

Kohti parempaa asiakaspalvelukokemusta

Osaamiskartoitus myyntireskontratiimin palveluasiantuntijoille

Tiivistelmä

Tekijä	Julkaisun laji	Valmistumisaika
Anna Piispa	Opinnäytetyö, AMK	2025
	Sivumäärä	
	48	
Työn nimi		
Kohti parempaa asiakaspalvelukokemusta		
Osaamiskartoitus myyntireskontratiimin palveluasiantuntijoille		
Tutkinto ja koulutusala		
Tradenomi (AMK), liiketalous		
Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja)		
Yritys X		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyössä tutkittiin Yritys X:n myyntireskontran työntekijöiden tämänhetkistä osaamista ja tulevaisuuden osaamistarpeita. Työn tavoitteena oli selvittää, millaista osaamista tarvitaan hyvään asiakaskokemukseen myyntireskontrassa. Samalla selvitettiin millaista osaamista palveluasiantuntijat toivovat, jotta yrityksen lupaus hyvästä asiakaspalvelukokemuksesta täyttyisi.</p> <p>Kirjallisuuskatsauksessa määritettiin asiakkuus ja tarkasteltiin hyvää asiakaspalvelua ja sen erilaisia haasteita. Lisäksi käsiteltiin osaamista ja sen tutkimista osaamiskartoituksen avulla. Kirjallisuuskatsauksen perusteella laadittiin itsearviointiin perustuva osaamiskartoitus, joka toteutettiin verkkopohjaisena kyselytutkimuksena. Kyselyssä oli pääosin suljettuja kysymyksiä. Arviointiasteikko perustui viisiportaiseen malliin, jossa osaamistasojen määrittelyssä käytettiin arviointiasteikkoa 1–5, joilla vastaaja arvioi oman taitotasonsa. Määrällinen tutkimustieto analysoitiin tutkimalla väittämien keskiarvoja. Avoimilla kysymyksillä kerättiin laadullista tietoa, ja näitä vastauksia käytettiin havainnollistamaan kyselyn tuloksia.</p> <p>Osaamiskartoituksen perusteella voitiin todeta, ettei osaamisessa ollut vakavia puutteita ja osaaminen on pääosin hyvällä tasolla. Tuloksista selvisi, että vastaajat toivoivat lisäkoulutusta englannin kieleen sekä yksittäisten tietokoneohjelmistojen käyttöön.</p>		
Asiasanat		
Osaamiskartoitus, osaaminen, asiakaspalveluosaaminen		

Abstract

Author	Type of Publication	Published
Anna Piispa	Thesis, UAS	2025
	Number of Pages	
	48	
Title of Publication		
Towards better customer service experience		
Competence mapping for accounts receivable professionals		
Degree, Field of Study		
Bachelor of Business Administration		
Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party)		
Company X		
Abstract		
<p>The thesis examined the current competence and future competence needs of Company X's sales ledger employees. The aim of the work was to find out what kind of expertise is needed for good customer experience in the account receivable team. At the same time, this thesis looked at what kind of expertise they would like so that the promise of good customer service experience by the company would be fulfilled.</p> <p>A literature review was used to define customer service and examined good customer service and its various challenges. Competence and its analysis with the help of competence mapping were also discussed. Based on the literature review, an electronic survey of self-assessed competence was prepared. The survey mainly had closed questions. The evaluation scale was based on a five-step model, where a rating scale of 1–5 was used to define skill levels, with which the respondent evaluated his own skill level. The quantitative research data was analyzed by examining the average values of the claims. Qualitative data were collected using open-ended questions, and these responses were used to illustrate observations.</p> <p>Based on the competence survey, it could be concluded that there were no serious deficiencies in competence and that the competence is mainly at a good level. The results revealed that the respondents wished for additional training in the English language and with various computer software.</p>		
Keywords		
Competence mapping, competence, customer service skills		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Tutkimusasetelma ja työn tavoite.....	1
1.2	Toimeksiantajayritys.....	2
1.3	Työn rajaus ja tutkimuskysymykset	2
1.4	Työn rakenne	3
2	Asiakas ja asiakaskokemus	4
2.1	Asiakaskokemus	4
2.2	Asiakkaan odotukset ja koettu arvo	5
2.3	Odotusten ylittäminen.....	7
2.4	Laadukas palvelu	8
2.5	Poikkeamat	10
2.6	Asiakaspalaute.....	11
3	Osaaminen ja sen kartoitus	13
3.1	Osaamisen kehittäminen	13
3.2	Osaamisen kartoitus.....	14
3.3	Osaamiskartta	16
4	Yritys X:n osaamiskartoituksen suunnittelu ja toteutus.....	18
4.1	Kyselyn rakenne.....	18
4.2	Päivittäiset tehtävät myyntireskontrassa.....	18
4.3	Kyselyn laadinta	19
4.4	Aineiston kerääminen	21
4.5	Tilastollinen tutkimus menetelmänä.....	21
5	Osaamiskartoituksen tulosten läpikäyminen ja niiden analysointi.....	23
5.1	Taustakysymykset.....	23
5.2	Ohjelmistojen käyttö	24
5.3	Ammattiosaaminen.....	25
5.4	Kielitaito.....	26
5.5	Asiakaspalvelutilanteet	27
5.6	Pehmeämmät arvot ja taidot.....	28
5.7	Kirjallisen ilmaisun osaaminen.....	29
5.8	Suullisen ilmaisun osaaminen	30
5.9	Lisäkoulutus	31
6	Johtopäätökset	38
6.1	Vastaukset tutkimuskysymyksiin	38
6.2	Tulosten tarkastelu	38

6.3	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	42
6.4	Jatkotutkimusehdotukset	44
6.5	Pohdinta	44
7	Yhteenveto	46
	Lähteet	47

Liite 1. Kysely

Liite 2. Saate

1 Johdanto

1.1 Tutkimusasetelma ja työn tavoite

Asiakaspalvelun laadun merkitys korostuu koko ajan enemmän ja enemmän yritysten välisessä kilpailussa, ja se on nykyään merkittävä tekijä, kun ihmiset luovat mielikuvaa yrityksestä. Sosiaalinen media on helposti kaikkien saatavilla ja ihmisten on helppo tuottaa sinne sisältöä kenenkään valvomatta. Kun asiakas saa mielestään huonoa palvelua, hänen on helppo julkaista mielipiteensä sosiaalisen median alustoilla eikä asiakas välttämättä anna palautetta suoraan yritykseen. Yritykselle on tässä vaiheessa tapahtunut mainehaitta ja sitä on hankala enää korjata.

Tämä opinnäytetyö tehdään Yritys X:n toimeksiannosta. Yritys X:n (2024) mukaan se haluaa erottautua hyvällä asiakaspalvelulla ja heidän arvoissaan on mainittu esimerkiksi asiakaslähtöisyys ja uudistuskykyisyys. Nämä arvot näkyvät asiakkaalle lupauksina niin, että he haluavat varmistaa aina parhaan asiakaskontaktin kaikissa rajapinnoissa, keventää asiakkaan työarkea sekä yrityksen toiminnassa kehittymisenä ja kehittämisenä.

Yritys X panostaa palvelussa asiakastyytyväisyyteen. Heidän visionsa on tuottaa asiakaslähtöisesti ja kustannustehokkaasti korkeatasoisia henkilöstö- ja taloushallinnon palveluja kuntahallinnon organisaatioille ja hyvinvointialueille, jolloin toimintatapojen kehittäminen on tärkeää ja jatkuvaa. Tästä on esimerkkinä sähköisen asiakaspalvelun kehittäminen, jonka yhtenä osa-alueena on palvelukanavien uudistus. Palvelukanavien uudistuksessa asiakkaalle annetaan yrityksen verkkosivuilla entistä kattavammin tietoa ja hänen on aiempaa helpompi löytää vastaus kysymykseensä itsenäisesti. Tällä tavalla asiakkaiden ja loppuasiakkaiden henkilökohtaista yhteydenottoa rutiininomaisissa ilmoituksissa palveluasiantuntijoihin yritetään vähentää. Tällaisia ilmoituksia ovat esimerkiksi tilinumeroiden ilmoitus, maksuajan pyytämien laskuille sekä verokortin ja YEL-todistusten toimittaminen.

Tähän saakka asiakas tai loppuasiakas ovat olleet yhteydessä joko sähköpostilla tai puhelimitse klo 8.00–15.30 välisenä aikana, mutta uudistuksen myötä nämä tietyt ilmoitukset voidaan tehdä yrityksen kotisivuilla vahvan tunnistautumisen avulla. Asiakkaille jää uudistuksesta huolimatta vielä mahdollisuus henkilökohtaiseen palveluun niin halutessaan, mutta hän voi myös hoitaa asian itsenäisesti virka-ajan ulkopuolella. (Yritys X 2024.)

Asiakaspalveluosaaminen on tärkeässä osassa asiakasrajapinnassa työskentelyssä, ja myyntireskontrassa palveluasiantuntijan työtehtäviin kuuluu asiakkaiden palvelu puhelimitse ja sähköisesti. Yleensä puhelimesta soittavalla asiakkaalla tai loppuasiakkaalla on ongelma, joka liittyy henkilökohtaisiin maksuvaikeuksiin, perintään liittyviin asioihin tai

kadonneisiin laskuihin. Nämä tilanteet ovat usein herkkiä ja yhteydenottaja joutuu paljastamaan erittäin henkilökohtaisia asioita vieraalle henkilölle.

Yritys X haluaa panostaa asiakastyytyväisyyteen, hyvään asiakaspalveluun sekä asiakaslähtöisyyteen. Nämä arvot yhdistettyinä yhteydenottojen laatuun, palveluasiantuntijalta vaaditaan osaamista ja tunneälyä, jotta loppuasiakas kokee saamansa palvelun kiitettäväksi.

Opinnäytetyössä käytetään termejä asiakas ja loppuasiakas. Asiakkaalla tarkoitetaan Yritys X:n asiakasyritystä, esimerkiksi hyvinvointialuetta ja sen työntekijää, joka lähettää laskun loppuasiakkaalle. Asiakas voi olla yhteydessä Yritys X:ään esimerkiksi pyytäessään maksuaikojen loppuasiakkaan puolesta ja selvitellessään laskujen perillemenoja. Loppuasiakkaalla tarkoitetaan Hyvinvointialueen asiakasta, joka saa laskun asiakkaalta. Sillä voi olla tarvetta ottaa yhteyttä Yritys X:ään sopiessaan maksuaikojen tai selvitellessään perintään tai ulosottoon menneitä saatavia. Myös kuolinpesä voi olla loppuasiakas.

1.2 Toimeksiantajayritys

Yritys X tarjoaa henkilöstö- ja taloushallinnon palveluita julkishallinnon yrityksille ja yhteisöille sekä osakeyhtiöille. Yritys X on Taloushallintoliiton auktorisoima tilitoimisto. Taloushallinnon palveluita ovat myynti- ja ostoreskontra hoito, maksuliikenne, laskutus sekä kirjanpito ja tilinpäätösten laatiminen. Henkilöstöhallinnon palveluista Yritys X tarjoaa palkkahallinnon, matkahallinnan ja HR-erityispalveluita. Siellä työskentelee noin 160 henkilöä. (Yritys X 2024.)

Yritys X on inhouse-yhtiö ja sen omistaa ne organisaatiot, jotka käyttävät yhtiön palveluita. Inhouse-yhtiöt on perustettu hoitamaan julkisyhteisöjen tehtäviä ja tuottamaan niille palveluja, joten inhouse-yhtiöiden toiminta vastaa suoraan omistajiensa tarpeisiin. Yritys X:n omistaja-asiakkaat ohjaavat yhtiön toimintaa päätöksenteon kautta ja yhtiön hallituksen jäsenet ovat omistaja-asiakkaiden edustajia. Opinnäytetyö tehtiin taloushallintopalveluihin kuuluvaan myyntireskontraan. (Yritys X 2024.)

1.3 Työn rajaus ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millaista osaamista tarvitaan hyvään asiakaskokemukseen myyntireskontrassa. Palveluasiantuntijoilta kartoitetaan osaamisen taso osaamiskartoituksella ja samalla selvitetään, millaista osaamista he toivovat, jotta yrityksen lupaus hyvästä asiakaspalvelukokemuksesta täyttyisi. Työn kohderyhmä on rajattu Yritys X:n myyntireskontran palveluasiantuntijoihin.

Yritys X on uudistamassa koulutusmateriaalejaan lähitulevaisuudessa ja tämän opinnäytetyön tuloksia tullaan hyödyntämään soveltuvin osin tässä uudistusprosessissa. Kevään 2025 aikana Yritys X:ssä käynnistyvät myös asiakaspalvelukoulutukset. Työssä on kaksi tutkimuskysymystä:

- Millaista asiakaspalveluosaamista myyntireskontran palveluasiantuntijoilla on?
- Millaista asiakaspalveluosaamista myyntireskontran palveluasiantuntijat toivovat?

Palveluasiantuntijoiden osaamisen kartoitus on perusteltua, jotta tutkimuskysymyksiin saadaan vastattua. Osaaminen ja toiveet eivät olleet selvillä. Osaamisen kartoitus tehdään kyselyn avulla, joka lähetetään kaikille myyntireskontran palveluasiantuntijoille.

1.4 Työn rakenne

Opinnäytetyössä on teoreettinen viitekehys ja tutkimuksellinen toteutus. Tietopohjassa käsitellään asiakaspalvelua ja asiakaskokemusta sekä osaamista ja sen kartoitusta. Tietopohjassa avataan osaamiskartan teoriaa ja sen laatimisen periaatteita.

Tutkimuksellisessa osassa esitellään tutkimusmenetelmä, aineiston tulkintamenetelmät ja esitellään osaamiskartoituksen tulokset. Työn loppuun käydään läpi työn tulosten perusteella tehdyt johtopäätökset, tarkastellaan tuloksien luotettavuutta ja esitetään jatkotutkimusehdotuksia.

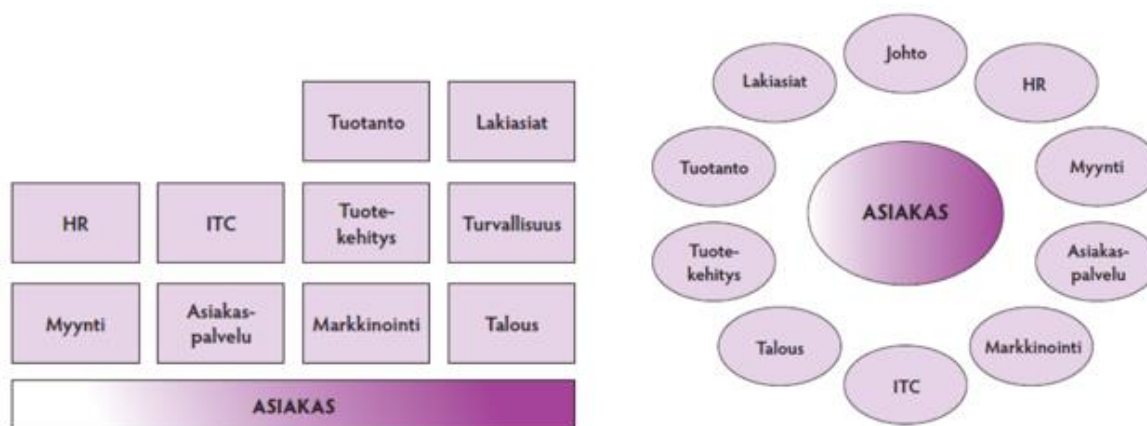
2 Asiakas ja asiakaskokemus

2.1 Asiakaskokemus

Yritys voi erottautua kilpailijoista ainutlaatuisella asiakaskokemuksella ja sen merkitys korostuu koko ajan enemmän yrityksen menestymisessä. Jokainen kohtaaminen yrityksen ja asiakkaan välillä on ainutlaatuinen tapahtuma, joka vahvistaa tai heikentää yrityksestä syntyvää mielikuvaa. Trustmary (2024) jakaa asiakaskokemuksen kolmeen tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Toiminnan tasolla kuvataan, miten yritys vastaa asiakkaan tarpeeseen ja tunnetaso pitää sisällään asiakkaalle muodostuvat tunteet ja kokemukset. Merkitystaso kattaa lupauksia, odotuksia, mielikuvia ja henkilökohtaisuutta, joita asiakas kokee.

Löytänä ja Korteso (2011) määrittelevät asiakaskokemuksen kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summaksi, jonka asiakas muodostaa yrityksen toiminnasta. Tämän vuoksi tunteet ja huomaamatta tehdyt tulkinnat vaikuttavat suuresti asiakaskokemuksen muodostumiseen eikä se ole vain järkipäätös.

Yleinen käsitys on, että asiakaskokemukseen vaikuttavat vain yrityksen toiminnot, jotka ovat perinteisessä organisaatiomallissa lähimpänä asiakasta ja jotka asiakas kohtaa, kuten asiakaspalvelu ja myynti. Asiakaskokemukseen vaikuttavat kuitenkin yrityksen kaikki toiminnot. Harvoin tullaan ajatelleeksi, että IT-osasto vastaa järjestelmien käytettävyyksistä, tuotekehitys tuotteiden laadusta tai taloushallinto laskutuksen oikeellisuudesta. Toisin kuin perinteisessä ajatusmallissa, asiakaskokemusajattelussa asiakas on siirretty toimintojen keskiöön, jolloin kaikki yrityksen toiminnot vaikuttavat asiakaskokemukseen. Kuviossa 1 on kuvattu näiden mallien eroja. (Löytänä & Korteso 2011.)



Kuvio 1. Toiminnot, jotka ovat sijoitettu perinteisen organisaatiomallin ja asiakaskokemuskäsitelmän mukaisesti (mukailtu Löytänä & Korteso 2011)

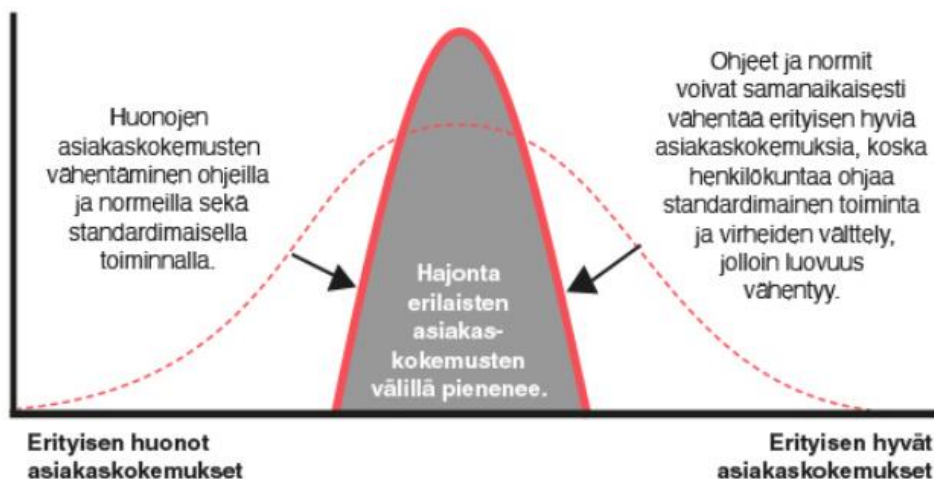
Asiakasvastuu on ajatus siitä, että yrityksen jokainen työntekijä on vastuussa asiakaskokemuksen syntymisestä. Korkeakosken ja Gerdtin (2016) mukaan asiakas ei kunnioita yrityksen organisaattiorakenteita ja tämän vuoksi jokaisen työntekijän roolin tulisi olla asiakaslähteisesti suunniteltu. Asiakaskokemusta voisi aidosti parantaa yhteisvastuullisella työnjaolla ja asiakkaan ongelmat saadaan hoidettua kerralla kuntoon. Tämä lisää puolestaan myös asiakasarvoa.

Asiakas arvostaa vaivattomuutta, helppoutta ja nopeutta asiakaspalvelussa, mutta Killströmin (2020, 32–33) mukaan tunne ohjaa asiakaskokemuksen muodostumista. Asiakkaalle voidaan herättää tarkoituksenmukaisia tunteita, jotka lisäävät asiakasuskollisuutta. Hymyllä, empaattisuudella, aitoudella ja kuulemisen taidolla luodaan positiivisia tunteita, vaikka asiakaspalvelija ei onnistuisikaan ratkaisemaan asiakkaan vaikeaa tai monimutkaista ongelmaa.

2.2 Asiakkaan odotukset ja koettu arvo

Asiakkaan odotukset määrittävät asiakaskokemuksen laadun. Jos odotukset täyttyvät, asiakaskokemus koetaan positiivisena ja jos odotukset eivät täyty, asiakaskokemuksesta tulee negatiivinen. Yrityksen olisi hyvä huomata, että asiakasodotukset ovat eri asia kuin asiakastarpeet. Asiakastarpeet eivät välttämättä kohdistu tiettyyn yritykseen, vaan tarve on usein asiakkaan tarvitsema ja haluama asia tai esine, esimerkiksi illallinen. Asiakasodotus kohdistuu aina johonkin kohteeseen ja yritykseen, esimerkiksi illallisravintolan palvelun nopeuteen. Jos asiakkaalla ei ole omakohtaista kokemusta yrityksen toiminnasta, asiakkaan odotukset muodostuvat läheisten kommentteista, brändin luomasta mielikuvasta tai mainosten antamista lupauksista. Yritys voi itse vaikuttaa asiakkaan odotuksiin omalla toiminnallaan, mikä on tärkeää, sillä asiakasodotukset ovat tärkeä tekijä hyvän asiakaskokemuksen muodostumisessa. (Saarijärvi & Puustinen 2020.)

Saarijärven ja Puustisen (2020, 2) mukaan asiakasodotusten johtaminen yrityksissä on tärkeää. Asiakasodotukset määrittävät vahvasti asiakaskokemuksen, ja tämän vuoksi asiakaskokemuksia ei voi johtaa ilman asiakasodotusten johtamista. Jos yritys pyrkii toiminnassaan minimoimaan huonot asiakaskokemukset ohjeiden, sääntöjen ja standardoinnin avulla, voi tällainen ohjeistus sitoa liikaa työntekijöiden toimintaa ja työntekijöiden toiminnassa luovuus, tilannetaju ja tunnetaidot voivat vähetä. Tämän vuoksi asiakaskokemuksista voi tulla virheettömiä, keskinkertaisia ja rutiininomaisia eikä asiakas saa asiakasodotuksia ylittäviä asiakaskokemuksia (kuvio 2).



