakaspalvelua, jos asiakas tulee tiskille ja minä kehottaisin häntä menemään kotiin tekemään raportin itse. Kerron kyllä aina tulopalvelutiskillä näistä kahdesta vaihtoehdosta ja suurin osa valitsee, että minä teen raportin heille siinä tilanteessa, joka on ymmärrettävää. Tämän jälkeen siirryin transfer palvelupisteelle. Pisteellä oli hieman jonoa, koska iltapäivällä oli mennyt jonkin verran jatkoja poikki myöhästymisten takia. Uudelleen reititin matkustajia ja omalle kohdalle ei tullut onneksi ketään yövyttävää eli kaikki mahtuivat illan koneisiin. Jotkut asiakkaat olivat hieman tuohtuneita, että eivät olleet kerenneet jatkolennoilleen ja transfer palvelupisteellä tulee usein haastavia asiakaspalvelukohtaamisia, johon tarvitaan esimiestä paikalle. Olen itse huomannut, että empatiataidoilla pääsee pitkälle, koska usein asiakas haluaa vain avautua tilanteestaan tai harmituksestaan ja kuuntelemalla, empatialla ja pahoittelemalla tilannetta sekä uudella reitillä asiakkaat lähtevät paremmalla mielellä.

Lauantai 20.04.2024 14.30-00.30

Sairasloma.

Sunnuntai 21.04.2024 14.30-00.30

Sairasloma.

## Viikkoanalyysi 7

Viikon teema oli asiakaspalvelutaidot. Viikko oli monipuolinen ja haastava, mutta samalla tarjosi runsaasti tilaisuuksia osoittaa hyviä asiakaspalvelutaitoja erilaisissa tilanteissa. Tärkeää oli tarjota matkustajille selkeää tietoa tilanteesta ja mahdollisista vaihtoehdoista, sekä osoittaa ymmärrystä ja empatiaa mahdollisissa ongelmatilanteissa. Kehitin taitojani esitellä vaihtoehtoisia ratkaisuja asiakkaille, mikä auttaa heitä tuntemaan, että heidän tarpeensa ja toiveensa otetaan huomioon. Näiden tekijöiden avulla luotiin positiivinen ja luottamusta herättävä ilmapiiri, mikä edisti miellyttävää matkustuskokemusta kaikille asiakkaille. Lisäksi lapsille suunnattu huomio oli esimerkki asiakaslähtöisestä palvelusta, joka lisäsi matkustuskokemuksen positiivisuutta. Käsittelin samaa viikkoteemaa viikoilla kaksi ja viisi. Viikon kaksi tapahtumissa painottuu erityisesti tilanteiden hallinta ja ratkaisujen löytäminen odottamattomissa tilanteissa ja viikolla viisi korostui asiakaspalvelutilanteet, joissa joutuu kohtaamaan haastavia asiakkaita ja ratkaisemaan heidän ongelmiaan. Viikon seitsemän tapahtumissa taas korostui odottamattomien tilanteiden hallinta. Esimerkiksi kiitotien peruskorjaus aiheutti monia myöhästymisiä, mutta onnistuin silti pitämään tilanteen hallinnassa ja kommunikoimaan selkeästi matkustajille. Myös asiakkaiden tyytymättömyyden käsittely ovat tärkeitä taitoja, joita pääsin tällä viikolla harjoittelemaan. Kaikissa viikoissa korostuu asiakaspalvelutilanteiden hallinta, selkeä kommunikaatio ja kyky löytää ratkaisuja odottamattomissa tilanteissa. Jokainen viikko tarjoaa erilaisia haasteita ja mahdollisuuksia kehittää asiakaspalvelutaitoja eri tilanteissa. Koen että oma ammattimaisuuteni, empatiakykyäni ja joustavuuteni olivat keskeisiä tekijöitä tämän viikon asiakaspalvelukokemusten parantamisessa. Aina ei ole kyse haastavasta asiakkaasta vaan työssämme on paljon haastavia tilanteita. Vaikeat asiakaspalvelutilanteet ovat myös kuormittavia ja on työturvallisuuslain mukaan työnantajan vastuulla huolehtia työntekijöidensä terveydestä ja turvallisuudesta työssä (Työturvallisuuskeskus s.a.). Opin, kuinka hallita odottamattomia tilanteita, kuten kiitotien peruskorjauksen aiheuttamia myöhästymisiä, ja kommunikoida selkeästi näistä matkustajille. Tämä paransi kykyäni pysyä rauhallisena ja tehokkaana kiireellisissä tilanteissa.