Kuvio 2. Asiakaskokemuksen liiallinen ohjeistus vähentää erityisen hyviä ja huonoja asiakaskokemuksia (Saarijärvi & Puustinen 2020)

Asiakasarvo on asiakkaan kokeman arvon ja investoinnin suhde. Asiakkaan kokema arvo koostuu yrityksen tarjoamasta toiminnasta, tuotteista ja palveluista. Asiakas arvioi kokemus siitä, vastaako asiakkaan odotukset hänen tarpeitaan ja asiakas määrittelee aina itse yrityksen asiakasarvon, ei yritys. Jotta yritys voi vastata asiakkaan tarpeisiin ja täyttää odotukset, yrityksen on tunnettava asiakas. Parhaimmillaan asiakasarvo rakennetaan yhdessä asiakkaan kanssa kohtaamalla asiakas ja kuuntelemalla häntä. (Jokitalo 2021.)

Jokainen asiakas kokee asiakasarvon eri tavalla. Koettua arvoa lisäävät asiakkaan saama hyöty, esimerkiksi tuote tai palvelu, ja vähentävät asiakkaan kokema vaiva tai tehty asia. Koettu arvo voi olla myös negatiivinen, sillä esimerkiksi pitkä odotusaika lisää negatiivista asiakasarvoa. Lisää arvoa tuo asiakkaalle tarjottu lisäpalvelu, jollaista voi olla jatko-ohjeistus, lisätiedon antaminen tai kanta-asiakasohjelman tuomat lisäedut. Koettua arvoa vähentää asiakkaan palveluun tai tuotteen hankkimiseen käyttämä aika, jos asiakas on joutunut esimerkiksi etsimään tuotetta tai palvelua, jonottamaan tai tuotteen reklamaatio ei ole toiminut kunnolla. Myös asiakkaan kokema huono asiakaspalvelu, laatu tai ohjeistus vähentävät asiakkaan kokema arvoa. Tuotteen tai palvelun hankinta pitää toimia sujuvasti ja mahdolliset ongelmatilanteet täytyy hoitaa nopeasti ja kunnolla, jotta asiakkaalle jää positiivinen asiakaskokemus. (Saarijärvi & Puustinen 2020.)

Asiakasymmärrys on yrityksen näkemys asiakkaan käyttäytymismalleista, tarpeista ja odotuksista sekä niihin liittyvistä haasteista. Näkemys muodostuu keräämällä ja analysoimalla asiakaspalautteita, tekemällä yhteistyötä asiakkaan kanssa ja päivittämällä jatkuvasti tietoa.

Näiden avulla yritys voi tarjota asiakkaalle mahdollisimman tehokkaita ratkaisuja ja tuottaa lisää asiakasarvoa. (Jokitalo 2021.)

2.3 Odotusten ylittäminen

Odotusten ylittäminen on tärkeä elementti asiakaskokemuksen muodostumisessa, sillä peruspalvelun tuottaminen ei enää riitä nykymaailmassa. Se ei riitä enää tuottamaan kilpailuetua tai erottautumaan kilpailijoista. Löytänä ja Kortesus (2011) jakavat odotusten ylittämisen kolmevaiheisesti ja nämä osat ovat ydinkokemus, laajennettu kokemus ja odotukset ylittävät asiat.

Ydinkokemus on asiakkaan perustarpeen tyydyttäminen, esimerkiksi tilitoimisto toimittaa asiakkaalle tilinpäätösraportin. Asiakas odottaa, että ydinkokemus toteutetaan nopeasti, edullisesti ja laadukkaasti, mutta henkilökohtainen palvelu harvoin mahtuu ydinkokemukseen. Ydinkokemus on oltava kunnossa, jotta yritys voi tuottaa odotuksia ylittäviä kokemuksia. (Löytänä & Kortesus 2011.)

Laajennetulla kokemuksella Löytänä ja Kortesus (2011) tarkoittavat yrityksen tarjoamia lisäpalveluita, joita asiakas arvostaa. Tällaisesta on esimerkkinä tilitoimiston antama vero-konsultaatio tilinpäätösraportin lisäksi. Tällöin asiakkaalle luodaan jotain, joka lisää palvelun tai tuotteen arvoa asiakkaalle.

Laajennettuun kokemukseen voidaan lisätä elementtejä, jotka mahdollistavat odotukset ylittävän asiakaskokemuksen. Tällaisia elementtien tunnuspiirteitä on muun muassa henkilökohtaisuus, räätälöity, tunteisiin vetoava ja yritykselle itselleen tuottava. Henkilökohtaisuus vaatii paljon taustatyötä, kohtaamisia asiakkaiden kanssa sekä tiedon- ja palautteen keräämistä. Palvelun räätälöiminen asiakkaalle vaatii paneutumista asiakkaan tietoihin ja palvelun muokkaamisesta juuri asiakkaan tarpeisiin sopiviksi. Jos yritys on antanut tiukat ohjeet ja standardit, minkä mukaan asiakaspalvelijan tulee toimia, ei hänellä ole mahdollisuuksia joustaa toiminnassaan asiakkaan tarpeiden mukaan. Tällöin palvelu ei ole räätälöityä. Tunteisiin voi vedota helposti kuuntelemalla asiakasta, olemalla empaattinen ja esimerkiksi kiittämällä asiakkuudesta. Vanha sanonta kertoo, ettei ihmiset muista, mitä teit tai sanoit heille, mutta he muistavat, mitä sait heidät tuntemaan. (Löytänä & Kortesus 2011)

Laajennetun kokemuksen yksi elementti on Löytänen ja Kortesun (2011) mukaan se, että jokainen asiakaskokemus pitää olla yritykselle tuottava. Yrityksen on taiteiltava koko ajan, ettei ylitä ylipalvelemisen rajaa, jonka voisi laskuttaa lisätyönä. Usein raja ei ole palvelukohmainen, vaan on asiakaskohmainen. On katsottava kokonaisuutta.

Lisäarvo ja sen tuottaminen asiakkaalle on tärkeä kilpailutekijä. Lisäarvona voidaan pitää jotain, mitä asiakas ei odota saavansa peruspalveluiden lisäksi, esimerkiksi lisäpalvelut tai tulosten tulkinta. Se voi olla myös reagointia ennakoivasti asiakkaalle tulevaan tilanteeseen. Lisäarvo vaihtelee asiakaskohtaisesti, sillä sama asia ei tuo lisäarvoa kaikille asiakkaille. (Jokitalo 2021.)

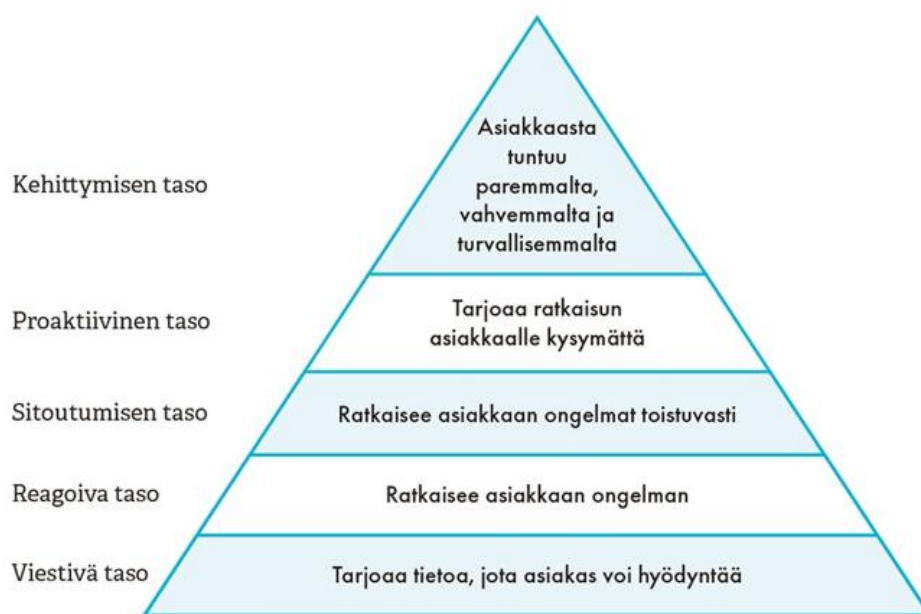
2.4 Laadukas palvelu

Palveluun sisältyy aina vuorovaikutus asiakkaan ja palvelutarjoajan välillä, vaikka asiakas nykyaikana toimisikin yksin. Tällaisia tilanteita on esimerkiksi laskun maksaminen verkkopankissa tai keskustelu asiakaspalvelun chatrobotin kanssa. Palvelu ei ole konkreettinen asia vaan koostuu monista eri toiminnoista, prosesseista, jotka tuotetaan ja kulutetaan yhtä aikaa. Asiakas on myös prosessissa mukana tuottamassa ja viemässä asiakaspalvelutilannetta eteenpäin. Tuotteita ja palvelua hankkiessa asiakas kokee ja kiinnittää huomiota vain siihen osaan palvelua, jonka hän konkreettisesti kokee. Tämän vuoksi palvelun laadun arvioiminen saattaa jäädä vajaaksi niiltä osin, joista yritys ei saa asiakkaalta palautetta. (Grönroos 2020.)

Asiakas kokee saamansa palvelun subjektiivisesti ja arvioinneissaan käyttää usein sanoja ”tunne”, ”kokemus” ja ”luottamus”. Näiden aineettomien ominaisuuksien mittaaminen on usein hankalaa, ja esimerkiksi tunteen arvottaminen on usein mahdotonta. Grönroos (2020) kertoo, että asiakas kokee tärkeäksi sen, mitä hän saa vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa. Esimerkiksi reklamaatiotilanteessa koettu kokonaislaatu voi jäädä heikommaksi, jos asian käsittely on ollut vaivalloista ja hidasta, vaikka reklamaatio olisi hoidettu teknisesti täydellisesti. Yritys pitää usein kilpailuetunaan laadukasta palvelua. Silloin reklamaatioprosessissa on onnistuttava sekä asiakaspalvelussa että teknisesti reklamaation hoidossa. Yrityksen kannattaakin luvata ennemmin liian vähän ja tarjota enemmän kuin lupaa. Näin yritys voi saavuttaa laajennetun kokemuksen.

Korkiakoski ja Karhinen (2019, 46–52) esittelevät Gartnerin pyramidin, joka on esitetty kuviossa 3. Pyramidissa on kuvattu asiakaskokemuksen kehittämisen tasot, jonka avulla yritys voi hahmottaa asiakkaiden toiveita ja odotuksia asiakaskokemukseltaan. Usein yrityksen toimenpiteet asiakaskokemuksen parantamiseksi sijoittuvat tasoille 1–3 ja näillä tasoilla usein riittää, että yritys hioo perustoiminnot sujuviksi ja helpoiksi. Jos yritys tahtoo kehittää asiakaskokemuksiaan paremmiksi ja tuottaa asiakkaille ylitykset odottavia kokemuksia, toiminnan kehittämisen toimet on oltava tasoilla 4 ja 5. Proaktiivisella ja kehittymisen tasolla yrityksen pitää pystyä tarjoamaan asiakkaalle ratkaisuja, jotka perustuvat asiakkaiden tarpeiden ennakoimiseen esimerkiksi tekoälyn avulla. Kehittymisen tasolla teknologian avuksi

on otettava myös henkilökohtainen kanssakäyminen asiakkaan kanssa, jolloin tunnetason yhteys päästään rakentamaan kuuntelemalla ja olemalla kiinnostuneita asiakkaan ongelmista.



Kuvio 3. Asiakaskokemuksen kehittämisen tasot (Korkiakoski & Karhinen, 2019, 47)

Hyvä ja laadukas asiakaspalvelu toimii kilpailuetuna ja on äärimmäisen tärkeää asiakastytyväisyyden varmistamiseksi. Parhaimmillaan hyvä asiakaspalvelu saa asiakkaan palaamaan ja suosittelemaan yrityksen tuotetta tai palvelua lähipiirilleen. Nyssölä (2024) jakaa hyvän asiakaspalvelijan piirteet kolmeen kategoriaan, jotka ovat vuorovaikutus, toimintatapa ja sitkeys. Vuorovaikutuskategorian ominaisuudet luovat asiakkaalle tärkeän ensivaikutelman. Hyvä asiakaspalvelija on sosiaalisesti varma eli hän on rento ja helposti lähestyttävä. Hän pystyy muokkaamaan käytöstään asiakkaan mukaan ja ennen kaikkea malttaa kuunnella asiakasta ja olla läsnä tilanteessa.

Toimintatapakategorian ominaisuudet kertovat asiakkaalle kyvystä saavuttaa ja ylittää odotuksia. Hyvä asiakaspalvelija on täsmällinen ja tunnollinen, jolloin hän varmistaa, että asiakkaan ongelma tuli ratkaistua ja hoitaa asian loppuun asti. Hän myös pystyy tekemään nopeita ratkaisuja, mikä on edellytys, että asiakkaan ongelma saadaan ratkaistua ensimmäisellä yhteydenotokerralla. Läsnäolo, empaattisuus ja aitous ovat piirteitä, jotka luovat vahvan kokonaisuuden, mutta onnistunut asiakaskokemus vaatii myös ammattitaidon mukanaan tuomaa riittävää tietotaitoa ja osaamista sekä tukea kollegoilta ja esihenkilöltä.

Kolmas kategoria, sitkeys, pitää sisällään luonteenpiirteitä, jotka auttavat asiakaspalvelijaa voittamaan haasteelliset tilanteet. Tärkeä ominaisuus on taito pysyä rauhallisena vaikeissa tilanteissa ja paineen alla, mutta myös positiivisuus ja optimistisuus auttavat selviämään vaikeista tilanteista. (Nyyssölä 2024.)

Nyyssölän (2024) mukaan asiakaspalvelukokemuksiin vaikuttaa paljon myös asiakaspalveluhenkilöstön suuri vaihtuvuus, sillä rekrytointeja on tehty ansioluettelo ja CV edellä eikä ole tarpeeksi kiinnitetty huomiota työnhakijan ominaisuuksiin ja luonteenpiirteisiin. Yritysten tulisi kiinnittää tähän huomiota ja tehdä toimenpiteitä henkilöstön pysyvyyden eteen, jolloin päästäisiin pieneen vaihtuvuuteen ja sitä kautta lisääntyisi työntekijöiden tekninen ammattitaito.

2.5 Poikkeamat

Löytänä ja Kortesuon (2011) määrittelevät poikkeaman sellaiseksi tilanteeksi, jossa asiakkaan odotukset eivät täyty ja hän on tyytymätön. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi tuotevirheet tai toimitusten viivästykset sekä poikkeamia syntyy myös asiakaspalvelutilanteissa.

Usein tieto poikkeamasta ei tule yritykselle asti vaan pettynyt asiakas kertoo siitä ensin lähipiirilleen ja sosiaalisen median kanavissa. Usein asiakas kokee, että reklamaation tekeminen on hankalaa eikä yritystä edes kiinnosta, sillä usein reklamaatioihin ei ole vastattu tai vastaus on koettu pintapuoliseksi. Tämän vuoksi yritys ei saa tietoa poikkeamista.

Poikkeamat ja niiden huono käsittely ovat suuressa osassa, kun tutkitaan asiakassuhteiden loppumiseen johtaneita syitä. Uusien asiakkaiden hankkiminen on kalliimpaa kuin vanhojen asiakkaiden pitäminen, ja tämän vuoksi yritysten pitäisi hoitaa poikkeamat kunnolla. Löytänän ja Kortesuon (2011) mukaan asiakas on 15 % sitoutuneempi sen jälkeen, kun hänen poikkeamatilanteensa on hoidettu hyvin verrattuna asiakkaaseen, jolle ei ole sattunut poikkeamatilannetta.

Yritysten tulisi muistaa, että poikkeamatilanteissa jokainen asiakas on yhtä tärkeä ja jokainen poikkeama tulee hoitaa mallikkaasti. Jokaisella pettyneellä asiakkaalla on mahdollisuus tehdä pienestäkin poikkeamasta varsinaista tapahtumaa suurempi ongelma julkaisemalla mielipiteensä sosiaalisen median kanavissa. Tämänkin vuoksi yrityksen pitää reagoida välittömästi tietoon tulleisiin poikkeamiin. Asiakkaalta on hyvä varmistaa, miten poikkeaman hoitaminen sujui ja onko hän tyytyväinen lopputulokseen. Asiakkaan voi myös ottaa mukaan mahdollisen hyvityksen määrittelyyn sen jälkeen, kun asia on selvitetty. (Löytänä & Korhikoski 2014, 108–110.)

Yritys pyrkii toiminnassaan saavuttamaan laajennetun asiakaskokemuksen, jolloin myös työntekijöiden tekemien virheiden määrä kasvaa. Virheet kuuluvat työhön, mutta poikkeamat on aina tutkittava, miksi poikkeama on päässyt käymään. Poikkeamat ovat tärkeitä oppimisen ja työn kehittämisen kannalta, sillä niiden avulla voidaan miettiä, miten tulevaisuudessa vastaavalta voidaan välttyä. Tällöin punnitaan myös organisaation kyvykkyys kääntää asiakkaan kokema negatiivinen kokemus positiiviseksi. Erittäin tärkeä seikka poikkeamien hoidossa on etukäteissuunnitelma ja toiminta sen mukaan sekä asianmukainen viestintä. Poikkeamien hoidossa yrityksen tulisi huomioida, että asiakaskokemuksen kannalta tärkeämpää on se, kuinka tilanne hoidetaan kokonaisuutena ja asiakkaan kokemana vuorovaikutustilanteena kuin miten nopeasti korjaavat toimenpiteet saadaan tehtyä. (Löytänä & Korkiakoski 2014, 107–108; Yritys X 2024a.)

2.6 Asiakaspalaute

Asiakaspalautteen keräämisen on oltava jatkuvaa ja systemaattista sekä se olisi aloitettava mahdollisimman aikaisessa vaiheessa asiakassuhdetta. Asiakaspalautteiden reaaliaikaisuus mahdollistaa nopean reagoinnin palautteisiin ja mahdollisen dialogin jatkamisen asiakkaan kanssa. Asiakaspalautteet voidaan jakaa aktiivisiin ja passiivisiin sen mukaan, miten palaute saadaan. Aktiivinen palaute on erikseen kysyttyä esimerkiksi asiakaspalautekyselyillä tai asiakastyytyväisyystutkimuksilla. Jotta yritys saa mahdollisimman paljon tietoa asiakaspalautteista, on kysymysasettelun oltava harkittua ja vastausvaihtoehtojen sellaisia, että tuloksia voidaan hyödyntää johtamisessa. Passiivisena palautteena pidetään palautelomakkeita, puheluiden ja sähköpostikeskusteluiden analysoimista tai asiakkaan spontaanisti antamaa palautetta. (Saarijärvi & Puustinen 2020.)

Asiakkaan spontaanisti antamaa palautetta pidetään Löytänen ja Kortesuon (2011, 189–191) mukaan tärkeänä, sillä asiakas on antanut sen oma-aloitteisesti haluamallaan tavalla ja haluamanaan ajankohtana. Tällainen palaute yritykselle arvokasta, koska se on rehellistä ja antaa usein mahdollisuuden vastineen antamiseen. Spontaanista asiakaspalautetta on esimerkiksi ravintola-asiakkaan terveiset kokille tai asiakkaan kirjoittama virallinen reklamatiokirje. Asiakaspalvelutilanteessa yrityksen tulisi kannustaa asiakasta palautteen antamiseen ja tehdä se asiakkaalle helpoksi.

Yrityksen kannattaa koota kaikki saamansa palaute yhteen ja selvittää niistä olennaisimmat ja usein toistuvat seikat, jotta näihin voidaan hyödyntää johtamisessa. Jokaiseen spontaaniinkin palautteeseen tulisi vastata mahdollisimman nopeasti. Jos vastauksen antamiseen menee viikkoja, se kertoo asiakkaalle välinpitämättömyydestä. Palautteen mukaan vastaukseksi saattaa riittää pelkkä kiitos, mutta kysymyksiin tulisi aina pystyä vastaamaan.

Asiakkaalle saattaa olla tärkeä tieto, että palaute on toimitettu eteenpäin, ja tämä olisi myös hyvä mainita. Jos yrityksen käytössä on automaattivastauksia, näitä olisi hyvä personoida, jolloin asiakas kokee tulleen paremmin huomioituksi. (Saarijärvi & Puustinen 2020.)

Asiakaspalvelua ja sen myötä syntyvää asiakaskokemusta pitää pystyä mittaamaan, jotta sitä voidaan johtaa. Yritykset pitävät tärkeänä asiakaskokemuksen mittaamista, sillä on huomattu, miten tärkeitä erinomaiset ja odotukset ylittävät asiakaskokemukset ovat yrityksen kannattavuudelle. Erittäin hyvän tai odotuksia ylittävän asiakaskokemuksen tavoittelu voi olla yritykselle taloudellisesti kannattamatonta, jos historiallisen korkea asiakastytyvyisyys on saavutettu yhtiön taloudellisen kannattavuuden kustannuksella. Onko tilitoimiston tilinpäätöksen myötä annettava verokonsultointi odotuksia ylittävää asiakaspalvelua vai voisiko se olla laskutettavaa lisätyötä? Tämän vuoksi pitäisi löytää oikeantyyppisiä mittareita asiakaskokemuksen mittaamiseen. (Löytänä & Korhikoski 2014, 52.)

Löytänä ja Korhikoski (2014, 52–54) pohtivat, etteivät taloudelliset mittarit riitä asiakaskokemuksen mittaamiseen. Heidän mukaansa tarvitaan myös asiakas- ja henkilöstömittareita, ja yrityksen johtoportaan olisi huomioitava nämä kolme osatekijää strategisessa johtamisessa. Asiakasmittarit kertovat asiakasvuorovaikutuksesta ja sen kehittymisestä haluttuun suuntaan ja henkilöstömittareilla johdetaan toiminnan ja kulttuurin muutosta asiakaskeskeiseen suuntaan.

Pelkät taloudelliset mittarit eivät yksin kerro riittävästi yksittäisestä asiakaskokemuksesta. Näiden avulla voidaan seurata asiakasstrategian toteutumista, sillä asiakaspalveluun ja asiakkaisiin tehtävillä taloudellisilla panostuksilla odotetaan olevan vaikutuksia yrityksen kannattavuuteen. Taloudellisten asiakasmittarit muuttavat asiakastietoa helpommin käsiteltävään ”euromuotoon” yrityksen johdolle. Löytänä ja Korhikoski (2014, 60–64) jakavat taloudelliset mittarit kolmeen osaan, jotka ovat asiakashankinta, asiakkaiden pysyvyys ja toiminnallinen tehokkuus. Asiakashankinnassa mittareina käytetään esimerkiksi markkinaosuuden kasvattamista, asiakasohjauksen liikevaihdon kehitystä, ostoskorin arvoa tai brändin mainitsemiskeroja sosiaalisessa mediassa.

Asiakkaiden pysyvyydessä mittareina voidaan käyttää esimerkiksi asiakkaan tähän palveluun tai tuotteeseen käyttämää rahamäärää verrattuna asiakkaan budjettiin. Toiminnallinen tehokkuus voidaan määrittää markkinoinnin kuluilla tai prosenttiosuudella, joka kertoo, kuinka moni asiakasyhteydenotto saatiin ratkaistua ensimmäisellä yhteydenotokerralla. (Löytänä & Korhikoski 2014, 60–64.)

3 Osaaminen ja sen kartoitus

3.1 Osaamisen kehittäminen

Työelämä muuttuu koko ajan kiihtyvää tahtia ja työyhteisössä on kehityttävä jatkuvasti. Työtehtävät muuttuvat siten, että ne vaativat työntekijältä kykyä yhdistää opittua kirj tietoa ja käytännön kokemuksia, jolloin osaamiseen liittyy yhä erilaisia vaatimuksia. Palveluosaamisessa korostuvat esimerkiksi joustavuus, ryhmätyöskentelytaidot ja vuorovaikutustaidot, sillä yhä enenevässä määrin työskennellään ryhmissä, vaikka asiakaskontaktissa olisikin vain yksi asiakas kerrallaan. (Hätönen 2004, 7.)

Helakorpi (2005, 56) määrittelee ammatillisen osaamisen seuraavasti:

Osaamisella tarkoitetaan työn vaatimien tietojen ja taitojen hallintaa ja niiden soveltamista käytännön työtehtäviin.

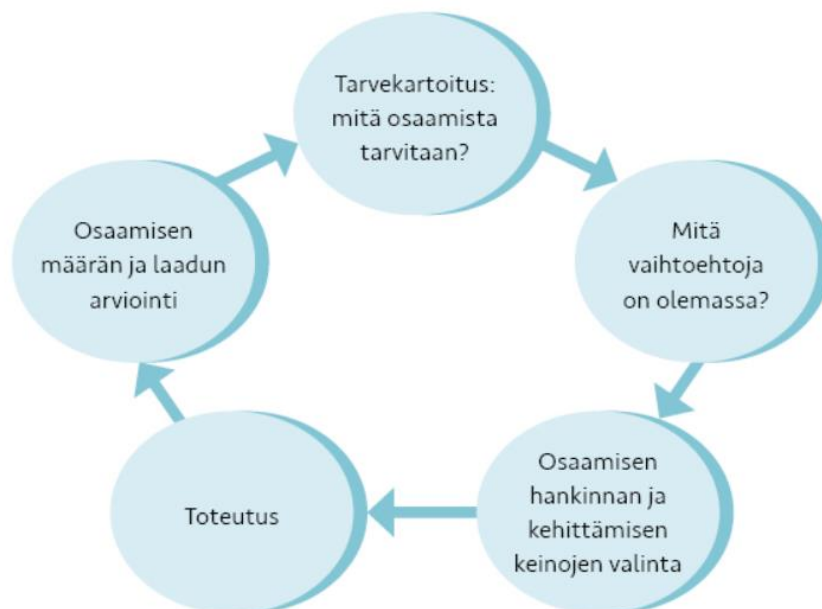
Ammatillinen osaaminen koostuu Helakorven (2005, 55–57) mukaan ammatissa tarvittavista tiedoista ja taidoista sekä henkilön persoonallisuudesta. Luonteenpiirteet, elämäkokemukset, perimä ja sosiaalinen ympäristö muokkaavat ihmistä elämän aikana, ja näitä ominaisuuksia henkilö heijastaa kaikessa toiminnassaan.

Osaaminen on muodostunut tärkeäksi kilpailutekijäksi yrityksille ja sen johtaminen on tärkeää. Työvoimassa tapahtuva voimakas ikääntyminen ja suuri työntekijöiden vaihtuvuus aiheuttaa yrityksille harmia löytää heille sopivaa ja osaavaa henkilökuntaa. Tietotekninen kehittyminen, ohjelmistojen lisääntynyt käyttö ja palveluiden kehittyminen ovat muuttaneet yritysten toimintakulttuuria siten, että jatkuvasta oppimisesta ja koulutuksesta on tullut perusedellytyksiä, joita tukee johtamisstrategiat ja työprosessit. (Helakorpi 2005, 55–57.)

Viitala (2021) muistuttaa, että henkilöstön hallitsemaa osaamista ei voida kehittää ainoastaan esihenkilöstötoimilla, vaan henkilön ja työyhteisön osaamisen kehittämisessä henkilön omalla aktiivisuudella on suuri merkitys. Oma osaamisen kehittäminen on hyvin pitkälti työntekijän vastuulla, ja työnantaja voi tukea tätä kehitystä johtamisella, toimintamalleilla ja tarjoamalla erilaisia itsensä kehittämiskeinoja. Yrityksen etu on se, että työntekijä pitää osaamisensa ajan tasalla ja työnantaja tukee työntekijää oppimisprosessissa sekä mahdollistaa itsensä kehittämisen tarjoamalla keinoja ja luomalla oppimista tukevan työilmapiirin.

Yrityksen on selvitettävä, mitä taitoja tulevaisuudessa tarvitaan sekä organisaatiossa oleva näkyvä ja näkymätön osaaminen, jotta sitä voidaan hyödyntää ja vahvistaa. Osaaminen on saatettava näkyvään muotoon, että voidaan tehdä tiimi- ja yksilökohtaisia suunnitelmia

osaamisen ylläpitämiseksi ja vahvistamiseksi. Kuvassa 4 on kuvattu osaamisen kehittämisen jatkuvana prosessina. (Hätönen 2004, 9.)



Kuva 4. Osaamisen kehittäminen (Viitala 2021)

Henkilöstön kehittämistarpeet lähtevät yrityksen strategiasta. Se loppupelissä kertoo, millaisia taitoja henkilöstöltä vaaditaan lähitulevaisuudessa. Yritys voi hankkia tarvittavaa osaamista monin eri keinoin. Olemassa olevaa henkilöstöä voi kouluttaa tarpeen mukaan tai yritys voi paikata osaamisvajeen rekrytoimalla osaavia henkilöitä. Yrityksellä olisi hyvä henkilöstö, joka on osaava ja motivoitunut oppimaan uutta. Tällainen henkilöstö mahdollistaa esimerkiksi liiketoimintastrategian toteutumisen, toimintojen kehittämisen sekä työntekijöiden laadukkaan työssä suoriutumisen. (Viitala 2021.)

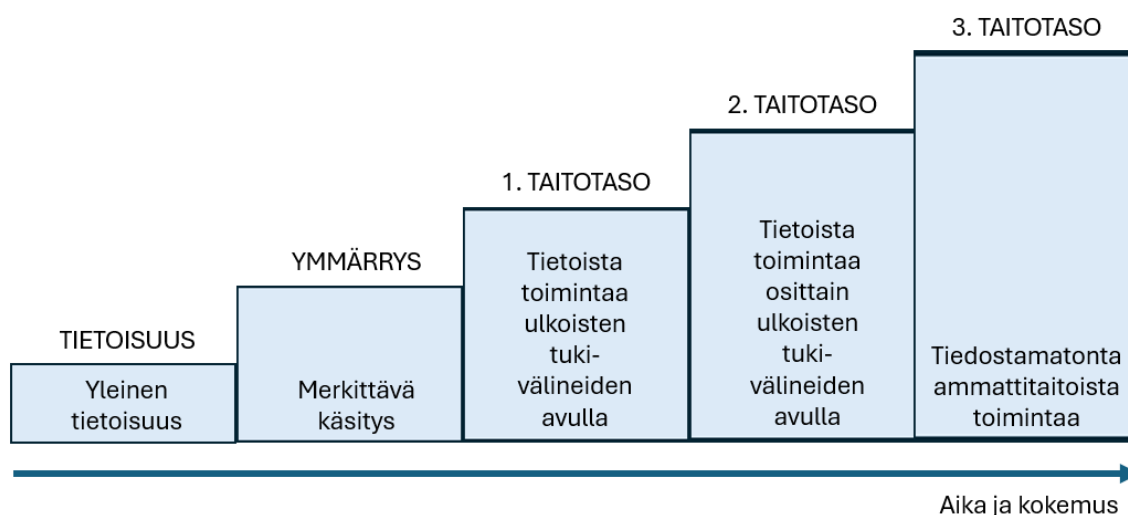
3.2 Osaamisen kartoitus

Olemassa olevan osaamisen taso ja osaamisen kehittämistarpeita kartoitetaan osaamiskartoituksilla. Osaamistarve on luonnollista määrittää työyhteisöissä ja -tiimeissä, jolloin esihenkilö määrittää yhdessä työntekijöiden kanssa vastuualueen työtehtävissä tarvittavan osaamisen ja vertaa nykyistä osaamista tarvittavaan osaamiseen. Tällä tavalla löytyy työyhteisön osaaminen ja vahvuudet, mutta myös heikkoudet ja osaamisen puutteet. Tässä vaiheessa kannattaa peilata yrityksen strategiaa osaamisen tasoon ja selvittää, minkälaisia taitoja tulevaisuudessa tullaan tarvitsemaan eli määritetään osaamisen kehitystarpeet.

Asiantuntijoiden osaamista arvioidessa tärkeä on muistaa, että koulutuksen suoman muodollisen osaamisen lisäksi täytyy ottaa huomioon, mitä henkilö oikeasti osaa. (Viitala 2021.)

Usein osaamista arvioi joku ulkopuolinen taho, esimerkiksi koulussa opettaja tai töissä esihenkilö. Osaamisen arviointi voidaan suorittaa myös itsearviointina, jolloin henkilö arvioi omaa oppimistaan ja osaamistaan. Itsearviointi vaatii kriittisen ajattelun lisäksi selkeää ja yksiselitteistä arviointiasteikkoa, johon henkilö omaa osaamistaan vertaa, että arviointeja voidaan vertailla henkilöiden kesken. Itsearviointi on hyvin subjektiivinen tapahtuma, johon vaikuttavat henkilön omat tavoitteet työtehtävissä suoriutumiseksi ja arviot omista voimavaroista. Parhaimmillaan itsearviointi toimii, kun siihen liitetään lisäksi muiden antamia arviointeja, jolloin käsitys osaamisesta muodostuu monesta eri arvion yhdistelmästä. (Hätönen 2004, 41–42.)

Helakorpi (2005, 123–125) avaa henkilön taitotasojen kehittymistä. Hän on jakanut ammatillisen osaamisen kehittymisen viisiportaiseksi (kuva 5). Hänen mukaansa pääsy seuraavalle askelmalle vaatii harjoitusta ja sekä asioiden ymmärtämistä kokonaisuuksina. Perehtyjä näkee työtehtävät irrallisina tehtävinä, mutta asiantuntija näkee asiat kokonaisuuksina. Ammattiosaaminen ei kehity pelkästään teoriaa oppimalla, vaan tärkeässä roolissa on myös kollegoilta saatu hiljainen tieto. Tämän vuoksi henkilöstön pysyvyys ja sitouttaminen ovat avainasemassa osaamisen kartuttamisessa.



Kuva 5. Oppimisen tasot kuvattuna oppimiskaareksi (mukailtu Helakorpi 2005, 124)

Osaamiskartoituksia käytetään selkeyttämään työntekijöille oman osaamisen tasoa ja samalla tehdään tiettäväksi omat kehittämistarpeet. Usein oman osaamisen arvostus kasvaa,

kun siitä tulee näkyvää ja se on sanoitettu selkeäksi kokonaisuudeksi. Usein osaamiskartoituksia käytetään kehityskeskusteluissa keskustelun pohjana. Osaamiskartoitukset ovat myös tärkeä osa yritysten riskikartoitusta, sillä kartoitukset tuovat esille osaamiseen liittyviä riskejä. Näitä riskejä voi olla esimerkiksi vanhentunut tietotaito tai liian suuri vaihtuvuus osaamisessa henkilöiden välillä, mikä voi johtaa epätasaiseen laatuun asiakaspalvelussa tai tuotannossa. Osaamiskartoituksissa paljastuu kriittisen osaaminen keskittyminen liian pienelle työntekijäjoukolle, mikä voi pahimmillaan pysäyttää tuotantolaitoksessa tuotannon tai palvelussa tietyn osa-alueen. (Viitala 2021.)

3.3 Osaamiskartta

Organisaation osaamista voidaan kuvata monilla eri tavoin. Kirjavainen ja Laakso-Manninen (2000, 115–117) jakavat osaamiskartoitukset osallistaviin menetelmiin ja menetelmiin, joissa annetaan henkilöille valmiit lomakkeet, jotka on laadittu etukäteen. Näissä menetelmissä pyydetään tunnistamaan oma osaaminen ja sijoittamaan itsensä ja osaamisensa asteikoille. Osallistavissa menetelmissä henkilöt pääsevät itse vaikuttamaan osaamiskartta-pohjaan, ja joutuvat yhdessä miettimään, mikä on tärkeää työn tekemisen kannalta. Tämä sitouttaa henkilöstön paremmin prosessiin, mutta ovat hitaampia toteuttaa kuin valmiit suunnitellut kartoitukset.

Hätösen (2011, 27–34) mukaan osaamista arvioidaan osaamiskartoissa joko kirjoitettujen osaamistasojen perusteella tai numeroasteikolla. Numeroarviointia käytettäessä on hyvä käyttää laajaa asteikkoa, kuten 1–5 tai 1–7, jotta saadaan mahdollisimman hyvä erottuminen perusosaamisen ja huippuosaajan välillä. Numeeristen osaamistasojen yhteydessä käytetään usein vielä sanallisia kuvauksia yhdenmukaistamaan ja helpottamaan arvioinnin tekoa. Kuvaukset kannattaa olla mahdollisimman todenmukaisia ja laatia myönteisiksi. Kartoituksissa saatetaan käyttää myös 0-tasoa. Tämä tarkoittaa sitä, että henkilöllä ei ole arvioitavaa osaamista, vaikka tämä osaaminen hänelle kuuluisikin. Tällainen tilanne on usein uudella työntekijällä, jolle ei ole vielä kertynyt osaamista kyseistä asiasta. Viitala (2021) esittelee viisiportaisen osaamiskartan arvioinnin, joka on kuvan 5 kaltainen. Osaamistasot ovat seuraavat:

1. Perehtyjä: Henkilö on perehtymässä osa-alueeseen. Hänellä on perustiedot asiasta.
2. Perusosaaja Osaaminen on perusosaamista. Henkilö tuntee sovitut ohjeet ja pelisäännöt ja osaa toimia osaamisalueen tehtävissä.
3. Osaaja: Henkilö hallitsee osaamisalueen. Hän osaa soveltaa tietämystään toimintaan joustavasti jatkuvan parantamisen periaatteella.

4. Kehittäjä: Henkilöllä on monipuolista ja ajanmukaista tietämystä osaamisalueesta. Hän kehittää siihen liittyviä toimintatapoja monipuolisesti myös uusissa tilanteissa omissa organisaatioissaan. Hän voi toimia sisäisenä kouluttajana / asiantuntijana.
5. Asiantuntija: Henkilö on osaamisalueen erinomainen osaaja. Hän näkee osaamisalueen asioita laajana strategisena kokonaisuutena ja osaa yhdistää asioita uudella tavalla. Hän osaa kehittää osaamisalueeseen kuuluvia asioita koko organisaation kannalta.

Osaamiskartta pitää suunnitella huolellisesti, sillä tutkimuksen onnistuminen riippuu osaamiskartasta. Kysymykset tulisi olla sisällöllisesti järkeviä, mutta vastausten tulisi olla tilastollisesti käsiteltävissä. Osaamiskartta olisi hyvä testata testiryhmällä ennen kyselyn tekemistä ja testiryhmältä olisi saatava palautetta kartan sisällöstä, sillä tässä vaiheessa kartan sisältöön voi vielä tehdä muutoksia. Palautetta olisi hyvä saada kysymysten sisällöstä, vastausvaihtoehtojen yksiselitteisyydestä sekä kyselyyn täyttämiseen tarvittavasta ajasta. (Vehkalahti 2019, 20–24.)

Vastausvaihtoehdot voivat olla Vehkalahden (2019, 24–26) mukaan avoimia tai suljettuja. Avoimissa vastauksissa vastaaja saa vastata vapaamuotoisesti, ja suljetuissa vastauksissa vastausvaihtoehdot ovat annettu valmiiksi ja vastaaja valitsee näistä sopivimman. Valmiiden vastausvaihtoehtojen tulee sulkea toisensa pois eikä mennä toistensa päälle. Kyselytutkimuksissa käytetään enemmän suljettuja vastauksia, mutta usein avoimilla vastauksilla saatetaan saada tutkimukselle tärkeää lisätietoa, jota ei saataisiin selville suljetuilla vastauksilla. Suljetut vastaukset nopeuttavat ja selkeyttävät vastaamista. Vastausten käsittely nopeutuu huomattavasti, kun voidaan käyttää numeerisesti koodattuja vastauksia, kuten asteikkoa 1–5.

4 Yritys X:n osaamiskartoituksen suunnittelu ja toteutus

4.1 Kyselyn rakenne

Osaamiskartoitus toteutettiin kyselyn avulla, jonka väittämät ja kysymykset perustuivat myyntireskontran päivittäisiin työtehtäviin. Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli selvittää myyntireskontran palveluasiantuntijoiden asiakaspalveluosaamisen tämänhetkinen osaamisen taso ja tämä selvitettiin kysymyksillä, joissa vastaajia pyydettiin arvioimaan osaamisensa taso. Toisena tutkimuskysymyksenä oli selvittää, millaista osaamista myyntireskontran palveluasiantuntijat toivovat. Tämä selvitettiin kysymyksillä koskien lisäkoulutuksia.

Osaamiskartoitus on liitteessä 1 ja siinä oli sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Suljetuissa kysymyksissä vastaajien piti arvioida kysytyjä asioita asteikolla 1–5 tai valita kahdesta vaihtoehdosta, kumpi vastausvaihtoehdoista sopi vastaajaan paremmin. Kysymyksissä, joissa vastaajia pyydettiin arvioimaan osaamistaan, käytettiin luvussa 4.2 esiteltyä Viitalan (2021) viisiportaista osaamisen arviointia. Tasot selitetään kartoituksessa auki esimerkkitasolla, jotta vastaaja voi paremmin arvioida oman osaamisensa. Osiossa, jossa pyydettiin arvioimaan työssä tapahtuvia keskeytyksiä sekä lisäkoulutuksen tarpeen arvioinnissa, käytettiin monivalintaa.

Osaamiskartan kysymykset jaoteltiin aihealueittain, mikä mahdollisti tulosten käsittelyn sekä yksittäisten kysymysten kohdalla, että aihealueittain. Jokaisen aihealueen jälkeen oli vapaa tekstikenttä, johon oli mahdollista jättää vapaata palautetta aiheesta.

4.2 Päivittäiset tehtävät myyntireskontrassa

Osaamiskartoituksen tekemisessä käytetyn kyselyn kysymykset ja väitteet perustuivat myyntireskontran päivittäisiin työtehtäviin ja asiakaspalvelutilanteisiin, sekä kysymyksissä huomioitiin myös työssä vaadittavia erikoistaitoja. Myyntireskontran työntekijät kohtaavat asiakkaita puhelimitse ja sähköisten asiointikanavien kautta tulevien yhteydenottojen perusteella.

Myyntireskontran työtehtäviin kuuluu päivittäin asiakkaiden esijärjestelmien kautta tulevien laskutusaineistojen ja manuaalilaskutuksen käsittely, operaattorille siirtyvien laskujen tarkkailu sekä huolehtiminen siitä, että laskut lähtevät loppuasiakkaille heidän haluamassaan muodossa. Myyntireskontrassa seurataan laskuille tulevia suorituksia, tehdään virheellisten suoritusten manuaalikäsittelyä sekä reskontran saatavatilien täsmäytyksiä. Myyntireskontran palveluasiantuntijat ovat myös tiiviissä yhteistyössä perintätoimiston ja ulosoton kanssa.

Palveluasiantuntijoilla tulisi olla hyvä prosessiosaaminen perinnästä ja ulosotosta sekä niihin liittyvistä käytännöistä. Työtehtävien sujuva hoitaminen vaatii myös perintökaaren tuntemusta ja osaamista perunkirjoituksiin liittyvissä asioissa, sillä loppuasiakas voi olla myös kuolinpesä. Myös turvakieltoasiakkuusprosessin tunteminen on välttämätöntä. Taloushallinnon prosesseista täsmäytys, kauden sulkeminen ja siihen liittyvät työt, kuukausiraportointi sekä arkistointi ovat kokonaisuuksia, joita myyntireskontrassa tulee hallita.

Myyntireskontran palveluasiantuntijat työskentelevät asiakasrajapinnassa asiakkaiden ja loppuasiakkaiden kanssa. Yhteydenotot myyntireskontraan tapahtuvat puhelimitse soittamalla palvelunumeroihin tai asioimalla sähköisen asiointipalvelun kautta. Kysymykset voivat olla aivan laidasta laitaan ja varsinkin puhelimitse niihin olisi osattava vastata nopeasti, jotta soittajalle jää mielikuva hyvästä asiakaspalvelukokonaisuudesta. Tämän vuoksi palveluasiantuntijalla on oltava kattava perustieto mm. perinnästä, ulosotoista ja perunkirjoituksesta. Hyvä asiakaspalvelukokemus koostuu sekä yhteydenoton sujuvuudesta että ratkaisuun ongelmiaan liittyvästä tiedosta ja sen käytöstä.