### 3.8 Seurantaviikko 8

Viikon teema: turvallisuus

Tiistai 23.04.2024 koulutus 07.00–15.00

Tänään minulla piti olla erilainen päivä nimittäin koulutuspäivä. Koulutus peruuntui viime hetkellä lumimyrskyn takia. Koulutuksessa olisimme ajaneet siltoja koneeseen eli matkustajasiltoja. Helsinki-Vantaan lentokentällä on kaksi erilaista siltamallia, ja tuplaputkeen minulla ei ole vielä

koulutusta. Näitä tuplaputki siltoja on enimmäkseen vain non-schengen puolella ja pari schengen puolella. Ihmettelimme kurssikavereiden kanssa, että miksi koulutus oli peruttu, koska lumimyrskyssäkin ajamme näitä siltoja, joten turvallisuus ei ainakaan voi olla syy peruutukseen. Arvelimme, että kouluttajaa tarvittiin muissa tehtävissä, koska koko päivä oli aivan kaaos lentokentällä. Saimme tiedon hieman yli seitsemän ja tämän jälkeen lähdimme kotiin.

Keskiviikko 24.04.2024 14.00–00.30

Päivä alkoi lähtöaulassa auttaen asiakkaita eri asioissa, kuten lähtöselvityksen tekemisessä itsepalvelu automaateilla. Katsoin koneelta, että moni meidän lentomme oli tänään aivan täynnä luultavammin eilisen takia, kun monia matkustajia jouduttiin uudelleen reitittämään. Aivan täysissä koneissa saa tarkkailla käsimatkatavaraa tarkemmin, että kaikilla on sallittu määrä, jotta kaikkien tavarat mahtuisivat koneeseen ja turvallisuuden kannalta, koska lentokoneen ylähyllyt kestävät vain tietyn määrän painoa. Meillä tulee usein vastaan matkustajia 15 kiloisen käsimatkavan kanssa, kun sallittu määrä on 8 kiloa. Punnitsemme käsimatkatavaroita siis turvallisuuden takia emme sen takia, että haluaisimme kiusata asiakkaita ja nämä painorajat ovat asetettu turvallisuuden vuoksi. Päivä sujui mukavasti ja illan viimeisellä lähtevällä koneella, joka minulla oli kuitenkin yksi päihtynyt henkilö, joka jouduttiin poistamaan lennolta vartijoiden saattamana. Henkilö oli aggressiivinen ja puhui työkeästi, joten arvioin tilanteen ja päätin soittaa vartijoille, että he poistavat hänet paikalta. Koneeseen nousu ei ollut vielä onneksi alkanut, joten minulla oli aikaa hoitaa tilannetta. Tein päätökseni sen pohjalta, että lentokentällä pystymme vielä kutsumaan apua, mutta lentokoneessa lentohenkilökunta on vastuussa turvallisuudesta ja sinne ei saa kutsuttua apua, kun kone on ilmassa (Kaplan, Herman & Mikes 2021). Lentoturvallisuuden kannalta tämä oli mielestäni oikea päätös ja olemme saaneet yhtiöltä selkeän linjauksen minkälaisissa tilanteissa voimme poistaa asiakkaan koneesta tai lennolta. Teemme tällaisissa tilanteissa aina turvallisuusraportin tapahtuneesta, sekä raportin huonosti käyttäytyvästä matkustajasta. Näin saadaan tilastoihin häirintätilanteet ja meidän turvallisuutta pystytään miettimään paremmin tulevaisuudessa.

Torstai 25.04.2024 14.00-00.00

Viimeinen raportointipäivä. On tuntunut hyvältä kirjoittaa päivittäin omasta tekemisestä, että voi huomata omaa kehittymistä ja on ollut mielenkiintoista jälkikäteen lukea ja miettiä että mitä kaikkea sitä on tullut kohdattua ja opittua. Päivä alkoi tuttuun tapaan lähtöaulassa ja vuoroni sijoittui tänään enimmäkseen tulopalveluun ja transfer pisteelle. Sain tehtäväkseni mennä vastaan lentoa, joka tuli

hieman myöhässä ja lennolla oli paljon jatkomatkustajia, joilla oli tiukkoja jatkoja seuraavalle lennolle. Menin portille vastaan kyltin kanssa, johon olin kirjoittanut lennonumeron, kohteen ja portin numeron, että matkustajat löytävät nopeasti portille. Päivä tuntui hyvin rauhalliselta, koska edelliset päivät olivat olleet hyvin vilkkaita ja kiireisiä. Koko päivänä ei tapahtunut mitään ihmeellistä ja se oli itseasiassa kivaa vaihtelua. Keskustelimme kuitenkin kollegoideni kanssa työhyvinvoinnista ja jaksamisesta ja siitä kuinka se vaikuttaa turvallisuuteen (Korpimies 7.12.2023). Jos tulee väsyneenä töihin, tapahtuu huomattavasti enemmän pieniä virheitä, joilla voi pahimmassa tapauksessa olla isoja vaikutuksia turvallisuuteen. Työ vaatii nopeaa reagointia ja asioiden ratkaisua, joten on hyvä pysyä virkeänä ja varpaillaan sillä mitä vaan voi käydä.

### Viikkoanalyysi 8

Viikon teemana oli turvallisuus. Koulutuspäivän peruuntuminen lumimyrskyn takia antaa viitettä siitä, että lentokentän turvallisuus on ensisijainen prioriteetti. Lumimyrskyt aiheuttavat häiriöitä lentoliikenteelle ja operatiiviselle toiminnalle. Koulutuksen peruuntuminen osoitti, että henkilöstöä tarvittiin muissa tehtävissä, mikä heijastaa lentokenttätoimijoiden kykyä sopeutua muuttuviin tilanteisiin ja varmistaa matkustajien turvallisuus. Lentokoneiden täyttöasteen lisääntyminen nostaa esiin tarpeen tarkkailla käsimatkatavaroita ja niiden painoa. Täydessä lentokoneessa kaikkien tavaroiden on mahdollista rajallisiin tiloihin ja tämä vaikuttaa suoraan lentoturvallisuuteen. Päähtyneiden matkustajien aiheuttama häiriökäyttäytyminen voi muodostaa vakavan uhan lennon turvallisuudelle. Oikea-aikainen päätöksenteko ja yhteistyö vartijoiden kanssa ovat ratkaisevia tekijöitä tässä tilanteessa. Keskustelu työhyvinvoinnista ja jaksamisesta tuo esiin henkilökunnan hyvinvoinnin merkityksen. Väsymys ja uupumus voivat heikentää työntekijöiden kykyä toimia turvallisesti ja tehokkaasti (Työterveyslaitos s.a.).