Monikulttuurisuus ja sen tuomat haasteet näkyvät myyntireskontran työssä englanninkielisinä sähköposteinä ja puheluina, joissa äidinkielenään ei suomea puhuvat henkilöt ottavat yhteyttä, jolloin asiointi tapahtuu molemmille vieraalla kielellä. Tässä vaiheessa palveluasiantuntijat törmäävät kielimuriin, sillä yhteistä kieltä, saati sanastoa ei yksinkertaisesti ole.

4.3 Kyselyn laadinta

Kartoituksen ensimmäisessä osiossa kysyttiin taustakysymyksiä, kuten työkokemusvuosia Yritys X:ssä, ikää ja koulutustaustaa. Yritys X on parin viime vuoden aikana kasvanut voimakkaasti ja rekrytoinut useita kymmeniä uusia työntekijöitä. Kartoituksen tulosten tarkastelun kannalta on hyvä, että saatiin vastauksia työntekijöiltä, joilla on paljon työkokemusta ja työntekijöiltä, joille ei ole vielä karttunut paljon työvuosia Yritys X:n palveluksessa.

Osiossa 2 kartoitettiin vastaajien osaamista työssä käytettävien ohjelmistojen osalta sekä näihin ohjelmistoihin liittyvää lisäkoulutustarvetta. Näitä ohjelmistoja ovat Excel, Word, muut Office-ohjelmistot, Raindance, Intrum ja Revire. Excel on yksi tärkeimmistä työkaluista myyntireskontrassa. Raindance on käytössä vuonna 2024 valtaosalla asiakkaista ja vuoden 2025 kaikki asiakasyritykset siirtyvät käyttämään Raindancea. Tämän vuoksi sen osaaminen on välttämätöntä myyntireskontrassa. SAP-osaamisen kartoitus ei ollut oleellista, sillä sen asiakaskäyttö loppui vuoden 2024 lopussa.

Osiossa 3 pyydettiin vastaajia arvioimaan osaamistaan ammattiosaamisen alueella, kuten kauden sulkemiseen, kuukausiraportointiin, arkistointiin, täsmäytyksiin ja perintään ja

ulosottoon liittyvissä asioissa. Perintään ja ulosottoon liittyvä osaaminen on tärkeää, sillä loppuasiakkaiden kysymykset liittyvät usein perinnässä tai ulosotossa oleviin saataviin ja palveluasiantuntijoiden tulisi osata vastata sujuvasti asiakkaiden kysymyksiin, jotta asiakaskokemus on hyvä. Turvakieltoasiakkaiden asioiden oikea käsittely on tärkeää loppuasiakkaiden tietoturvan kannalta.

Kartoituksen osiossa 4 kartoitettiin vastaajien kielitaitoa englannin kielen osalta sekä pyydettiin arvioimaan, minkä kielen osaamisesta olisi eniten hyötyä asiakaspalvelutilanteissa. Puheluissa ja tiketeissä työkielenä on usein englanti, ja tämän vuoksi kielitaito haluttiin nostaa osaamiskartoitukseen. Palveluasiantuntijan työssä päivittäin tarvitsee englannin kieltä, sillä Suomessa asuu paljon ihmisiä, joiden äidinkieli ei ole suomi ja he käyttävät asiointikielenään englantia.

Osiassa 5 pyydettiin vastaajia arvioimaan osaamistaan erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa ja samalla kartoitettiin, miten hyvin palveluasiantuntijat tuntevat työnantajan toimintamallin esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas jättää palautteen tai ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun.

Osiassa 6 kartoitettiin vastaajien osaamista, joka liittyi inhimillisyyteen sekä pehmeämpiin arvoihin ja taitoihin. Tällaisia asioita olivat esimerkiksi taito kuunnella asiakasta tai taito rauhoittaa hermostunut tai vihainen asiakas puhelun aikana. Inhimillisuus on tärkeä taito palveluasiantuntijalla. Loppuasiakkaiden yhteydenotot käsittelevät usein arkaluontoisia asioita kuten maksuvaikeuksia tai yhteydenottaja on epätietoinen, miten toimia läheisen kuollessa. Loppuasiakas saattaa olla hermostunut ja käyttäytyä epäasiallisesti puhelimesta tai soittaja voi olla hyvin iäkäs, joka tarvitsee apua laskujen maksamisessa.

Osiassa 7 kysymykset liittyivät tiketöinnin kautta tuleviin kirjallisiin yhteydenottoihin ja kirjallisen ilmaisun osaamiseen. Näillä kysymyksillä kartoitettiin tiketöinnin näkökulmasta asiakaspalveluosaaamista. Myyntireskontran palveluasiantuntijat tarvitsevat kirjallista osaamista vastatessaan asiakkaiden ja loppuasiakkaiden tiketteihin. He vastaavat jokaiseen kirjalliseen yhteydenottoon vähintään valmiilla vastausviesteillä, joita on käytössä tyypillisimpiin yhteydenottoihin, kuten maksuaikojen lisäykseen tai tilinumeroiden ilmoituksiin. Näitä valmiita viestipohjia olisi hyvä personoida asiakaskohtaisiksi esimerkiksi asiakaskohtaisilla kommentteilla tai hyvän päivän toivotuksilla. Vastauksissa tulisi käyttää selkeää kieltä ja lyhyitä lauserakenteita.

Osiassa 8 kysymykset käsitelivät puheluiden aikana tapahtuvaa suullista ilmaisua ja esimerkiksi vastaajia pyydettiin arvioimaan osaamistaan selittää ammattisanoja ja -tapahtumia asiakkaille maallikkokielellä. Palveluasiantuntijat tarvitsevat päivittäin suullista ilmaisua

asiakaspuheluissa. Jokaiselle työntekijälle puheluita saattaa tulla yli kymmenen päivässä ja ratkaistavat asiat voivat olla aivan laidasta laitaan. Tästä huolimatta ratkaisu olisi löydyttävä nopeasti ja se pitäisi pystyä selittämään asiakkaalle puhelimesta ymmärrettävästi. Ammat-
tisojen ja -tapahtumien selittäminen asiakkaalle on välillä haastavaa.

Osiassa 9 kartoitettiin vastaajien mielipiteitä siitä, millä tavalla lisäkoulutusta haluttaisiin saada. Siinä kysyttiin myös, mitä asioita vastaajat pitivät esteenä uuden asian opettelussa ja mitkä asiat motivoivat vastaajia opettelemaan uusia asioita tai taitoja. Vastaajia pyydettiin myös arvioimaan, mitä taitoja he uskovat tarvitsevänsä työtehtävissä viiden vuoden päästä.

4.4 Aineiston kerääminen

Kysely toteutettiin Google Forms -työkalulla ja jaettiin vastaajille sähköpostitse. Sähköpostin viestissä oli saate (liite 2), jossa vastaajille kerrottiin opinnäytetyöstä, osaamiskartoituksesta ja mihin suurempaan kokonaisuuteen se liittyy. Samalla vastaajille kerrottiin, että kysely on anonymi. Vastausaika oli neljä työpäivää ja kyselystä muistutettiin vastaajia viimeisenä vastauspäivänä tiimipalaverissa.

Kysely jaettiin 10 työntekijälle, joista kaikki 10 vastasivat kyselyyn määräajassa. Vastausprosentiksi tuli 100 % ja tämän perusteella voitiin päätellä, että vastaukset kuvastavat hyvin myyntireskontran palveluasiantuntijoiden mielipiteitä.

4.5 Tilastollinen tutkimus menetelmänä

Opinnäytetyötä varten tutkimustietoa kerättiin sekä määrällisesti eli kvantitatiivisesti että laadullisesti eli kvalitatiivisesti. Tutkimuksen pääpaino oli kuitenkin määrällisessä tutkimuksessa, sillä osaamiskartan tulokset käsiteltiin Excelillä ja tulokset käsiteltiin tilastollisin menetelmin. Määrällinen tutkimus perustuu mittaukseen. Erilaiset kyselyistä ja kartoituksista saadaan helposti vastaukset numeerisessa muodossa ja näitä tuloksia voidaan käsitellä tilastollisesti. Kyselyissä mittareina toimivat kysymykset ja väitteet. (Vehkalahti 2019, 12–13.)

Kyselyn tuloksia havainnollistetaan aineistosta saatavilla tunnusluvuilla ja näistä saatavilla kuvioilla. Yksi käytetyimmistä tunnusluvuista on keskiarvo, joka kuvaa muuttujan keskimääräistä arvoa. Keskiarvo saadaan, kun muuttujien arvot lasketaan yhteen ja summa jaetaan muuttujien lukumäärällä. Luvun prosenttiosuus tarkoittaa jonkin osan määrää kokonaismäärästä prosentteina. Se lasketaan jakamalla haluttu muuttujan määrä muuttujien kokonaismäärällä ja kertomalla osamäärä 100, jolloin tulos saadaan prosentteina. (Vehkalahti 2019, 54–55; Peda.net 2024.)

Tuloksia tarkastellessa keskiarvo on yleisesti käytetty tilastollisen analyysin työkalu, sillä se antaa helposti ymmärrettävän kuvan aineiston tai yksittäisien väittämän yleisestä tasosta. Keskiarvo on aineiston tyypillinen arvo, ja se auttaa hahmottamaan, mihin kohtaan tyypillinen arvo vastausasteikolla asettuu. Keskiarvolla on myös helppo verrata eri ryhmiä toisiinsa. Keskiarvo voi antaa myös virheellisen kuvan aineistosta, jos aineisto sisältää paljon poikkeavia arvoja. Tällöin on tärkeää myös huomata tulkintoja tehdessä, mitä keskiarvon ympärillä tapahtuu, miten luvut jakaantuvat ja millaista vaihtelua tuloksissa on. (Vehkalahti 2019, 54–55.)

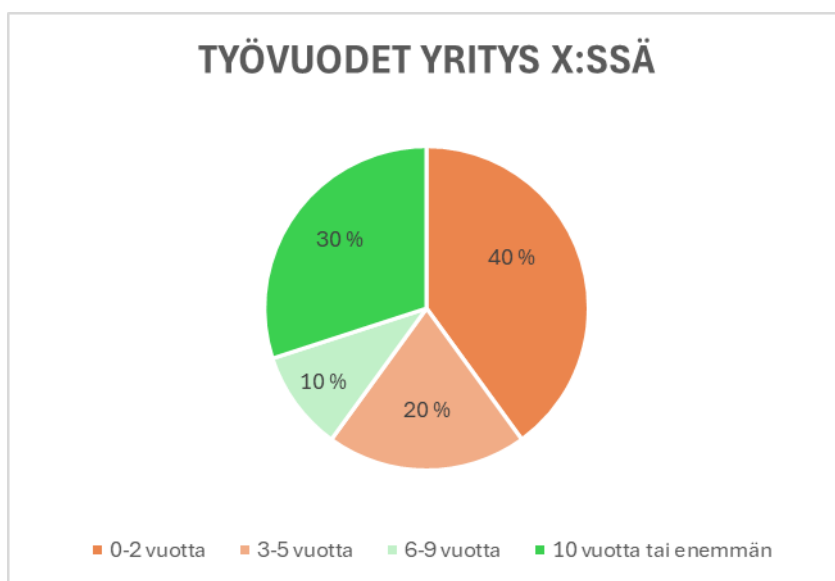
Työssä kyselyn aineiston tulokset siirrettiin Google Formista Exceliin, jossa tulokset taulukoitiin. Tuloksista laskettiin keskiarvot jokaisesta kysymyksestä erikseen. Myös jokaisen osion aihepiirille laskettiin keskiarvo, joka kuvaa aihepiirin osaamistasoa yleisesti. Näin voitiin vertailla eri aihepiirien osaamistasoja helposti toisiinsa tuloksista piirrettyjen kuvaajien avulla.

Osaamiskartan sanalliset vastaukset ovat laadullista tietoa. Avoimiin kysymyksiin tulleet vastaukset käytiin läpi yksi kerrallaan, sillä vastauksia ei tullut montaa ja niissä oli jonkin verran toistoa. Näitä vastauksia ei ollut tarpeellista käyttää suorina lainauksina, vaan näitä vapaita kommentteja teemoitettiin tuloksien käsittelyssä.

5 Osaamiskartoituksen tulosten läpikäyminen ja niiden analysointi

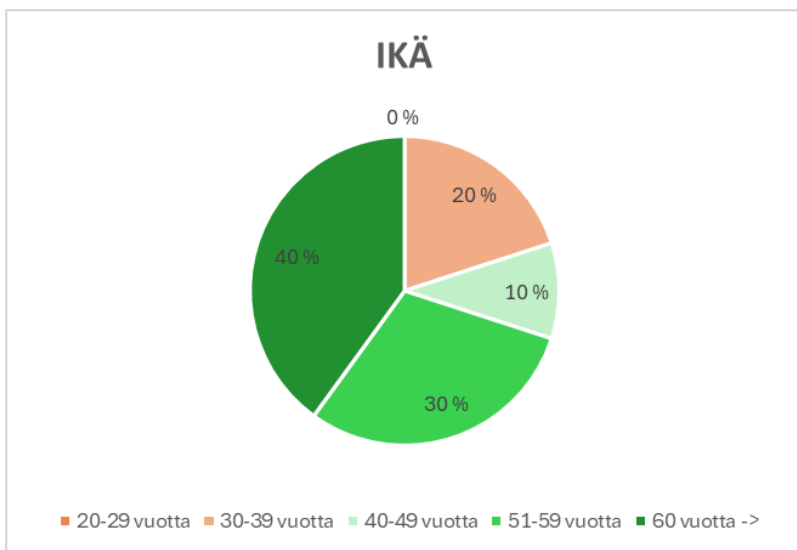
5.1 Taustakysymykset

Kysely aloitettiin kartoittamalla vastaajien työkokemusta Yritys X:ssä, ikää ja koulutustasua. Yrityksen voimakas kasvu näkyy myös myyntireskontrassa, jossa 40 % vastaajista oli työskennellyt yrityksessä 0–2 vuotta ja 20 % 3–5 vuotta. 30 % vastaajista oli työskennellyt Yritys X:ssä yli 10 vuotta.

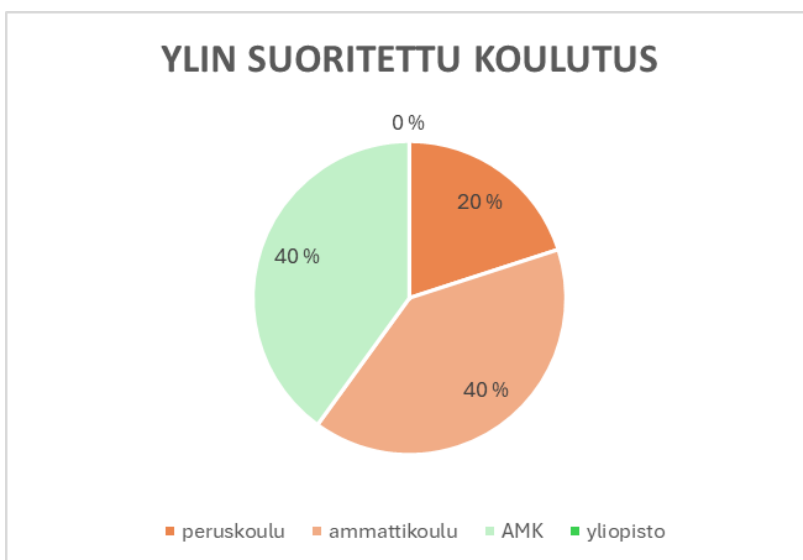


Kuvio 4. Työvuodet Yritys X:ssä.

Toisessa ja kolmannessa taustakysymyksessä kysyttiin vastaajien ikää ja korkeinta suoritettua koulutusta. Näistä tuloksista voitiin havaita, että 40 % vastaajista oli yli 60-vuotiaita (kuvio 5) ja 20 % työntekijöistä ei ollut ollenkaan taloushallinnon koulutusta vaan heidän korkein suoritettu koulutuksensa oli peruskoulutasoinen (kuvio 6). 70 % vastaajista oli yli 50-vuotiaita eikä kukaan vastaajista ollut alle 30-vuotias. 40 % vastaajista ilmoitti omaavansa ammattikoulutuksen ja 40 % vastaajista ammattikorkeakoulutuksen.



Kuvio 5. Vastaajien ikä

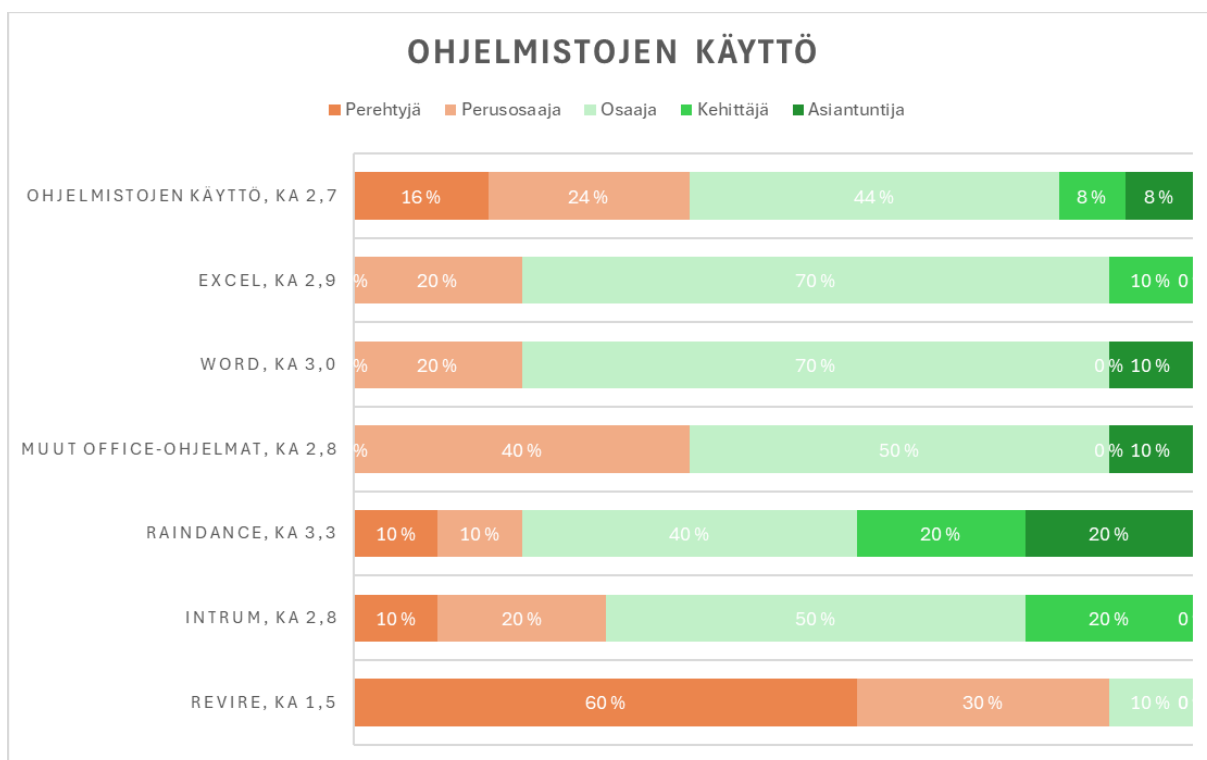


Kuvio 6. Korkein suoritettu koulutus

5.2 Ohjelmistojen käyttö

Osi 2 käsitteli myyntireskontrassa käytettäviä yleisimpiä ohjelmistoja ja niiden käyttöä. Osi-ossa pyydettiin vastaajia arvioimaan omaa osaamistaan viisiportaisella asteikolla ja tästä saadut tulokset on koottu kuvioon 7, jossa ylin palkki "ohjelmistojen käyttö" on ohjelmistosaamisen yhteistulos. Ohjelmistojen käytön vastausten keskiarvoksi saatiin 2,7.

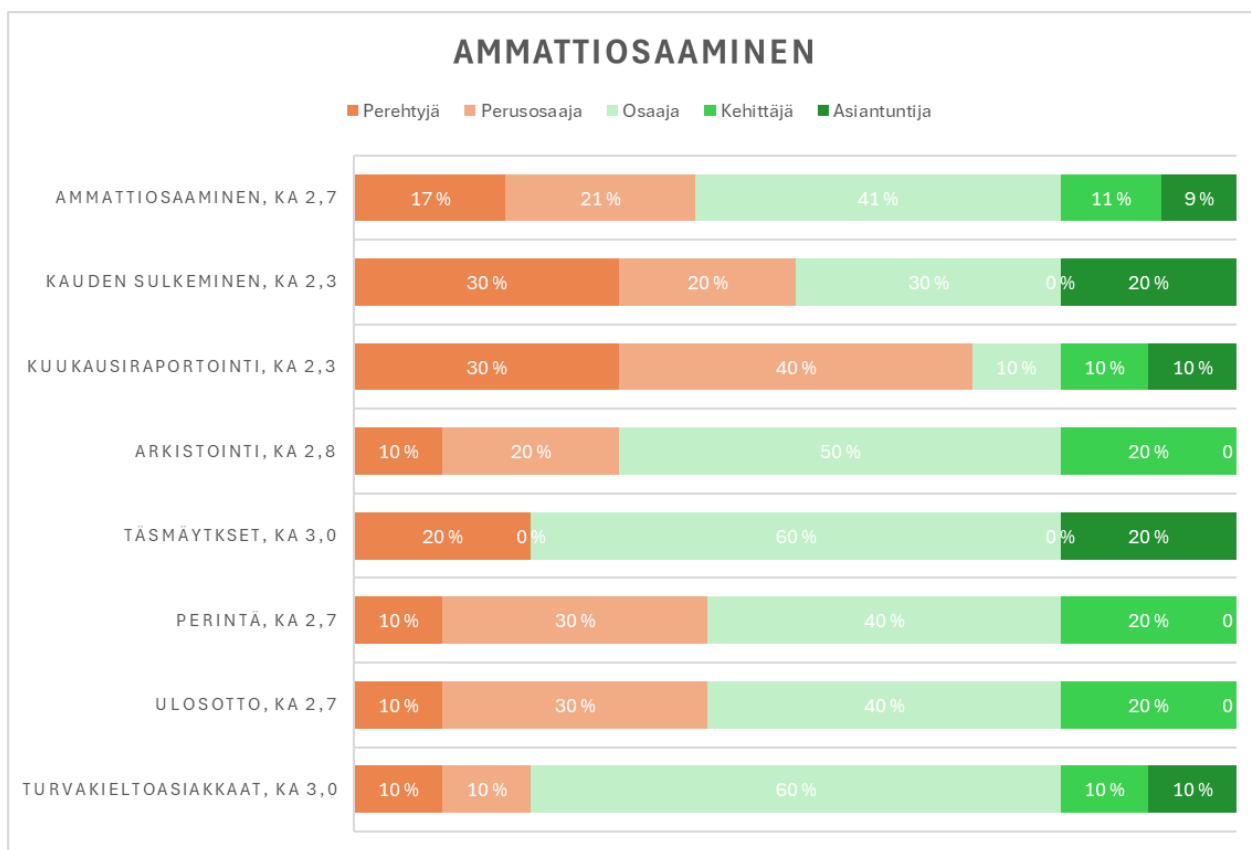
Excelin osaaminen oli hyvä, sillä 80 % vastaajista arvioi oman osaamisensa vähintään tasolle osaaja. Muissakin Office-ohjelmissa vastaukset olivat Excel-osaamisen kaltaisia. 40 % vastaajista koki, että heidän osaamisensa oli tasolla kehittäjä tai asiantuntija Raindancen osalta ja vain 20 % vastaajista koki olevansa perehtyjä tai perusosaaja. Intrumin perintäohjelman osaaminen oli samalla tasolla kuin Raindancen osaaminen. Reviren kohdalla 60 % koki olevansa perehtyjä ja vain 10 % vastaajista kertoi osaamisensa olevan osaajatasolla. Tämä laski ohjelmistojen käytön yhteistulosta alaspäin.



Kuvio 7. Ohjelmistojen käyttö

5.3 Ammattiosaaminen

Osiossa 3 kartoitettiin osaamista myyntireskontran päivittäisissä työtehtävissä. Kartoitettuja aihealueita olivat kauden sulkemiseen liittyvät työt, kuukausiraportointi, arkistointi ja täsmäytykset. Osion 3 tulokset on esitetty kuviossa 8, jossa kohta "ammattiosaaminen" kertoo osion yhteistuloksen. Ammattiosaamisen vastausten keskiarvoksi saatiin 2,7.

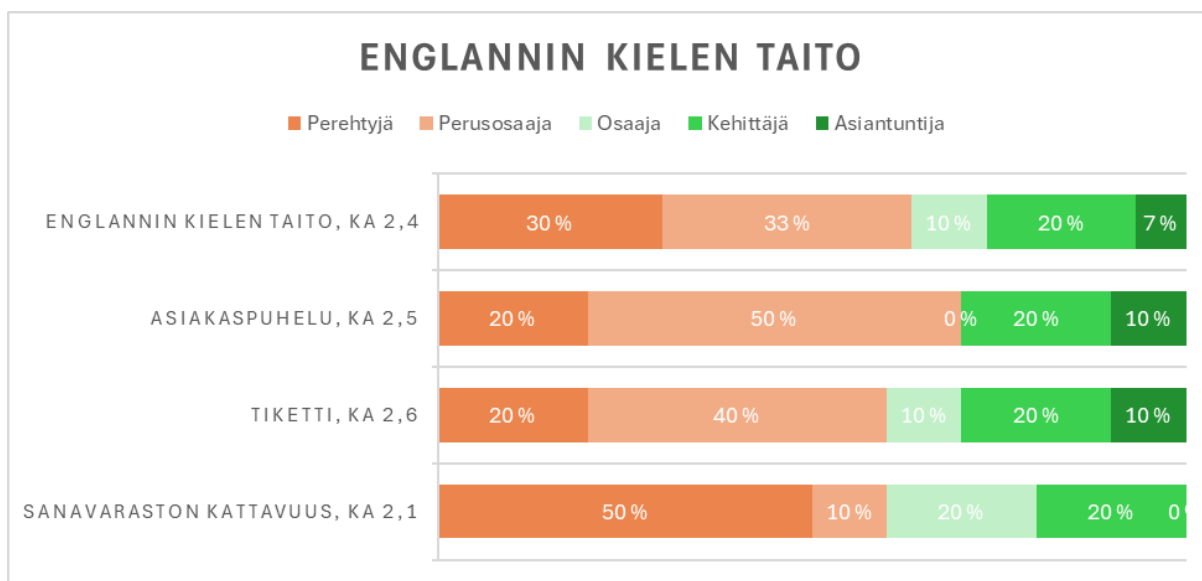


Kuvio 8. Ammattiosaaminen

Kauden sulkeminen ja kuukausiraportointi ovat osa-alueita, joissa vastaajat arvioivat osaamisensa perehtyjä- ja perusosaajatasoille, ja nämä kaksi osa-aluetta erottuivat muista osa-alueista. Samoin perinnän ja ulosoton kohdalla 40 % vastaajista kokivat osaamisensa olevan perehtyjä tai perusosaaja. Toisaalta 20 % vastaajista kertoivat osaamisensa olevan asiantuntijatasolla täsmäytyksissä ja kauden sulkemiseen liittyvissä töissä.

5.4 Kielitaito

Osiossa 4 kartoitettiin vastaajien kielitaitoa ja kartoitus keskittyi lähinnä englannin kieleen. Kielitaidon osalta osion tulokset ovat kuviossa 9, jossa kohta ”englannin kielen taito” kertoo osion yhteistuloksen. Kielitaidon osalta vastausten keskiarvoksi saatiin 2,4.

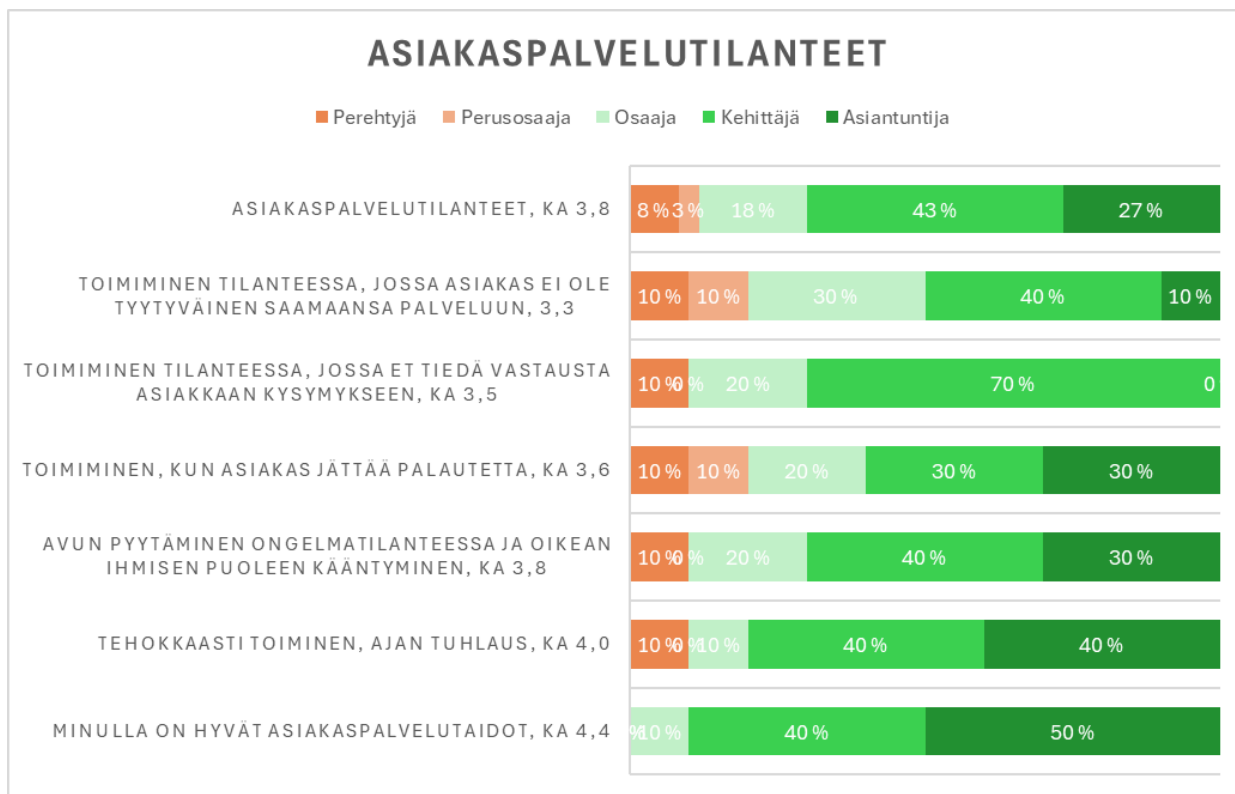


Kuvio 9. Englannin kielen taito

Englannin kielitaidon osalta osaaminen jakautui vahvasti. 60–70 % vastaajista arvioivat, että heidän osaamisensa on perehtyjä- tai perusosaajatasolla. Suurin osaamisvaje on sanavaraston kohdalla, jossa 50 % vastaajista kokivat, että heidän sanavarastonsa on heikko. Toisaalta 30 % vastaajista piti kielitaitoaan hyvänä ja sanavarastoaan tarpeeksi kattavana, jotta vastaaja selviää englanninkielisestä yhteydenotosta ja pystyy hoitamaan asiakastilanteet englanniksi.

5.5 Asiakaspalvelutilanteet

Osiossa 5 pyydettiin vastaajia arvioimaan osaamistaan erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa. Vastaajilta haluttiin kartoittaa, osaavatko he toimia esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, asiakas jättää palautetta tai loppuasiakas jaarittelee puhelimesta. Osion tulokset ovat kuviossa 10, jossa kohta ”asiakaspalvelutilanteet” kertoo osion yhteistuloksen. Tämän aihealueen vastausten keskiarvoksi saatiin 3,8.

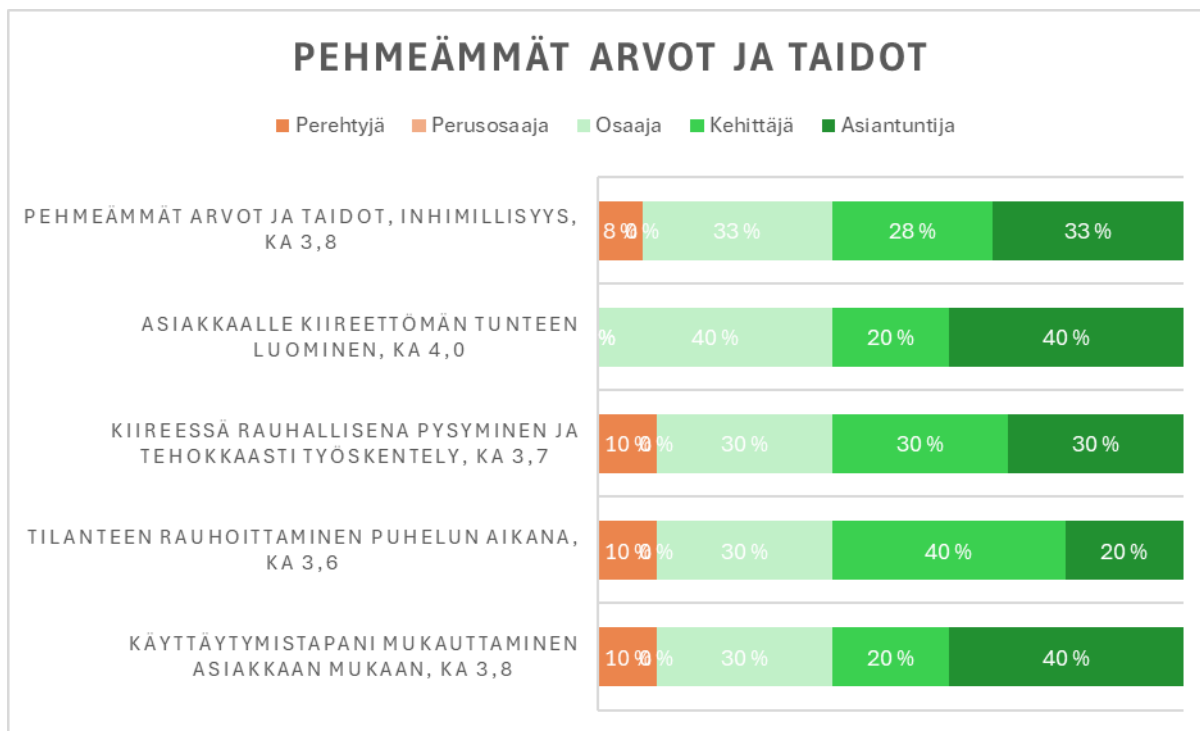


Kuvio 10. Asiakaspalvelutilanteet

Vastaajat arvioivat osaamisensa pääosin hyvälle tasolle. 20 % vastaajista ovat epävarmoja, miten toimia tilanteessa, jossa asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun tai miten toimia tilanteessa, jossa asiakas jättää positiivista tai negatiivista palautetta. Avoimessa palautteessa eräs vastaaja olikin kysynyt, mihin palautteet jätetään.

5.6 Pehmeämmät arvot ja taidot

Osion 6 aihealueena tarkoitus oli kartoittaa vastaajien osaamista, joka liittyi inhimillisyyteen sekä pehmeämpiin arvoihin ja taitoihin. Tällaisia asioita on esimerkiksi taito kuunnella asiakasta tai taito rauhoittaa hermostunut tai vihainen asiakas puhelun aikana. Tämän aihealueen tulokset ovat kuviossa 11, jossa kohta ”pehmeämmät arvot, inhimillisuus” kertoo osion yhteistuloksen. Tämän aihealueen vastausten keskiarvoksi saatiin 3,8.

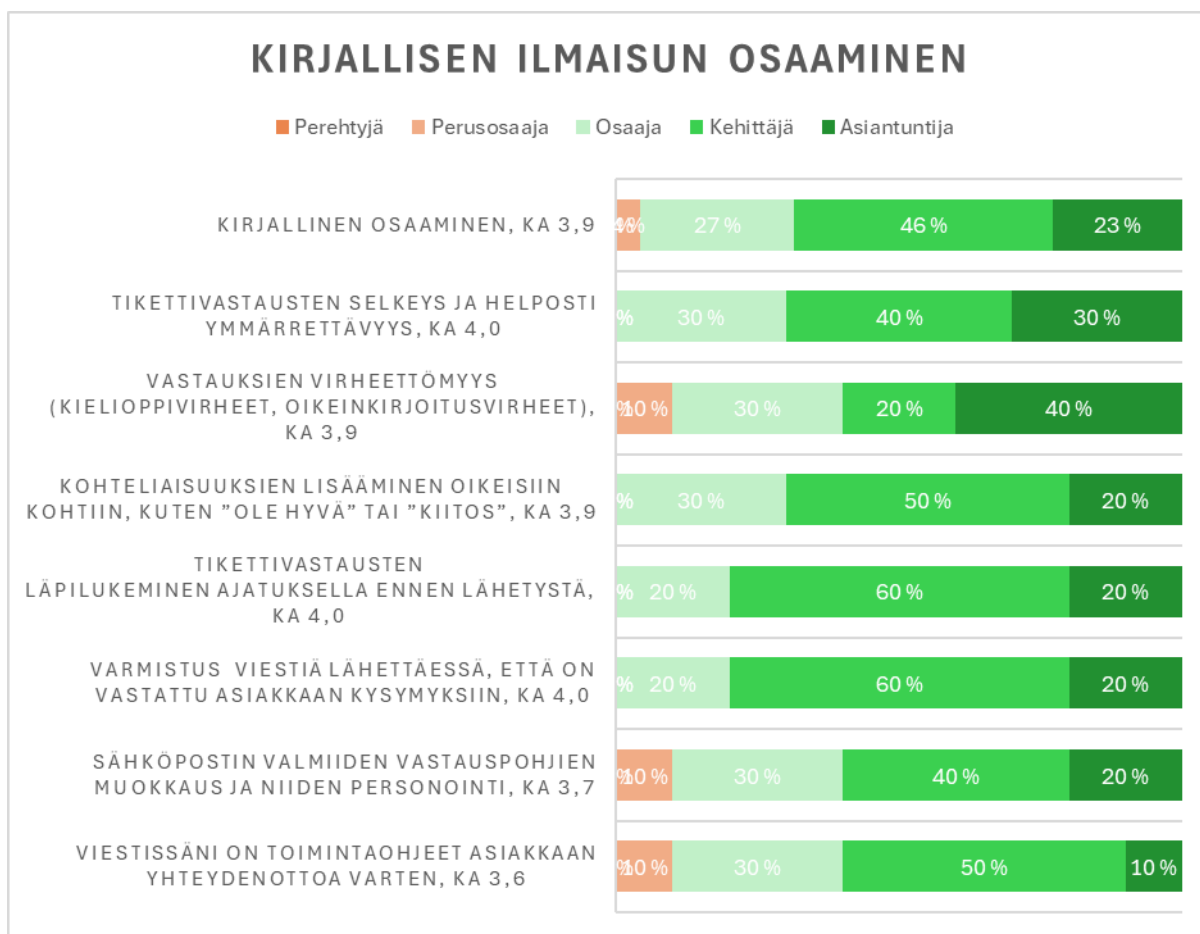


Kuvio 11. Pehmeämmät arvot ja taidot

Yli 60 % vastaajista arvioi tämän alueen osaamisensa kehittäjä- tai asiantuntijatasolle. Vastaajat arvioivat osaamisensa heikoimmaksi, jossa kysyttiin asiakaspalvelutilanteen rauhoittamista puhelun aikana esimerkiksi puhumalla, jos asiakas on hermostunut tai vihainen. Parhaimmaksi osaaminen arvioitiin asiakkaalle kiireettömän tunteen luominen puhelun aikana, jonka vastausten keskiarvo oli 4,0.

5.7 Kirjallisen ilmaisun osaaminen

Kirjallisen ilmaisun osaamisessa tarkoitus oli kartoittaa vastaajien osaamista, jota tarvitaan tiketöinnin kirjallisissa vastauksissa. Kirjallisen ilmaisun tulokset ovat kuviossa 12, jossa kohta ”kirjallinen osaaminen” kertoo osion yhteistuloksen. Tämän aihealueen vastausten keskiarvoksi tuli 3,9.

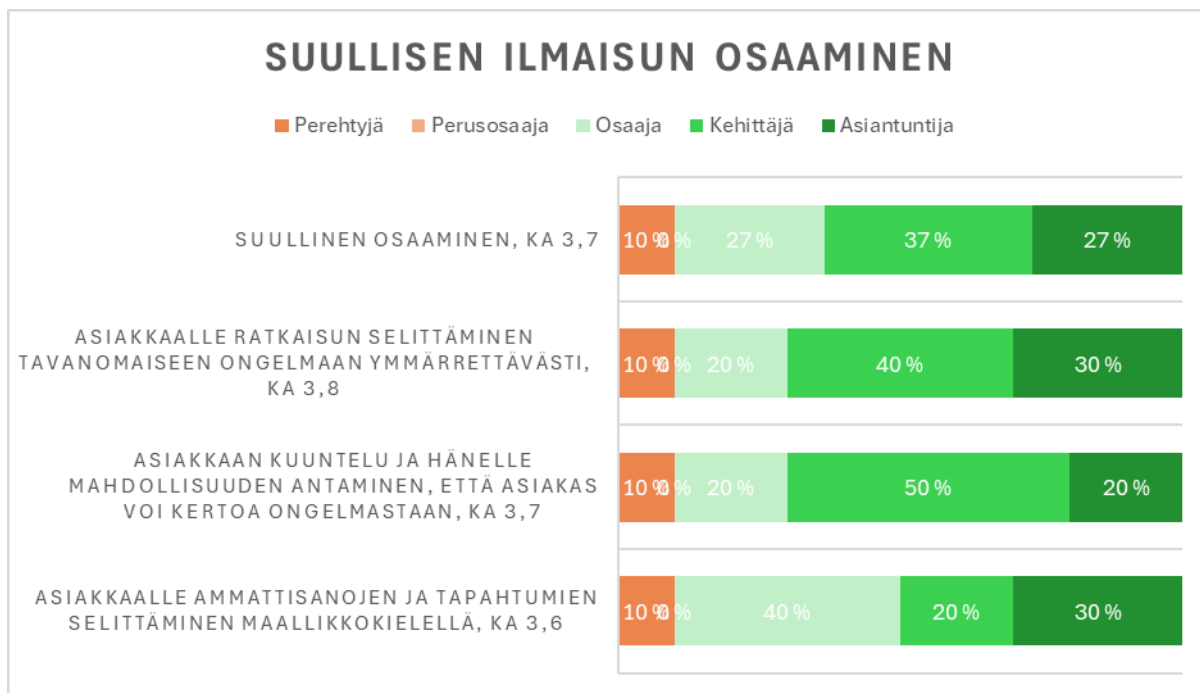


Kuvio 12. Kirjallisen ilmaisun osaaminen

70 % vastaajista arvioi oman osaamisensa kehittäjä- ja asiantuntijatasolle kirjallisen ilmaisun osa-alueella, joten tämän osa-alueen osaaminen on varsin hyvällä tasolla. Vastaajat arvioivat varsinkin kirjallisen ilmaisun osaamisen hyväksi, varsinkin tikettivastausten selkeyden ja kieliopillisen virheettömyyden osalta. Heikoimmaksi osaaminen arvioitiin kysymyksissä, jotka käsittelivät valmiiden sähköpostivastausten personointia ja toimintaohjeita asiakkaan mahdollista uutta yhteydenottoa varten. Näissäkin osaamisten keskiarvo oli 3,6 ja 3,7 eli tulokset olivat varsin hyviä aihealueen yhteistulokseen verrattuna.