Vertaillen viikkoja kahdeksan ja neljä, jossa oli turvallisuus teemana myös, ensimmäinen huomattava ero on toiminnan volyymi ja tapahtumien monimuotoisuus. Viikko kahdeksan päiväkirjamerkinnöissä kuvataan tilanteita, joissa lentokentän toiminta joutuu muuttumaan äkillisesti esimerkiksi lumimyrskyn tai teknisen vian vuoksi. Päivät voivat olla hyvin kiireisiä ja sisältää odottamattomia tilanteita, kuten päähtyneiden matkustajien hallinta tai lennon viivästykset. Viikko neljän päiväkirjamerkinnöissä kuvataan enemmänkin rutiinotoimintaa ja normaalia lentokenttätoimintaa ilman suurempia häiriöitä tai poikkeustilanteita. Ensimmäisen viikon päiväkirjamerkinnät keskittyvät pääasiassa perusasioiden oppimiseen ja työtehtävien suorittamiseen. Työpäivät alkavat tutustumisella päivän tehtäviin, sekä päivittäisen yhteenvedon lukemisella. Päivän tehtävät ovat usein rutiininomaisia, kuten lähtöselvitystiskillä toimimista tai lentokoneiden vastaanottamista ja lähettämistä porteilla. Turvallisuus on edelleen keskeinen teema, mutta painopiste on enemmän perusasioiden hallinnassa ja toimintatapojen oppimisessa.

Kehityskaari turvallisuudessa on ollut vaiheittainen, alkaen perusasioiden oppimisesta ja päätyen kykyyn hallita monimutkaisia ja yllättäviä tilanteita. Olen oppinut, että Vankan perustan luominen turvallisuusasioissa on välttämätöntä. Tämä sisältää rutiinien ja peruskäytäntöjen hallinnan. Oikea-aikainen päätöksenteko ja yhteistyö eri sidosryhmien kanssa ovat keskeisiä turvallisuuden varmistamisessa. Kyky sopeutua nopeasti muuttuviin tilanteisiin ja toimia tehokkaasti stressaavissa olosuhteissa on kriittinen taito lentokenttäympäristössä, sekä henkilökunnan hyvinvointi vaikuttaa suoraan kykyymme toimia turvallisesti ja tehokkaasti. Tämän tiedostaminen auttaa parantamaan koko työyhteisön turvallisuutta.

## 4 Pohdinta

Tämä kappale tiivistää opinnäytetyön opit viikkoraporteista ja viikkoanalyseista. Pohdin kappaleessa omaa kehitystä, oppimista ja oppien hyödyntämistä tulevaisuuden työelämässä. Tuon esille asioita, joita olen oppinut ja mitä haluan vielä tulevaisuudessa kehittää omassa osaamisessa.

### 4.1 Oma kehitys opinnäytetyön aikana

Kehityspolku lentokenttävirkaileijana on ollut monivaiheinen ja monipuolinen matka, joka on vaatinut jatkuvaa oppimista, sopeutumista ja taitojen hiomista. Olen kasvanut ammatissani sekä henkilökohtaisella että ammatillisella tasolla. Olen kehittynyt tunnistamaan ja ennakoimaan asiakkaiden odotuksia ja reagoimaan niihin tehokkaasti ja empaattisesti. Tämä on vaatinut kommunikaatiotaitojen parantamista, konfliktinhallintaa ja palautteen hyödyntämistä.

Yksi merkittävä osa omasta kehityksestäni lentokenttävirkaileijana on ollut jatkuva oppiminen. Olen osallistunut erilaisiin koulutuksiin ja koulutustilaisuuksiin, jotka ovat auttaneet minua kehittämään ammattitaitoani ja pysymään ajan tasalla alani muutoksista ja vaatimuksista. Olen oppinut arvokkaita taitoja ja saanut kokemusta monista erilaisista tilanteista, mikä on parantanut kykyäni toimia tehokkaasti ja ammattimaisesti työssäni. Katson tulevaisuuteen luottavaisin mielin ja odotan innolla jatkuvaa oppimista ja kehittymistä lentokenttäympäristössä.

### 4.2 Huomioita opinnäytetyön aikana

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön kirjoittaminen lentokenttävirkaileijan työn näkökulmasta on tarjonnut minulle syvällisiä oivalluksia ja uusia näkökulmia työni eri osa-alueisiin. Tämä prosessi on paljastanut monia kiinnostavia ja yllättäviä seikkoja, jotka ovat rikastuttaneet ymmärrystäni omasta työstäni ja ammatillisesta kehityksestäni.