5.8 Suullisen ilmaisun osaaminen

Suullisen ilmaisun osaamisessa tarkoitus oli kartoittaa vastaajien osaamista, jota tarvitaan puhelimitse tapahtuvissa yhteydenotoissa. Suullisen ilmaisun tulokset ovat kuviossa 13, jossa kohta "suullinen osaaminen" kertoo osion yhteistuloksen. Tämän aihealueen vastausten keskiarvoksi tuli 3,7.

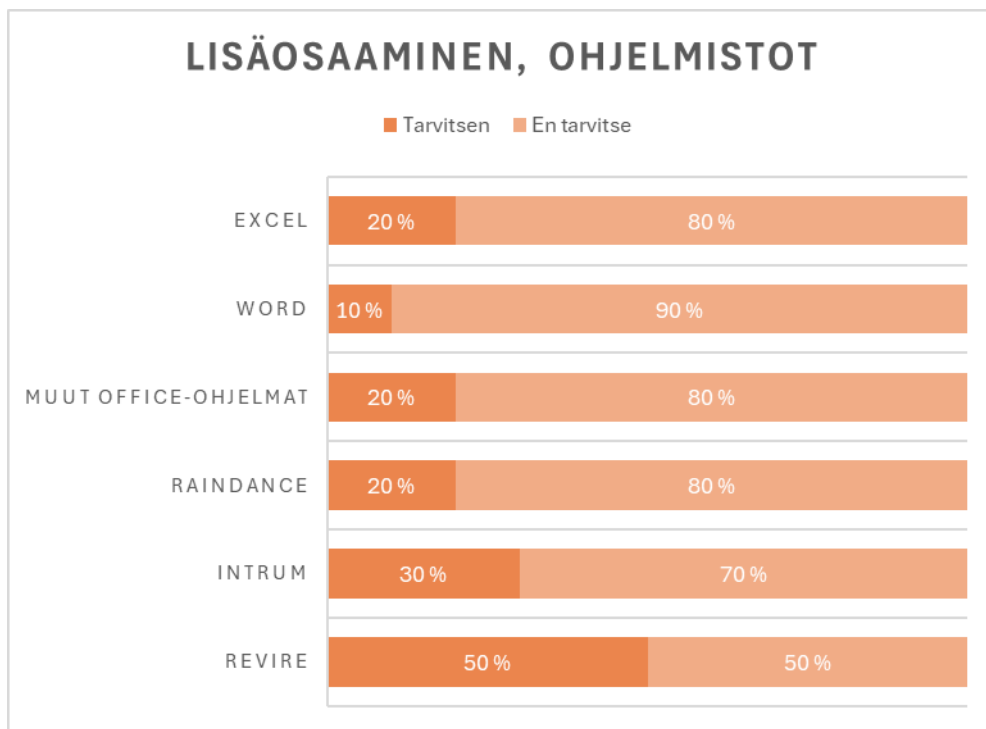


Kuvio 13. Suullisen ilmaisun osaaminen

Kolmannes vastaajista piti itseään asiantuntijoina suullisessa ilmaisussa. 70 % vastaajista arvio, että heidän osaamisensa on kehittäjä- ja asiantuntijatasolla suullisen ilmaisun osa-alueella. Vastaajat arvioivat osaamisensa korkeimmalle kysymyksessä, jossa kysyttiin asiakkaalle ratkaisun selittäminen tavanomaiseen ongelmaan ymmärrettävästi. Vastaajat kokivat ammattisanojen ja -tapahtumien selittämisen maallikkokielellä vaikeimmaksi.

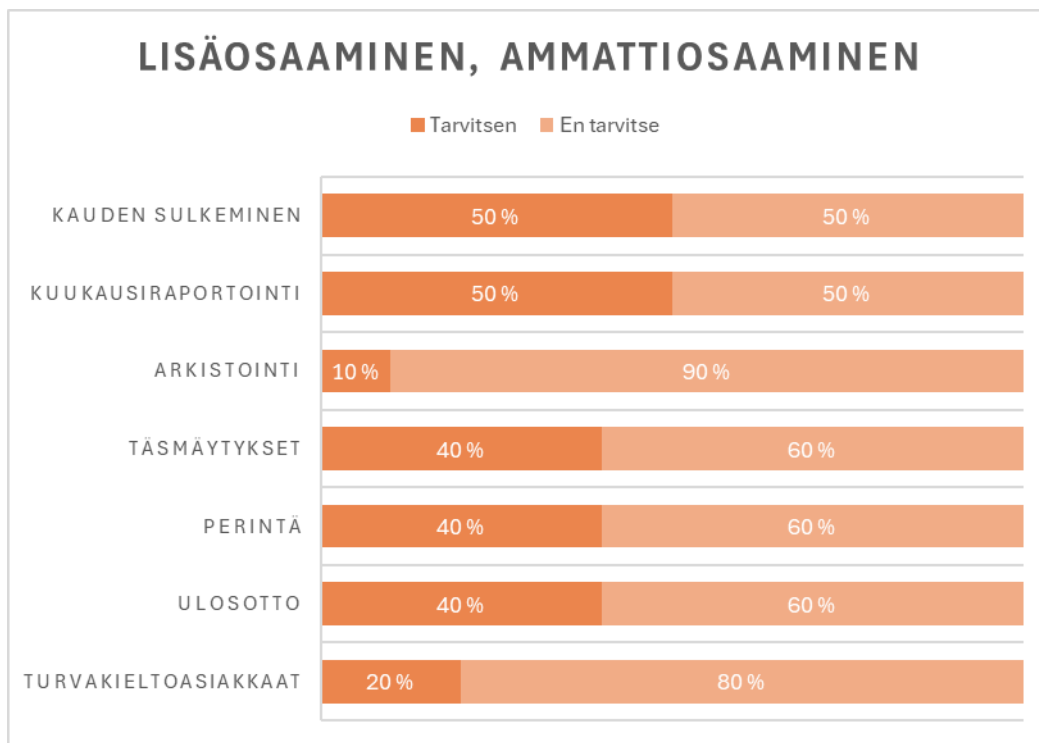
5.9 Lisäkoulutus

Jokaisen aihealueen yhteydessä vastaajilta kysyttiin, tarvitsevatko he mielestään lisää osaamista ja vastaus vaihtoehdot olivat ”tarvitse” ja ”en tarvitse”. Ohjelmistojen kohdalla vastaajilta kysyttiin jokaisen ohjelmiston kohdalla erikseen, tarvitseeko vastaaja lisäosaamista ja lisäosaamisen tarve osaamisen osalta on esitetty kuviossa 14. 20 % vastaajista kertoi, että tarvitsevat lisäosaamista Raindancen, Excelin ja muiden Office-ohjelmien käytössä. 30 % vastaajista tarvitsee lisäosaamista Intrumin ohjelman käytössä ja 50 % Reviren käytössä. Ohjelmistojen käyttöön liittyvissä avoimissa vastauksissa kerrottiin, että vastaajat hallitsevat ohjelmistoja eikä tällä hetkellä ole tarvetta oppia lisää.



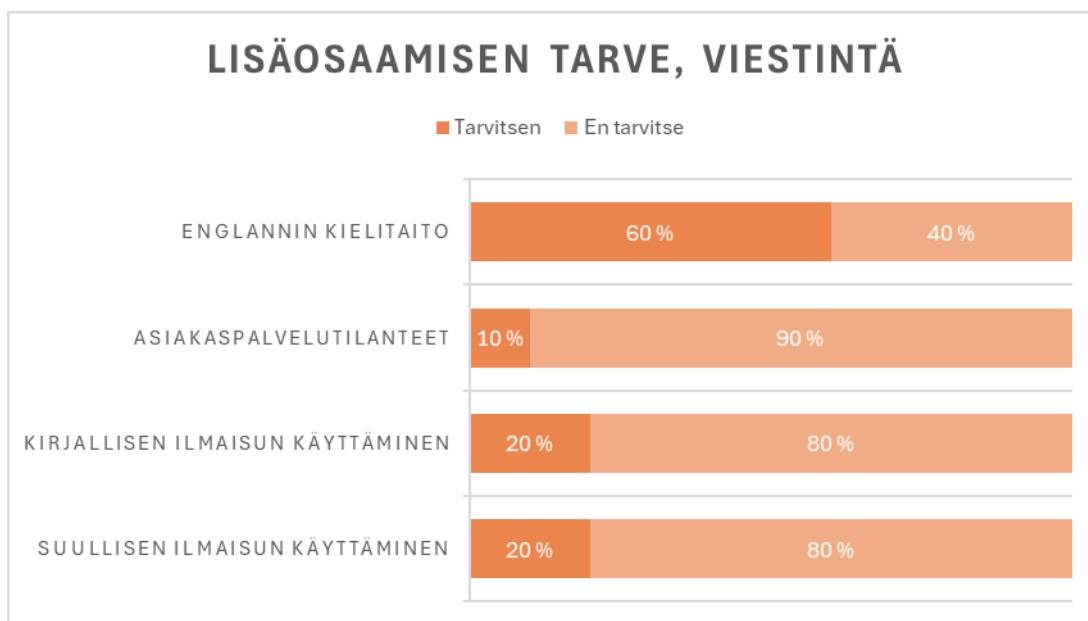
Kuvio 14. Lisäosaamisen tarve ohjelmistojen osalta

Vastaajilta kysyttiin lisäosaamisen tarvetta ammattiosaamiseen liittyvissä aihealueissa ja näiden tulokset on esitetty kuviossa 15. 50 % vastaajista koki tarvitsevänsä lisää osaamista kauden sulkemiseen ja kuukausiraportointiin liittyvissä töissä, ja tämä tulos on yhteneväinen näiden osa-alueiden osaamisen arviointien kanssa. Vastaajista 40 % kertoivat, että lisäosaaminen olisi tarpeen täsmäytyksissä sekä perintään ja ulosottoon liittyvissä asioissa. Perintä ja ulosotto erottuivat myös osaamisen arvioinneissa siten, että näiden osalta osaamisen taso erottui heikompana kuin muut ammattiosaamisen osa-alueet.



Kuvio 15. Lisäosaamisen tarve ammattiosaamisen osalta

Vastaajista 60 % kokee tarvitsevansa lisää osaamista ja kertausta englannin kielessä (kuvio 16). Osiossa myös kysyttiin vastaajilta, minkä kielen osaamisesta olisi eniten hyötyä asiakaspalvelutilanteissa englannin lisäksi. Vastauksissa mainittiin kolme kertaa venäjä tai ukraina sekä kolme vastaajaa kertoivat, että suomi ja englanti riittävät asiakaspalvelutilanteissa.

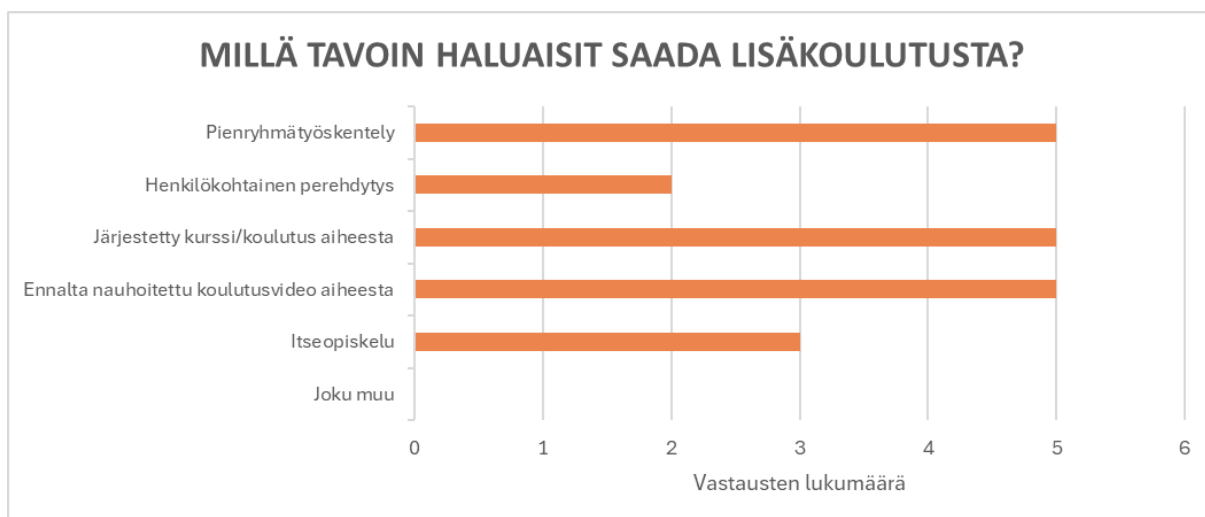


Kuvio 16. Lisäosaamisen tarve viestinnän osalta

Vastaajat arvioivat osaamisensa pääosin hyvälle tasolle eivätkä vastaajat koe tarvitsevansa lisää osaamista asiakaspalvelutilanteisiin (kuviot 16). Asiakaspalvelun ja siihen liittyvän osaamisen koettiin olevan niin hyvällä tasolla, ettei siihenkään koettu tarvetta lisäosaamiselle. Kirjalliseen ja suulliseen ilmaisuun liittyvälle lisäkoulutukselle ei koettu tarvetta.

Vastaajia pyydettiin kertomaan ajatuksia lisäkoulutuksesta ja siihen liittyvistä asioista. Nämä kysymykset ovat liitteenä 1 olevan kyselyn kohdassa ”Lisäkoulutusta koskevat kysymykset”. Kuviossa 17 on kuvattu tulokset halutuista lisäkoulutustavoista. Vastaajat saivat kysymyksessä valita enintään kolme vaihtoehtoa, ja vaihtoehtona oli myös joku muu, johon vastaaja pystyi itse kirjoittamaan itselleen sopivan vaihtoehdon.

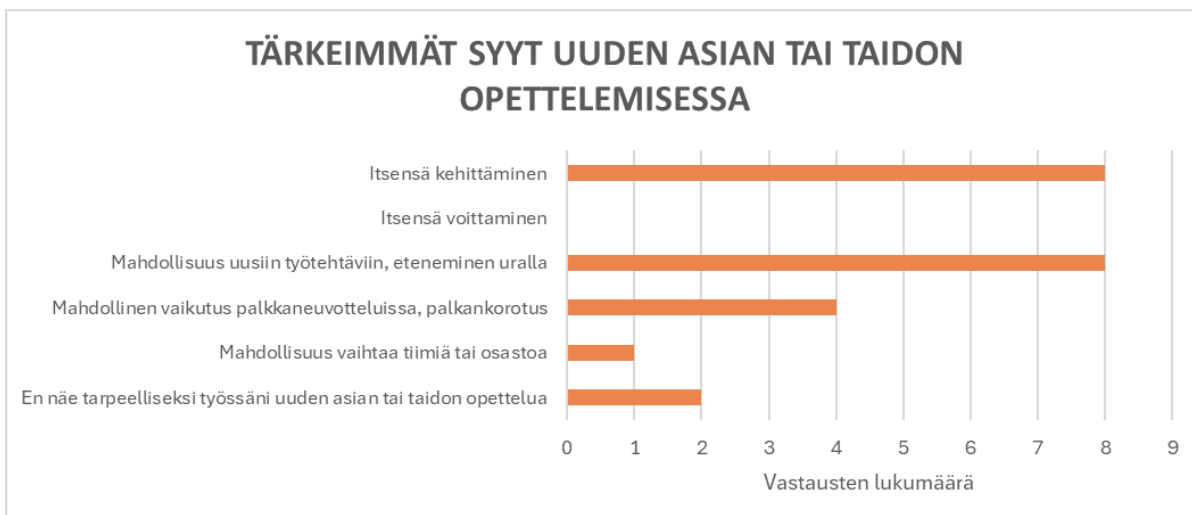
Pienryhmäyöskentely, järjestetty kurssi tai koulutus aiheesta ja ennalta nauhoitettu koulutusvideo aiheesta saivat kukin viisi mainintaa ja erottuivat suosituimmiksi tavoiksi saada lisäkoulutusta. Itseopiskelu sopisi kolmelle vastaajalle ja henkilökohtainen perehdytys aiheeseen sopisi kahdelle vastaajalle. Kukaan vastaajista ei ehdottanut mitään muuta tapaa uuden asian opetteluun.



Kuvio 17. Halutut lisäkoulutustavat

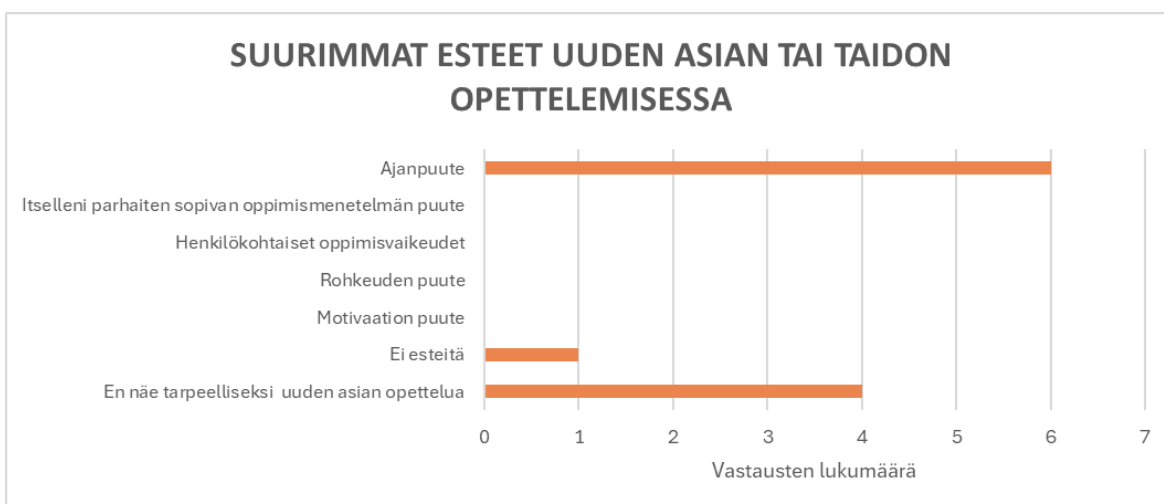
Vastaajia pyydettiin myös arvioimaan tärkeimpiä syitä uuden asian tai taidon opettelussa. Tässäkin kysymyksessä vastaaja sai valita enintään kolme vaihtoehtoa ja vaihtoehtona oli myös joku muu, johon vastaaja pystyi itse kirjoittamaan itselleen sopivan vaihtoehdon.

Kuviossa 18 on kuvattu tärkeimmät syyt uuden asian tai taidon opettelemisessa. Itsensä kehittäminen sekä mahdollisuus uusiin työtehtäviin ja eteneminen uralla erottuivat tärkeimmiksi syiksi, sillä molemmat saivat kahdeksan mainintaa. Uuden taidon opetteluun vaikutusta palkkaan tärkeänä piti 4 vastaajaa ja yksi vastaaja oli maininnut tärkeäksi syyksi mahdollisuuden vaihtaa tiimiä tai osastoa. Kaksi vastaajaa ilmoitti, ettei näe tarpeellisenä uuden taidon opettelu työssään.



Kuvio 18. Tärkeimmät syyt uuden taidon opetteluun

Vastaajia pyydettiin myös arvioimaan suurimpia esteitä uuden taidon tai asian opettelemisessä (kuvio 19). Tässä kysymyksessä vastaaja sai valita enintään kolme vaihtoehtoa tai kirjoittaa oman vastauksen. Ajanpuute koettiin suurimmaksi esteeksi kuudella maininnalla ja oli ainoa este, joka mainittiin. Neljä vastaajaa koki, ettei näe tarpeelliseksi opetella uutta asiaa tai taitoa ja yksi vastaaja ilmoitti, ettei uuden taidon opettelulle ole esteitä. Kukaan vastaajista ei vastannut kysymykseen käyttäen ”muu”-vaihtoehtoa.



Kuvio 19. Suurimmat esteet uuden taidon opettelussa

Vastaajia pyydettiin kertomaan, millaisia taitoja he kokevat tarvitsevansa omassa työssään tällä hetkellä. Useampi vastaaja kertoi, että työ opettaa, kun eteen tulee selvitettäviä asioita ja kolme vastaajaa koki päivittäin oppivansa uusia asioita. Vastaajat toivoivat myös kertausta perinnästä ja ulosotosta sekä englannin kielestä. Vastaajat toivoivat myös täsmäytuskoulutusta ja perusteellisempaa tietoa Raindance-järjestelmästä.

Vastaajat arvioivat, että viiden vuoden päästä he tarvitsevat omassa työssään lisää kielitaitoa ja kirjanpitotaitoja. Kolme vastaajaa uskoo, että hyvät ohjelmistotaidot ja mahdollisten uusien ohjelmien käyttö auttavat työn tekemisessä tulevaisuudessa. Kaksi vastaajaa kertoi olevansa viiden vuoden päästä eläkkeellä eikä kysymys tältä osin koskenut heitä.

Vastaajia pyydettiin myös kertomaan, miten työnantaja voisi auttaa näiden tulevaisuudessa tarvittavien taitojen kehittämisessä. Suurin osa vastaajista mainitsi koulutukset ja eräs vastaajista ehdotti, että koulutukset voisivat olla vapaaehtoisia. Vastaajien mielestä myös työnantajalle sopivat työtehtävät auttavat uuden opettelussa ja eräs toivoi, että työnantaja järjestäisi kalenteriin työaika uuden asian opetteluun.