Yksi merkittävä oivallus oli asiakaspalvelun monimutkaisuuden ja monimuotoisuuden ymmärtäminen. Aiemmin pidin asiakaspalvelua yksinkertaisena palvelutilanteena, mutta opinnäytetyöni aikana huomasin sen olevan paljon syvällisempi prosessi. Huomasin, että tehokas asiakaspalvelu vaatii korkeaa emotionaalista älykkyyttä. Kyky lukea asiakkaan tunteita ja reagoida niihin sopivalla tavalla on ratkaisevan tärkeää matkustajien tyytyväisyyden varmistamiseksi. Lentokenttävirkaileijana kohtaan päivittäin ihmisiä eri kulttuureista. Ymmärrys kulttuurien välisistä eroista ja kyky mukautua erilaisiin viestintätyyleihin ja käytäntöihin on olennainen taito, jota olen oppinut arvostamaan ja kehittämään.

Tiimityön merkitys korostui myös opinnäytetyöni aikana. Yhteistyö kollegoiden kanssa on välttämätöntä sujuvan ja tehokkaan toiminnan kannalta. Huomasin, että hyvin toimiva tiimi voi ratkaista ongelmia tehokkaammin ja tarjota parempaa palvelua matkustajille. Kommunikaation ja yhteistyön kehittäminen tiimin sisällä on parantanut työn sujuvuutta. Tiimityöskentelyssä konfliktit ovat väistämättömiä. Opinnäytetyöni aikana opin tunnistamaan ja käsittelemään konflikteja rakentavasti, mikä on parantanut tiimihengen ja työilmapiirin säilyttämistä positiivisena.

Lentokenttäympäristö on jatkuvasti muuttuva ja dynaaminen, mikä vaatii joustavuutta ja sopeutumiskykyä. Opin, että muutosten hallinta on keskeinen osa lentokenttävirkaileijan työtä. Kyky sopeutua uusiin tilanteisiin ja muuttaa toimintatapoja nopeasti on välttämätöntä. Tämä taito on erityisen tärkeä esimerkiksi yllättävissä tilanteissa, kuten lentojen viivästymisissä tai peruutuksissa. Muutosten ja kiireisten tilanteiden hallinta vaatii myös hyvää stressinhallintaa.

### **4.3 Uusia menetelmiä ja ratkaisumalleja**

Lentokenttäympäristö asettaa ainutlaatuisia haasteita, kuten odottamattomia tilanteita, tiukkoja aikatauluja ja matkustajien vaihtelevia tarpeita. Päiväkirjassa kuvattujen viikkojen tapahtumat tarjoavat arvokkaita oivalluksia siitä, miten näitä haasteita voidaan hallita. Päiväkirjamuotoisen opinnäytteen kirjoittaminen on tarjonnut minulle mahdollisuuden syventyä päivittäiseen työhöni lentokenttävirkailejana ja löytää uusia ratkaisumalleja ja menetelmiä, jotka ovat parantaneet työskentelyäni

Olen löytänyt useita uusia tapoja parantaa asiakaspalvelua ja tehdä matkustajien kokemuksesta sujuvamman ja miellyttävämmän. Ennakoin mahdollisia ongelmia ja tarjoan ratkaisuja ennen kuin asiakkaat edes pyytävät apua. Tämä on vähentänyt matkustajien stressiä ja tehnyt palvelusta sujuvampaa.

Olen alkanut aikatauluttamaan tarkemmin työtehtäviäni. Tämä auttaa minua keskittymään yhteen tehtävään kerrallaan ja välttämään monen asian tekemistä samanaikaisesti, mikä on parantanut tuottavuuttani ja vähentänyt stressiä. Tämä tapa on auttanut minua erityisesti lähtöporteilla hahmottamaan aikaa ja ajankäyttöäni. Tämä auttaa minua keskittymään ensin kriittisiin ja kiireellisiin tehtäviin ja siirtämään vähemmän tärkeitä tehtäviä myöhemmäksi.