6 Johtopäätökset

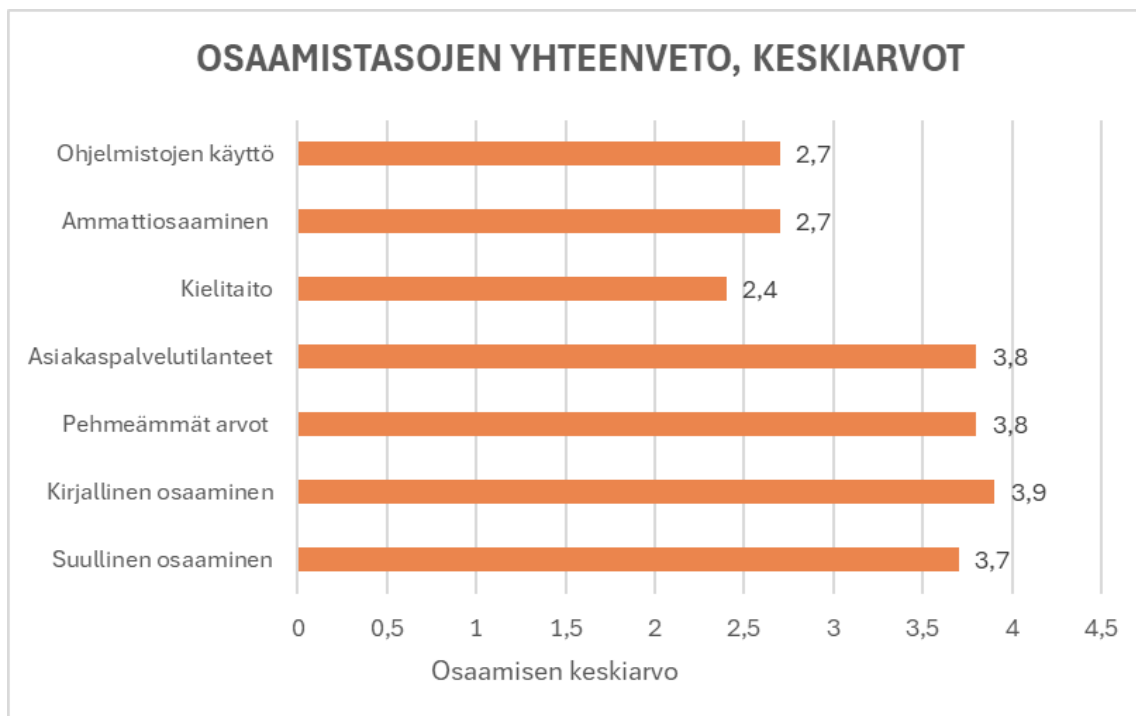
6.1 Vastaukset tutkimuskysymyksiin

Tutkimuskysymyksenä oli selvittää, millaista asiakaspalveluosaamista myyntireskontran palveluasiantuntijoilla on. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että yleiset asiakaspalvelutaidot ovat hyvät, mutta englannin kielen osaaminen ei ole samalla tasolla asiakaspalvelutaitojen kanssa. Myös ohjelmisto-osaaminen on pääosin hyvällä tasolla, mutta Reviren osaaminen koetaan heikoksi. Myös ammattiosaamisen osa-alueella osaaminen on pääosin hyvää, mutta kuukausiraportoinnin ja kauden sulkemiseen liittyvissä työtehtävissä osaaminen koettiin heikommaksi kuin muissa kysytyissä työtehtävissä tällä osa-alueella.

Tutkimuskysymyksenä selvitettiin myös, millaista asiakaspalveluosaamista myyntireskontran palveluasiantuntijat toivovat. Tuloksista selvisi, että vastaajat toivovat lisäkoulutusta perintätoimistojen ohjelmistoista Intrum ja Revire. Myös ammattiosaamisen osa-alueella toivottiin lisää koulutusta kaikista kysytyistä työtehtävistä. Englannin kielen osaaminen koettiin heikoksi, ja tähän toivottiin kertausta.

6.2 Tulosten tarkastelu

Kyselystä saatujen tulosten perusteella voidaan todeta, että pääsääntöisesti vastaajien osaamisen taso on hyvä, mikä käy ilmi kuviosta 20. Kysytyjen osaamisalueiden osaamisen keskiarvot asettuivat 2,4–3,9 välille ja viisiportaisella osaamisasteikolla tämä tarkoittaa, että osaaminen arvioitiin perusosaajan ja kehittäjän välille. Osaaminen on hyvällä tasolla, vaikka 40 % vastaajista on ollut Yritys X:n palveluksessa alle kaksi vuotta. Tämä kertoo hyvästä ja laadukkaasta perehdytyksestä.



Kuvio 20. Osaamistasojen keskiarvot

Ohjelmistojen osalta kokonaisosaaminen arvioitiin tasolle 2,7, joka vastaa vahvaa perusosaajaa. Keskiarvoa laskee huomattavasti vastaukset Reviren käytöstä, sillä tämän ohjelmiston osaamiseksi vastaajat arvioivat 1,5. Jos Revire jätettäisiin tuloksista pois, ohjelmistojen käytön kokonaisosaamiseksi tuli 3,0, joka on osaajatasoa. Reviren osaaminen on poikkeava muista ohjelmistojen osaamisesta, sillä Revire on tullut käyttöön syksyn 2024 aikana.

Jos ohjelmistojen kohdalla osaamista peilataan vastaajien kokemaan lisäkoulutuksen tarpeeseen, huomataan, että tulokset yhtenevät. Niissä ohjelmistoissa, joissa osaaminen koettiin heikommaksi, myös lisäkoulutuksen tarve koettiin suurimmaksi. Tämä on huomattavissa erityisesti Reviren kohdalla, mutta myös Intrumin ohjelmiston kohdalla.

Vahva ohjelmistojen käyttö on tärkeää päivittäisissä työtehtävissä, mutta erityisesti se korostuu puhelimitse tapahtuvissa asiakaspalvelutilanteissa. Usein asiakas tai loppuasiakas ihmettelee perintään mennyttä laskua, jolloin puhelun aikana on käytettävä ainakin Raindancea, perintätoimistojen ohjelmistoja Intrumia tai Revireä sekä laskuhotelli Baswarea. Jotta asiakaspalvelukokemuksesta tulee positiivinen, palveluasiantuntijan on hallittava ohjelmistojen sujuva käyttö.

Tulosten perusteella toimeksiantajan kannattaisi järjestää lisäkoulutukset ainakin perintätoimistojen ohjelmistoista Intrumista ja Revirestä. Nämä koulutukset voisivat olla vapaaehtoisia ja kukin voisi itse päättää, haluaako kertausta näihin asioihin juuri tällä hetkellä vai haluaako kerrata tallenteelta vain tiettyjä asioita haluamanaan ajankohtana.

Ammattiosaaminen-osiossa vastaajia pyydettiin arvioimaan osaamistaan asioissa, joita vastaaja on hankkinut itselleen koulutuksen tai työkokemuksen kautta. Tällaisia asioita on esimerkiksi kauden sulkemiseen, täsmäytyksiin tai perintään ja ulosottoon liittyvät asiat. Ammattiosaamisen osalta kokonaisosaaminen arvioitiin tasolle 2,7, joka vastaa vahvaa perusosaajaa.

Ammattiosaamisen vastausten keskiarvo on heikompi kuin esimerkiksi asiakaspalvelutaitojen vastaava keskiarvo. Tähän voi yhtenä syynä olla se, että 40 % vastaajista on ollut Yritys X:n palveluksessa 0–2 vuotta eivätkä he ole ehtineet vielä kartuttaa ammattiosaamista.

Vastaajat arvioivat oman osaamisensa kauden sulkemiseen ja kuukausiraportointiin liittyvissä työtehtävissä tasolle 2,3, ja nämä kaksi erottuivat osaamistasoissa muista kysytyistä asioista. Nämä kaksi erottuivat myös kartoittaessa lisäosaamisen tarvetta, sillä puolet vastaajista kokivat, että tarvitsevat näissä asioissa lisäkoulutusta. 40 % vastaajista koki, että tarvitsevat lisäkoulutusta täsmäytyksiin, perintään ja ulosottoon liittyvissä asioissa, vaikka näiden osalta osaaminen oli arvioitu tasolle 2,7–3,0.

Kielitaitoa arvioitiin lähinnä englannin kielen osalta ja kielitaidon kokonaisosaaminen oli 2,4 ja 60 % vastaajista kokivat, että tarvitsevat lisäosaamista englannin kielessä. Varsinkin sanavaraston kattavuus sai osaamiseksi vain 2,1 ja 50 % vastaajista arvioi oman osaamisensa perehtyjäksi. Toisaalta 40 % vastaajista arvioi sanavaraston osalta osaamisensa joko kehittäjäksi tai asiantuntijaksi. Tästä huolimatta osaaminen arvioitiin tasoille 2,5 ja 2,6 asiakkaan englanninkielinen puhelun tai tiketin ratkaisemisessa, jossa ratkaistaan jokin tavallinen asia kuten maksuajan lisääminen.

Englanninkieliset yhteydenotot tulevat luultavasti tulevaisuudessa lisääntymään, joten Yritys X:n kannattaisi järjestää halukkaille koulutusta englannin kielessä. Puhelun aikana tarvitaan hyvää sanavarastoa ammattisanoissa, ja tässä voisi auttaa ammattisanoista koottu sanasto, josta olisi helppo käyttää puhelun aikana. Myös useimmin käytettäviä fraaseja ja lauseita voisi lisätä palveluasiantuntijan tueksi, esimerkiksi lause, jossa ohjataan asiakas ilmoittamaan tilinumero sähköisessä palvelussa.

Yleiset asiakaspalvelutaidot saivat hyviä tuloksia. Asiakaspalvelutilanteissa osaaminen arvioitiin tasolle 3,8 ja 90 % vastaajista koki, ettei tarvitse lisäkoulutusta asiassa. Heikoimmat osaamisen arviot saivat toimiminen tilanteessa, jossa asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa

palveluun, ei tiedetä vastausta asiakkaan kysymykseen tai tilanteessa, kun asiakas jättää palautetta. Vaikka vastaajat eivät kokeneet tarvitsevansa lisäosaamista, Yritys X:n kannattaa täsmentää palautteiden eteenpäin toimittamisen ohjeistusta. Löytänän ja Kortesuon (2011, 189–191) mukaan nämä suorat asiakaspalautteet ovat yritykselle tärkeitä toiminnan kehittämisessä, sillä ne ovat rehellisiä ja antavat mahdollisuuden vastineen antamiseen.

Vastausten keskiarvoksi tuli 3,8 asioissa, joissa arvioitiin inhimillisyyttä ja pehmeämpiä arvoja ja taitoja. Osaaminen arvioitiin korkeimmaksi tilanteessa, jossa asiakkaalle luodaan kiireetön tunne. Tämän vastausten keskiarvoksi tuli 4,0. Heikoimmaksi osaaminen arvioitiin tilanteessa, jossa hermostunut tai vihainen asiakas soittaa ja tilannetta pitäisi pystyä rauhoittamaan puhumalla puhelun aikana. Tämän kysymyksen vastausten keskiarvoksi tuli 3,6. Vastaajat arvioivat osaamisensa hyväksi, joten lisäkoulutukselle ei ole tarvetta.

Kirjallisen ilmaisun osalta vastausten keskiarvoksi tuli 3,9 ja suullisen ilmaisun osalta 3,7. Tulokset ovat hyviä eikä Yritys X:n tarvitse lisäkouluttaa vastaajia näissä asioissa, vaikka molempien osalta 20 % vastaajista toivoi lisäosaamista asiaan.

Yritys X on uudistamassa toimintatapaohjeitaan kevään 2025 aikana ja näissä ohjeissa tulee henkilöstön käyttöön yksityiskohtaisia ohjeita erilaisiin tilanteisiin. Eri asiakkailla on erilaisia ohjeistuksia esimerkiksi maksuaikojen antamiseen ja nämä toimintaohjeiden tarkennukset tulevat auttamaan palveluasiantuntijoita asiakaspalvelutilanteissa sekä yhtenäistämään esimerkiksi tiketin vastaamisessa.

Vastaajilta kysyttiin ajatuksia lisäkoulutuksiin liittyvissä asioissa. Paras tapa kouluttaa henkilöstöä olisi ennalta koulutus, joka tallennettaisiin myöhemmin käytettäväksi. Tämä tuli ilmi, kun kysyttiin mahdollisia tapoja saada lisäkoulutusta, vastauksissa nousi esille mahdollisuus katsoa ennalta nauhoitettu koulutusvideo aiheesta. Samalla vastauksista ilmeni, että suurin este uuden opiskelulle koetaan ajan puute. Palveluasiantuntijoiden työn vuoksi kaikki eivät voi olla monituntisessa koulutuksessa yhtä aikaa, joten työnantaja voisi ehdottaa ajankohtia, milloin vastaaja voisi katsoa koulutuksen ja keskittyä siihen ilman häiriöitä.

Kyselystä saatavien tulosten perusteella kaikille palveluasiantuntijoille ei ole tarpeen kouluttaa kaikkea. Joidenkin vastaajien osaaminen on heikompaa kuin toisten, mikä puoltaa ajatusta järjestää koulutusta vain osalle tiimistä. Vaikka osa vastaajista kokee, että heidän osaamisensa on hyvällä tai erittäin hyvällä tasolla, on muistettava, että osaamista tulee myös pitää yllä, ettei opitut asiat unohdu. Taloushallinnon alalla tapahtuu jatkuvasti suuria muutoksia, kuten yleisen arvonlisäveroprosentin nouseminen vuonna 2024, ja tällaiset muutokset vaikuttavat myös henkilöstön koulutustarpeisiin.

Lisäkoulutusta koskevien kysymysten vastauksissa ei ilmennyt mitään muita esteitä, joihin työnantaja voisi mitenkään vaikuttaa. Kun vastaajia pyydettiin kertomaan tärkeitä syitä, miksi opetella uusia asioita, vastauksissa korostui itsensä kehittäminen ja mahdollisuus uusiin työtehtäviin. Kyselyyn vastanneista 70 % on yli 50-vuotiaita ja Yritys X:n myyntireskontrassa työskenteleekin ikä- ja palvelusvuosiltaan hyvin kokenutta henkilöstöä, ja näiden henkilöiden tietotaito on valtava. Kopran (2024) mielestä yli 55-vuotiaiden työuran aikaista osaamista tulisi kartoittaa säännöllisesti ja kehittää osaamista. Työvoiman määrä vähenee Suomessa lähivuosina ja Suomen hallitus on etsinyt keinoja, jotta yli 55-vuotiaiden työuria olisi mahdollista pidentää. (Ylipiessa 2024, 15.)

6.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuutta mitataan reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Reliabiliteetti kuvaa tutkimuksen luotettavuutta ja toistettavuutta sekä sitä, miten tarkasti saatiin mitattua. Validiteetti kuvaa tutkimuksen pätevyyttä eli mitattiinko sitä, mitä oli tarkoitus mitata ja tämän vuoksi validiteettia pidetään luotettavuuden kannalta tärkeämpänä kuin reliabiliteettia. Tutkimuksen toistettavuutta arvioitaessa on muistettava, että ajan kuluessa eteenpäin vastaaja ei vastaa samalla tavalla kysymyksiin. Tämä korostuu etenkin osaamiseen liittyvissä kysymyksissä, sillä vastaaja oppii ja kehittyy jatkuvasti. (Vehkalahti 2019, 40–41.)

Validiteetti voi heiketä, jos kyselyn kysymykset eivät ole yksiselitteisiä ja vastaajat eivät ymmärrä kysymyksiä samalla tavalla. Osaamiskartoituksen kyselyssä on tärkeää, että vastaajat arvioisivat osaamistaan samalla tavalla, ja tähän pyritään mahdollisimman tarkkoilla osaamistasojen määrittelyillä ja niiden selityksillä. Vastaaja kuitenkin päättää itse, miten hän arvioi oman osamaistonsa. Honkanen (2005, 19) muistuttaa, että ihmisillä on taipumus yliarvioida itsensä ja oma toimintansa ja aliarvioimalla muiden toimintaa. Tämä tulee ilmi erityisesti kyselyissä, joissa vastaajaa pyydetään arvioimaan jotakin ominaisuuttaan, jonka vastaaja luulee tärkeäksi ja jota on vaikea mitata. Tällaisia ominaisuuksia ja taitoja ovat esimerkiksi moraalisuus tai asiakaspalvelutaidot. Tämän kaltainen oman toiminnan yliarviointi saattaa vääristää tuloksia.

Vastausprosentti vaikuttaa paljon kyselyn luotettavuuteen. Vehkalahti (2019, 44) tuo esille, että nykyään tyypillisesti kyselyissä vastausprosentti on alle 50 %. Vastausprosentin ollessa alhainen vastaajat eivät edusta enää tutkittavaa joukkoa ja tutkimus muuttuu epäedustavaksi.

Työn tutkimuskysymykset vastasivat työn tavoitteisiin ja tutkimuksessa käytetty kysely oli menetelmänä hyvin soveltuva tutkimuskysymysten ratkaisemiseksi. Vehkalahden (2019, 44) mukaan vastausprosentin ollessa alhainen tutkimukseen vastaajat eivät edusta enää

tutkittavaa joukkoa. Työssä käytetty kysely lähetettiin 10 henkilölle ja vastauksia saatiin 10 kappaletta, joten vastausprosentiksi muodostui 100 %. Tältä osin tutkimuksen kyselyä voidaan pitää luotettavana ja kyselyn perusteella saadut tulokset vastaavat myyntireskontran palveluasiantuntijoiden mielipiteitä.

Kyselyn kysymykset on olleet yksiselitteisiä eikä vastausvaihtoehdoissa ole ollut väärinymmärryksiä. Kyselyn validiteetti on ollut hyvä, sillä kyselyssä saatiin mitattua niitä asioita, joita tutkimuskysymyksiä vastaamiseen vaadittiin. Tutkimuksen reliabiliteetti on ollut myös hyvä. Tutkimus on toistettavissa milloin vain, kunhan huomioidaan tutkimuksen ajalliseen pysyvyyteen liittyvät seikat. Tutkimuksen tarkkuus on hyvä, sillä tutkimuksen tutkimuskysymyksiin saatiin vastattua.

Tutkimustyössä on kiinnitettävä huomiota tutkimuksen eettisyyteen. On myös huomattava, että tutkimuksen tavoitteet on oltava korkean moraalien mukaisia ja tutkimuksen on noudatettava hyvää tieteellistä tutkimustapaa. Tutkimuksen ja kehitystyön kohteiden on saatava tietää, ketkä tutkimusta tekee, miksi tutkimusta tehdään, mihin tutkimuksella pyritään ja mikä on tutkimuksen tekijöiden suhde tutkittavaan kohteeseen. (Ojasalo ym. 2014, 48.)

Eettisyyttä arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota myös siihen, että kirjoittaja käyttää lähteitä annettujen sääntöjen mukaisesti ja huolehtii, että käytetyt lähteet ovat asianmukaisia. Lähdemateriaaleja käytettäessä kirjoittajan on aina merkittävä käytetyt lähteet lähdeluetteloon. Myös toisten tutkijoiden vähättely, tulosten harhaanjohtava ja puutteellinen raportointi sekä kirjoittajan omien ennakkokäsitykset eivät täytä tutkimuksen eettisiä tavoitteita. Tutkimusta tehdessä eettisten periaatteiden noudattaminen kuuluu hyvään tutkimustapaan, ja näiden noudattamatta jättäminen vähentää työstä saatavaa arvoa ja vähentää työn uskottavuutta ja luotettavuutta. (Ojasalo ym. 2014, 49.)

Tutkimuksen eettisyys on ollut hyvä. Työtä varten aineiston keruussa on noudatettu hyviä tutkimustapoja. Lähteitä on käytetty objektiivisesti kriittisesti ja puolueettomasti. Lähteisiin tutustuttaessa on pyritty etsimään useampi samaa asiaa käsitelvä lähde, jotta on syntynyt mahdollisimman laaja ja objektiivinen kuva tutkittavasta aiheesta. Lähteet on merkitty asianmukaisesti sekä tekstiin että lähdeluetteloon.

Tutkimusta tehdessä on huomioitu vastaajan oikeudet, kuten anonymiteetti, vapaaehtoisuus ja tarvittava tiedotus, ja nämä ovat toteutuneet suunnitellusti sekä tutkimukseen tarvittavien lupien tarve on selvitetty. Kyselyä lähettäessä sähköpostin liitteenä olleesta saatteesta (liite 2) on selvinnyt vastaajille tutkimuksen tarkoitus ja tekijä sekä tutkimuksen tekijän suhde tutkittavaan kohteeseen. Tutkimuksesta saatua aineistoa käsitellessä on toimittu hyvän tutkimustavan mukaisesti.

6.4 Jatkotutkimusehdotukset

Osaamiskartoituksen teettämisestä voisi tehdä jatkuvan prosessin. Kyselyä kannattaa tulevaisuudessa muokata juuri sen hetken tarpeita vastaaviksi ja miettiä mahdollisuutta tehdä kysely niin, että vastaaja olisi tunnistettavissa. Näin ollen kyselyistä saatavia tuloksia voitaisiin tarkastella tiimi- ja yksilötasolla ja sitä voisi hyödyntää esimerkiksi kehityskeskusteluissa. Kyselyn pohjalta voitaisiin miettiä yhdessä työntekijän kanssa tavoitteita seuraavalle vuodelle sekä yksilöidä koulutustarpeita helpommin. Tässä työssä kysely toteutettiin anonyyminä ja tulokset käsiteltiin tiimitasolla.

Tulevaisuudessa tehtäviä kyselyitä voisi hyödyntää myös koulutusten toteuttamisessa. Henkilöiden, joiden osaaminen on tasolla viisi, osaamista voisi hyödyntää ja kysyä heiltä halukkuutta opettaa tiimiläisille näitä asioita sisäisissä koulutuksissa. Näin koulutukset vastaisivat varmasti suoraan osaamisvajeeseen, sillä koulutettavat asiat voisivat keskittyä jokapäiväisiin työtehtäviin ja niiden suorittamiseen.

Osaamiskartoitusta voisi hyödyntää myös perehdyttämisessä, jolloin kartoitus tehtäisiin esimerkiksi puolen vuoden tai vuoden aloittamisen jälkeen. Näin nähtäisiin, onko henkilö sisäistänyt perehdytettävät asiat tai onko joku asia jäänyt epäselväksi.

Tutkimuksesta jätettiin tietoisesti pois asiakasnäkökulma. Näin ollen asiakkailta ei kysytty, minkälaista osaamista he odottavat tai toivovat myyntireskontran palveluasiantuntijoilta. Jos tutkimukseen olisi lisätty asiakasnäkökulma, olisi saatu kattavampi kuva osaamisen tarpeista ja toiveista yhdistämällä asiakkaan ja henkilöstön odotukset ja toiveet.