Olen ymmärtänyt jatkuvan kouluttautumisen tärkeyden ja alkanut aktiivisesti etsiä uusia oppimismahdollisuuksia. Olen osallistunut yrityksen tarjoamiin sisäisiin koulutuksiin ja seminaareihin, jotka ovat parantaneet ammattitaitoani ja antaneet uusia näkökulmia työhöni. Nämä

uudet lähestymistavat ja menetelmät ovat tehneet minusta paremman ja tehokkaamman lentokenttävirkaileijan, joka pystyy vastaamaan paremmin työelämän haasteisiin ja vaatimuksiin.

#### **4.4 Mitä olen oppinut**

Päiväkirjamuotoisen opinnäytteen kirjoittamisen aikana olen oppinut refleктоimaan työpäiviäni syvällisemmin ja analysoimaan tekemiäni päätöksiä ja toimintaa. Tämä on auttanut minua tunnistamaan vahvuuteni ja kehittämiskohteeni työssäni sekä löytämään tapoja parantaa suorituskyyäni ja tehokkuuttani. Esimerkiksi päiväkirjamerkinnet paljastavat, että tietyissä tilanteissa tarvitaan lisää viestintä- tai ongelmanratkaisutaitoja, mikä voi ohjata koulutusta tai kehitystyötä kyseisillä alueilla. Päiväkirjamuotoisen opinnäytteen kirjoittaminen on auttanut minua syventämään itsetuntemustani. Olen oppinut tarkastelemaan omia ajatuksiani, tunteitani ja toimintatapojani. Kirjoitusprosessi on kehittänyt kyyäni refleктоida omia kokemuksiani ja oppia niistä. Olen oppinut kysymään itseltäni tärkeitä kysymyksiä ja löytämään vastauksia omien havaintojeni ja kokemusteni perusteella.

Lisäksi olen oppinut tunnistamaan tilanteita, joissa tarvitaan tiivistä yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa ja kommunikoidaan tehokkaasti muiden toimijoiden kanssa. Osallistuminen tiiminä työskentelyyn ja uusien työntekijöiden tukeminen edisti tiimin yhteishenkeä ja auttoi uusia työntekijöitä sopeutumaan nopeasti tehtäviinsä. Tämä osoittaa, että hyvä johtaminen ei ole vain yksilön kyyä vaan myös kyyä tukea ja motivoida koko tiimiä kohti yhteisiä tavoitteita. Olen oppinut arvioimaan ja perustelemaan omia näkemyksiäni ja päätöksiäni, mikä on parantanut kyyäni osallistua ammatillisiin keskusteluihin ja päätöksentekoon.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytteen kirjoittaminen on korostanut jatkuvan oppimisen merkitystä. Olen ymmärtänyt, että ammatillinen kasvu ja kehitys ovat jatkuvia prosesseja, jotka vaativat sitoutumista ja aktiivista osallistumista. Olen oppinut, että jokainen työpäivä tarjoaa mahdollisuuden oppia jotain uutta. Refleктоimalla päivittäisiä kokemuksia olen saanut syvällisemmän ymmärryksen työtehtävistäni ja niiden kehittämismahdollisuuksista.

#### **4.5 Osaamisen kehittäminen tulevaisuudessa**

Tulevaisuudessa voin edelleen kehittää osaamistani esimerkiksi harjoittelemalla entistä enemmän tiimityöskentelyä ja viestintätaitoja, jotka ovat tärkeitä lentokenttätyössä. Näiden taitojen parantaminen auttaa ratkaisemaan konflikteja ja parantaa yhteistyötä kollegoiden, esimiesten ja muiden sidosryhmien kanssa. Harjoittelen joustavuutta ja kyyä sopeutua erilaisiin tiimitilanteisiin ja rooleihin. Tämä auttaa toimimaan tehokkaasti sekä tiimin jäsenenä että johtajana.

Lisäksi pyrin jatkuvasti kehittämään valmiuksiani sopeutua nopeasti muuttuviin tilanteisiin ja säilyttämään rauhallisuuteni ja tehokkuuteni myös stressaavissa tilanteissa. Sovellan oppimiani asiakaspalvelutekniikoita käytännössä ja harjoittelen erilaisia skenaarioita, kuten stressaavien tilanteiden käsittelyä. Kehitän itsetuntemustani ja opin tunnistamaan stressin merkit ajoissa, jotta voin puuttua niihin tehokkaasti ja opettelen tasapainottamaan työn ja levon, jotta pysyn energisenä ja motivoituneena. Kerään palautetta ja reflektoin omaa toimintaani erilaisissa tilanteissa. Tämä auttaa tunnistamaan kehitysalueita ja parantamaan sopeutumiskykyäni muuttuvissa olosuhteissa.

Lisäksi voin hyödyntää mahdollisuuksia kouluttautua ja oppia uusia taitoja, jotka ovat hyödyllisiä työssäni. Esimerkiksi opettelemalla käsittelemään vaikeita asiakastilanteita ja ratkaisemaan konflikteja rakentavasti. Säännöllinen koulutus lentoyhtiön ja lentokentän käyttämien matkustajatietojärjestelmien hallinnasta on ehdoton pitääkseni osaamistani yllä ja ajan tasalla.

Kaiken kaikkiaan päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö tarjosi arvokkaita oivalluksia ja kehityspolkuja asiakaspalvelu- ja johtamistaitojen parantamiseksi lentokenttäympäristössä. Tulevaisuudessa aion jatkaa näiden oppien hyödyntämistä ja kehittämistä entistäkin paremman asiakaskokemuksen tarjoamiseksi. Sitoutuminen jatkuvaan oppimiseen ja itsensä kehittämiseen varmistaa, että voin tarjota parasta mahdollista palvelua matkustajille ja toimia tehokkaasti lentokenttäympäristössä. Näiden taitojen kehittäminen ei ainoastaan paranna ammatillista suoriutumistani, vaan myös luo vahvan pohjan pitkän ja menestyksekkään uran rakentamiselle lentokenttävirkailejana.

## Lähteet

Atanacio, A. 20.5.2022. Top 5 customer service skills to encourage in your staff. Luettavissa: <https://www.forbes.com/sites/theyec/2022/05/20/top-5-customer-service-skills-to-encourage-in-your-staff/?sh=1923538c37a8>. Luettu: 17.3.2024.

Eskola, H. 7.12.2022. Ikävä käytös kuormittaa palveluammattissa. Fakta. Luettavissa: [https://www-media-arkisto-com.ezproxy.haaga-helia.fi/texts/browse?magazines\[\]=FAK&page=1&pageType=auto&simpleText=asiakaspalvelu&startDate=20180101#b6df95e2-e825-4b25-b474-1c92f1431589](https://www-media-arkisto-com.ezproxy.haaga-helia.fi/texts/browse?magazines[]=FAK&page=1&pageType=auto&simpleText=asiakaspalvelu&startDate=20180101#b6df95e2-e825-4b25-b474-1c92f1431589). Luettu: 2.4.2024.

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 261/2004

European Commission 2015. Communication from the commission to the European parliament, the council, the European economic and social committee and the committee of the regions an Aviation Strategy for Europe. Brysseli. Luettavissa: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52015DC0598>. Luettu: 16.3.2024.

Kaplan, R., Herman, L. & Mikes, A. 11.2.2021. Riskit, joita ei voi ennustaa. Fakta. Luettavissa: [https://www-media-arkisto-com.ezproxy.haaga-helia.fi/texts/browse?magazines\[\]=FAK&page=1&pageType=auto&simpleText=turvallisuus&startDate=20100101#293590ef-49c2-465a-b1e6-a4063cd635be](https://www-media-arkisto-com.ezproxy.haaga-helia.fi/texts/browse?magazines[]=FAK&page=1&pageType=auto&simpleText=turvallisuus&startDate=20100101#293590ef-49c2-465a-b1e6-a4063cd635be). Luettu: 25.4.2024.