6.5 Pohdinta

Olen tyytyväinen opinnäytetyöhön ja sen tuloksiin. Tarkoituksena oli tutkia myyntireskontran palveluasiantuntijoiden asiakaspalveluosaamista, sen nykyistä tasoa ja minkälaisia asioita palveluasiantuntijat haluaisivat asiakaspalveluosaamisen saralla. Työssä tehdyllä kyselyllä saatiin vastaukset, jotka vastasivat tutkimusongelmiin, sillä tutkimuksella saatiin selvitettyä osaamisen taso ja haluttu lisäkoulutus.

Yritys X ehdotti minulle työn aihetta, ja pidin aihetta heti hyvin kiinnostavana. Työskentelen itse tiimissä, johon työ tehtiin ja pystyin peilaamaan työtä tehdessä helposti teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltäviä asioita omaan tiimiin ja työskentelytapoihin.

Haasteellista työn suorittamisessa oli aikataulut, sillä opinnäytetyö tehtiin työn ohessa omalla ajalla. Työn alussa laaditut aikataulut osoittautuivat nopeasti epärealistisiksi ja aikataulutusta jouduttiin tarkistamaan muutaman kerran työtä tehdessä. Alkuperäinen

suunnitelma saada työ valmiiksi kolmessa kuukaudessa ei toteutunut ja työn tekeminen venyi viidelle kuukaudelle.

7 Yhteenveto

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Yritys X:n myyntireskontran palveluasiantuntijoiden asiakaspalveluosaamista ja sen tämänhetkistä tasoa, sekä minkälaista osaamista palveluasiantuntijat toivovat. Opinnäytetyön kirjallisuuskatsauksessa saatiin perusteellinen käsitys asiakkuudesta ja asiakaspalvelusta sekä niihin liittyvistä haasteista. Kirjallisuuskatsauksessa käsiteltiin myös osaamista ja sen tutkimista osaamiskartoituksen avulla. Johdannossa korostettiin asiakaspalvelun tärkeyttä asiakaspalvelukokemuksen muodostuessa, eikä sen merkitystä yrityksen kilpailutekijänä voida väheksyä. Tämä väite sai vahvistusta kirjallisuuskatsauksessa.

Kirjallisuuskatsauksen perusteella laadittiin myyntireskontran palveluasiantuntijoille osaamiskartoitus, joka toteutettiin sähköisenä kyselynä. Kyselyssä oli pääosin suljettuja kysymyksiä, joissa vastaajaa pyydettiin arvioimaan oma osaamisensa asteikolla 1–5. Tämä tutkimusaineisto analysoitiin tutkimalla väitteiden keskiarvoja ja vertaamalla niitä keskenään.

Osaamiskartoituksen perusteella voitiin todeta, ettei osaamisessa ollut vakavia puutteita ja osaaminen on pääosin hyvällä tasolla. Tuloksista selvisi, että vastaajat toivoivat lisäkoulutusta englannin kieleen sekä yksittäisiin tietokoneohjelmistoihin.

Jatkotutkimusehdotuksina nostettiin esille ajatus osaamisen kartoittamisesta jatkuvana prosessina, jolloin päästäisiin näkemään osaamisen kehitys. Anonyymiyden poistaminen toisi mahdollisuuden hyödyntää näitä kartoituksia henkilötasolla esimerkiksi kehityskeskusteluiden pohjana ja koulutusten järjestämisessä. Osaamiskartoituksia voisi myös hyödyntää perehdyttämisessä ja sen seurannassa.

Lähteet

- Grönroos, C. 2020. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. E-kirja. Helsinki: Talentum.
- Helakorpi, S. 2005. Työn taidot : ajattelua, tekoja ja yhteistyötä. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Honkanen, H. 2005. Henkilöarviointi työelämässä. Helsinki: Edita.
- Hätönen, H. 2004. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen. 3. painos. Helsinki: Educa-Instituutti.
- Hätönen, H. 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen II. Helsinki: Educa-Instituutti.
- Jokitalo, M. 2021. Arvosta asiakasarvoa. Vaasan Yliopisto. Viitattu 26.9.2024. Saatavissa <https://blogs.uwasa.fi/executiveeducation/2021/05/25/arvosta-asiakasarvoa/>
- Killström, M. 2020. Vetoa tunteisiin: Luo parempia asiakaskokemuksia ja pysyvämpiä asiakassuhteita. Helsinki: Alma Talent.
- Kirjavainen, P. & Laakso-Manninen, R. 2000. Strategisen osaamisen johtaminen : yrityksen tieto ja osaaminen kilpailuedun lähteeksi. Helsinki: Edita.
- Korkiakoski, K. & Gerdt, B. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus: Työkalupakki. E-kirja. Helsinki: Talentum.
- Korkiakoski, K. & Karhinen, R. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus : uusi aika, uudenlainen johtaminen. E-kirja. Helsinki: Alma Talent.
- Löytänä, J. & Korkiakoski, K. 2014. Asiakkaan aikakausi : rohkeus + rakkaus = raha. Helsinki: Talentum.
- Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. E-kirja. Helsinki: Talentum.
- Nyysölä, J. 2024. Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuudet. Clevry. Viitattu 5.10.2024. Saatavissa [Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuudet - Clevry](#)
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät : uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.
- Peda.net. 2024. Matematiikka 2/4. Suureet ja mittayksiköt. Prosenttilaskut. Viitattu 2.1.2025. Saatavissa <https://peda.net/brahe/kyto/yo2/pakolliset/m1/msjmpl/prosenttilaskut>

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus : miksi, mitä, miten? E-kirja. Jyväskylä: Docendo.

Trustmary. 2024. Asiakaskokemuksen määritelmä – mitä asiakaskokemus on, miten se rakentuu ja miten sitä johdetaan? Viitattu 26.9.2024. Saatavissa <https://trustmary.com/fi/asiakaskokemus/asiakaskokemuksen-maaritelma-mita-asiakaskokemus-on/>

Vehkalahti, K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsingin yliopisto. Viitattu 8.10.2024. Saatavissa [Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät \(helsinki.fi\)](#)

Viitala, R. 2021. Henkilöstöjohtaminen: keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. E-kirja. 1. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Ylipiessa, M. 2024. Ikäsyrijintä ja osaamisen päivitystarpeet yli 55-vuotiaiden haittoina. Etelä-Suomen Sanomat 24.10.2024, 15.

Yritys X. 2024. Paras palvelu ja paras kumppani. Viitattu 3.9.2024. Saatavissa rajoitetusti.

Yritys X. 2024a. Henkilöstöinfon materiaali 19.6.2024.

Liite 1: Kysely

Osaamiskartoitus myyntireskontran palveluasiantuntijoille

Tämä osaamiskartoitus on osa Anna Piispan LAB ammattikorkeakoulun tradenomitutkinnon opinnäytetyötä ja tehdään Yritys X:n toimeksiannosta. Kartoituksen kohderyhmä on myyntireskontran maksuntarkkailun palveluasiantuntijat.

Tämä on opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millaisia asiakaspalvelutaitoja myyntireskontran palveluasiantuntijoilla on ja millaisia taitoja he toivovat, jotta Yritys X:n lupaus hyvästä asiakaspalvelukokemuksesta täyttyisi.

Kartoitus on anonymi ja vastauksista ei selviä vastaajan henkilötiedot. Vastaamiseen kuluu aikaa noin 5 minuuttia.

Kartoitus on jaettu osioihin ja jokaisen osion alussa on kerrottu vastausvaihtoehdot. Valitse vastausvaihtoehdoista se, joka kuvaa parhaiten omaa osaamistasi kysymyksessä. Jokaisen osion jälkeen on vapaaehtoinen vapaan tekstin kenttä, johon voi halutessaan jättää ajatuksia osioon ja sen kysymyksiin liittyen.

Painamalla "seuraava", pääset seuraavaan osioon ja painamalla "takaisin", pääset edelliseen osioon.

* Pakollinen kysymys

Taustakysymyksiä

Työkokemus Yritys X:ssä *

- 0-2 vuotta
- 3-5 vuotta
- 6-9 vuotta
- 10 vuotta tai enemmän

Ikä *

- 20-29 vuotta
- 30-39 vuotta
- 40-49 vuotta
- 51-59 vuotta
- 60 vuotta ->

Ylin suoritettu koulutus *

- peruskoulu
- ammattikoulu, esim. merkonomi
- ammattikorkeakoulu, esim. tradenomi
- yliopisto, esim. kauppatieteiden maisteri tai korkeampi

* Pakollinen kysymys

Ohjelmistojen käyttö

Vastaamisessa käytetään seuraavaa asteikkoa:

1 = Perehtyjä: Henkilö

on perehtymässä osa-alueeseen. Hänellä on perustiedot asiasta.

2 = Perusosaaja: Osaaminen on

perusosaamista. Henkilö tuntee sovitut ohjeet ja pelisäännöt ja osaa toimia osaamisalueen tehtävissä.

3 = Osaaja: Henkilö

hallitsee osaamisalueen. Hän osaa soveltaa tietämystään toimintaan joustavasti jatkuvan parantamisen periaatteella.

4 = Kehittäjä: Henkilöllä on

monipuolista ja ajanmukaista tietämystä osaamisalueesta. Hän kehittää siihen liittyviä toimintatapoja monipuolisesti myös uusissa tilanteissa omassa organisaatiossaan. Hän voi toimia sisäisenä kouluttajana / asiantuntijana.

5 = Edelläkävijä, asiantuntija: Henkilö

on osaamisalueen erinomainen osaaja. Hän näkee osaamisalueen asioita laajana strategisena kokonaisuutena ja osaa yhdistää asioita uudella tavalla. Hän osaa kehittää osaamisalueeseen kuuluvia asioita koko organisaation kannalta.

Arvioi oma osaamistasosi seuraavien ohjelmistojen kohdalla: *

	Perehtyjä	Perusosaaja	Osaaja	Kehittäjä	Edelläkävijä, asiantuntija
Excel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Word	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muut Office-ohjelmat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Raindance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intrum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Revire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tarvitsetko lisää osaamista ohjelmistojen käytössä? *

	En tarvitse	Tarvitsen
Excel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Word	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muut Office-ohjelmat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Raindance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intrum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Revire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vapaa sana ohjelmistojen käytöstä ja siihen liittyvästä osaamisesta.

Oma vastauksesi

* Pakollinen kysymys

Ammattiosaaminen

Vastaamisessa käytetään seuraavaa asteikkoa:

1 = Perehtyjä: Henkilö on perehtymässä osa-alueeseen. Hänellä on perustiedot asiasta.

2 = Perusosaaja: Osaaminen on perusosaamista. Henkilö tuntee sovitut ohjeet ja pelisäännöt ja osaa toimia osaamisalueen tehtävissä.

3 = Osaaja: Henkilö hallitsee osaamisalueen. Hän osaa soveltaa tietämystään toimintaan joustavasti jatkuvan parantamisen periaatteella.

4 = Kehittäjä: Henkilöllä on monipuolista ja ajanmukaista tietämystä osaamisalueesta. Hän kehittää siihen liittyviä toimintatapoja monipuolisesti myös uusissa tilanteissa omassa organisaatiossaan. Hän voi toimia sisäisenä kouluttajana / asiantuntijana.

5 = Edelläkävijä, asiantuntija: Henkilö on osaamisalueen erinomainen osaaja. Hän näkee osaamisalueen asioita laajana strategisena kokonaisuutena ja osaa yhdistää asioita uudella tavalla. Hän osaa kehittää osaamisalueeseen kuuluvia asioita koko organisaation kannalta.

Arvioi oma osaamisesi seuraavissa asioissa: *

	Perehtyjä	Perusosaaja	Osaaja	Kehittäjä	Edelläkävijä, asiantuntija
Kauden sulkeminen ja siihen liittyvät työt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuukausiraportointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arkistointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Täsmäytykset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perintä ja siihen liittyvät asiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulosotto ja siihen liittyvät asiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turvakieltoasiakkaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tarvitsetko lisää osaamista seuraavissa asioissa: *

	En tarvitse	Tarvitsen
Kauden sulkeminen ja siihen liittyvät työt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuukausiraportointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arkistointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Täsmäytykset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perintä ja siihen liittyvät asiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulosotto ja siihen liittyvät asiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turvakieltoasiakkaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vapaa sana ammattiosaamisesta.

Oma vastauksesi

Tarvitsetko lisää osaamista ja kertausta englannin kielitaitoon? *

- En tarvitse
- Tarvitsen

Minkä kielen osaamisesta olisi eniten hyötyä asiakaspalvelutilanteissa englannin *
kielen lisäksi?

Oma vastauksesi

Vapaa sana kielitaidosta ja siihen liittyvästä osaamisesta.

Oma vastauksesi

* Pakollinen kysymys

Asiakaspalvelutilanteet

Vastaamisessa käytetään seuraavaa asteikkoa:

1 = Perehtyjä: Henkilö on perehtymässä osa-alueeseen. Hänellä on perustiedot asiasta.

2 = Perusosaaja: Osaaminen on perusosaamista. Henkilö tuntee sovitut ohjeet ja pelisäännöt ja osaa toimia osaamisalueen tehtävissä.

3 = Osaaja: Henkilö hallitsee osaamisalueen. Hän osaa soveltaa tietämystään toimintaan joustavasti jatkuvan parantamisen periaatteella.

4 = Kehittäjä: Henkilöllä on monipuolista ja ajanmukaista tietämystä osaamisalueesta. Hän kehittää siihen liittyviä toimintatapoja monipuolisesti myös uusissa tilanteissa omassa organisaatiossaan. Hän voi toimia sisäisenä kouluttajana / asiantuntijana.

5 = Edelläkävijä, asiantuntija: Henkilö on osaamisalueen erinomainen osaaja. Hän näkee osaamisalueen asioita laajana strategisena kokonaisuutena ja osaa yhdistää asioita uudella tavalla. Hän osaa kehittää osaamisalueeseen kuuluvia asioita koko organisaation kannalta.

Toimiminen tilanteessa, jossa asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun *

	1	2	3	4	5	
Perehtyjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Asiantuntija

Toimiminen tilanteessa, jossa et tiedä vastausta asiakkaan kysymykseen *

	1	2	3	4	5	
Perehtyjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Asiantuntija

Toimiminen tilanteessa, jossa asiakas jättää positiivisen tai negatiivisen palautteen ja ohjaaminen hänet oikeaan paikkaan? *

	1	2	3	4	5	
Perehtyjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Asiantuntija

Avun pyytäminen ongelmatilanteessa ja oikean ihmisen puoleen kääntyminen *

1 2 3 4 5
Perehtyjä Asiantuntija

Toimiminen tehokkaasti, jotta keskustelu etenee sujuvasti eikä aikaa kulu turhaan? *

1 2 3 4 5
Perehtyjä Asiantuntija

Minulla on hyvät asiakaspalvelutaidot. *

1 2 3 4 5
täysin eri mieltä täysin samaa mieltä

Tarvitsen lisää osaamista asiakaspalvelutilanteisiin. *

- En tarvitse
 Tarvitsen

Vapaa sana asiakaspalvelutilanteista ja siihen liittyvästä osaamisesta.

Oma vastauksesi _____

* Pakollinen kysymys

Pehmeämmät arvot ja taidot, inhimillisuus

Vastaamisessa käytetään seuraavaa asteikkoa:

- 1 = Perehtyjä:** Henkilö on perehtymässä osa-alueeseen. Hänellä on perustiedot asiasta.
- 2 = Perusosaaja:** Osaaminen on perusosaamista. Henkilö tuntee sovitut ohjeet ja pelisäännöt ja osaa toimia osaamisalueen tehtävissä.
- 3 = Osaaja:** Henkilö hallitsee osaamisalueen. Hän osaa soveltaa tietämystään toimintaan joustavasti jatkuvan parantamisen periaatteella.
- 4 = Kehittäjä:** Henkilöllä on monipuolista ja ajanmukaista tietämystä osaamisalueesta. Hän kehittää siihen liittyviä toimintatapoja monipuolisesti myös uusissa tilanteissa omassa organisaatiossaan. Hän voi toimia sisäisenä kouluttajana / asiantuntijana.
- 5 = Edelläkävijä, asiantuntija:** Henkilö on osaamisalueen erinomainen osaaja. Hän näkee osaamisalueen asioita laajana strategisena kokonaisuutena ja osaa yhdistää asioita uudella tavalla. Hän osaa kehittää osaamisalueeseen kuuluvia asioita koko organisaation kannalta.

Asiakkaalle kiireettömän tunteen luominen. *

	1	2	3	4	5	
täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	täysin samaa mieltä

Kiireessä rauhallisena pysyminen ja tehokkaasti työskentely *

	1	2	3	4	5	
Perehtyjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Asiantuntija

Tilanteen rauhoittaminen puhelun aikana esimerkiksi puhumalla, jos asiakas on hermostunut tai vihainen. *

	1	2	3	4	5	
Perehtyjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Asiantuntija

Käyttäytymistapani mukauttaminen asiakkaan mukaan asiakaspalvelutyylissäni *
(puhetapa, teitittely, puhenopeus, sanavalinnat).

	1	2	3	4	5	
Perehtyjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Asiantuntija

Vapaa sana asiakaspalvelutilanteista ja siihen liittyvästä osaamisesta.

Oma vastauksesi _____

Tikettivastausten läpilukeminen ajatuksella, ennen kuin lähetän sen eteenpäin. *

	1	2	3	4	5	
Perehtyjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Asiantuntija

Varmistus ennen viestin lähettämistä, että olen vastannut asiakkaan kysymyksiin. *

	1	2	3	4	5	
Perehtyjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Asiantuntija

Sähköpostin valmiita vastauspohjien muokkaus ja niiden personointi esimerkiksi hyvän päivän toivotuksilla tai jollain asiakaskohtaisella kommentilla. *

	1	2	3	4	5	
Perehtyjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Asiantuntija

Varmistaminen, että viestissäni on toimintaohjeet, jos asiakkaalla on vielä kysyttävää tai hän haluaa kommentoida vastausta. *

	1	2	3	4	5	
Perehtyjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Asiantuntija

Tarvitsen lisää osaamista kirjallisen ilmaisun käyttämisestä asiakaspalvelutilanteissa. *

- En tarvitse
- Tarvitsen

Vapaa sana kirjallisesta ilmaisusta ja siihen liittyvästä osaamisesta.

Oma vastauksesi

Tarvitsen lisää osaamista suullisen ilmaisun käyttämisestä asiakaspalvelutilanteissa. *

- En tarvitse
- Tarvitsen

Vapaa sana suullisesta ilmaisusta ja siihen liittyvästä osaamisesta.

Oma vastauksesi _____

* Pakollinen kysymys

Lisäkoulutusta koskevat kysymykset

Millä tavoin haluaisit saada koulutusta? Mikä olisi sinulle sopivin tapa saada lisää tietoa?

Voit valita enintään kolme vaihtoehtoa.

- Itseopiskelu
- Ennalta nauhoitettu koulutusvideo aiheesta
- Järjestetty kurssi/koulutus aiheesta
- Henkilökohtainen perehdytys
- Pienryhmätyöskentely
- Jokin muu
- Muu: _____

Minkä asian koet tärkeimpänä uuden asian tai taidon opettelemisessa?

Voit valita enintään kolme vaihtoehtoa.

- Itsensä kehittäminen
- Itsensä voittaminen
- Mahdollisuus uusiin työtehtäviin tai vastuualueisiin, eteneminen uralla
- Mahdollinen vaikutus palkkaneuvotteluissa, palkankorotus
- Mahdollisuus vaihtaa tiimiä tai osastoa
- En näe tarpeelliseksi työssäni uuden asian tai taidon opettelemista
- Muu: _____

Minkä asian koet suurimpana esteenä uuden asian tai taidon opettelemisessa?
Voit valita enintään kolme vaihtoehtoa.

- Ajanpuute
- Itselleni parhaiten sopivan oppimismenetelmän puute
- Motivaation puute
- Rohkeuden puute
- Henkilökohtaiset oppimisvaikeudet, esimerkiksi lukihäiriö
- En näe tarpeelliseksi työssäni uuden asian tai taidon opettelemista
- Muu: _____

Minkälaisia taitoja tarvitsisit lisää omassa työssäsi? *

Oma vastauksesi _____

Minkälaisia taitoja uskot tarvitsevasi lisää omassa työssäsi viiden vuoden päästä? *

Oma vastauksesi _____

Miten työnantaja voisi auttaa näiden tulevaisuudessa tarvittavien taitojen kehittämisessä? *

Oma vastauksesi _____

Valmista tuli!

Kiitos, kun vastasit :)

Liite 2: Saate

Suostumuskirje

Arvoisa asiantuntija

Suoritan LAB ammattikorkeakoulussa tradenomin tutkintoa liiketalouden koulutusohjelmassa. Teen opinnäytetyötä Yritys X:n toimeksiannosta asiakaspalveluosaamisesta myyntireskontran maksuntarkkailussa.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millaista asiakaspalveluosaamista myyntireskontran palveluasiantuntijoilla on ja samalla selvitetään, millaista osaamista he toivovat, jotta yrityksen lupaus hyvästä asiakaspalvelukokemuksesta täyttyisi.

Pyydän Teitä osallistumaan osaamiskartoitukseen, jota käytetään opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmänä. Kartoitus tehdään anonyymina eikä yksittäisiä vastaajia ole tarkoitus tunnistaa. Vastaukset käsitellään Excelillä ja tulokset raportoidaan siten, että yksittäistä vastaajaa ei voida tunnistaa. Kaikki saadut tiedot ovat luottamuksellisia. Kyselyllä kerätty aineisto hävitetään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Vastaamiseen menee noin 5 minuuttia ja vastaaminen on täysin vapaaehtoista.

Vastaamaan pääset seuraavasta linkistä: <https://forms.xxxxx>

Vastaan mielelläni osaamiskartoitusta koskeviin kysymyksiin

Anna Piispa

anna.piispa@yritysx.fi

Opinnäytetyön ohjaajat:

Essi Alaluukas, Asiakkuusjohtaja Yritys X

essi.alaluukas@yritysx.fi

Sami Heikkinen, Senior Lecturer LAB ammattikorkeakoulu

sami.heikkinen@lab.fi