Korpimies, A. 7.12.2022. Anna palaute oikein. Fakta. Luettavissa: [https://www-media-arkisto-com.ezproxy.haaga-helia.fi/texts/browse?magazines\[\]=FAK&page=1&pageType=auto&simpleText=palautekulttuuri&startDate=20100101#7cb15435-1290-43ba-8349-c6c325eaaded](https://www-media-arkisto-com.ezproxy.haaga-helia.fi/texts/browse?magazines[]=FAK&page=1&pageType=auto&simpleText=palautekulttuuri&startDate=20100101#7cb15435-1290-43ba-8349-c6c325eaaded). Luettu: 9.5.2024.

Korpimies, A. 7.12.2023. Hyvästit huonolle johtamiselle. Fakta. Luettavissa: [https://www-media-arkisto-com.ezproxy.haaga-helia.fi/texts/browse?magazines\[\]=FAK&page=1&pageType=auto&simpleText=työhyvinvointi&startDate=20100101#4482788f-f872-4d04-9750-84147f630593](https://www-media-arkisto-com.ezproxy.haaga-helia.fi/texts/browse?magazines[]=FAK&page=1&pageType=auto&simpleText=työhyvinvointi&startDate=20100101#4482788f-f872-4d04-9750-84147f630593). Luettu: 25.4.2024.

Lahnajärvi, A. 19.2.2021. Huoli purkautuu kiukkuna. Fakta. Luettavissa: [https://www-media-arkisto-com.ezproxy.haaga-helia.fi/texts/browse?authors\[\]=&magazines\[\]=MED&page=1&pageType=auto&simpleText=asiakaspalvelu&startDate=20100101#25f0e9b1-9e96-407d-9234-bf69d7e1747a](https://www-media-arkisto-com.ezproxy.haaga-helia.fi/texts/browse?authors[]=&magazines[]=MED&page=1&pageType=auto&simpleText=asiakaspalvelu&startDate=20100101#25f0e9b1-9e96-407d-9234-bf69d7e1747a). Luettu: 2.4.2024.

Liao, H. 2007. Do it right this time: the role of employee service recovery performance in customer-perceived justice and customer loyalty after service failures. *The Journal of applied psychology*, 92, 2, s. 475-489.

Työterveyslaitos 2023. Haastavat asiakastilanteet ovat kasvava työstressin aiheuttaja työpaikoilla – nyt on aika tunnistaa riskit. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/ajankohtaista/tiedote/haastavat-asiakastilanteet-ovat-kasvava-tyostressin-aiheuttaja-tyopaikoilla-nyt-on-aika-tunnistaa>. Luettu: 7.4.2024.

Työterveyslaitos 2021. Kuka yrityksessäsi tekee päätökset? Luettavissa: <https://www.ttl.fi/ajankohtaista/blogi/kuka-yrityksessasi-tekee-paatokset>. Luettu: 8.5.2024.

Työterveyslaitos 2020. Nämä 10 vahvuutta sinullakin on työelämässä viisikymppisenä. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/nama-10-vahvuutta-sinullakin-on-tyoelamassa-viisikymppisena>. Luettu: 14.4.2024.

Työterveyslaitos 2020. Ryhmä on työturvallisuuden ytimessä. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/ajankohtaista/blogi/ryhma-on-tyoturvallisuuden-ytimessa>. Luettu: 27.3.2024.

Työturvallisuuskeskus s.a. Haastavan asiakkaan kohtaaminen puhelin- ja verkkopalvelutyössä, työsuojelunäkökulma. Luettavissa: <https://ttk.fi/julkaisu/haastavan-asiakkaan-kohtaaminen-puhelin-ja-verkkopalvelutyossa-tyosuojelunakokulma/>. Luettu: 20.4.2024.

Työturvallisuuskeskus s.a. Häirintä ja epäasiallinen kohtelu. Luettavissa: <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/tyoympariston-turvallisuus/hairinta-ja-epaasiallinen-kohtelu/>. Luettu: 9.5.2024.

Työterveyslaitos s.a. Stressi ja työuupumus. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/stressi-ja-tyouupumus>. Luettu: 1.5.2024.