

## TYÖHYVINVOINNIN KOKEMUKSET ASIAKASPALVELUSSA

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden ala  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Kevät 2016  
Annika Kilpinen

Lahden ammattikorkeakoulu

Liiketalouden ala

Kilpinen, Annika: Työhyvinvoinnin kokemukset asiakaspalvelussa

Liiketalouden ala, 38 sivua, 1 liitesivu

Kevät 2016

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö käsittelee työhyvinvoinnin kokemuksia asiakaspalvelutyötä tekevien henkilöiden näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia työhyvinvointia ja sitä, kuinka se vaikuttaa asiakaspalvelun tasoon.

Tutkimusongelmaksi työssä nousee se, kuinka asiakaspalvelutyötä tekevät kokevat työhyvinvointinsa ja kuinka se vaikuttaa asiakaspalvelun tasoon heidän näkökulmastaan. Tutkimus on toteutettu keväällä 2016 ja tutkimukseen osallistui 8 asiakaspalvelutyötä tekevää ihmistä.

Tietolähteenä opinnäytetyössä on käytetty kirjallista materiaalia sekä internetistä löytyviä artikkeleita. Työssä on käytetty monipuolisesti eri lähteitä, koska aiheesta löytyy paljon materiaalia.

Tutkimusmenetelmänä työssä oli kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä. Tutkimus toteutettiin haastatteluina joko puhelimitse tai kasvotusten. Tutkimuksessa pyydettiin tutkittavan mielipidettä työpaikkansa työhyvinvointiin, viihtyvyyteen, esimieheen sekä koulutukseen.

Tutkimuksen perusteella todettiin, että tutkittavat kokevat työhyvinvointinsa olevan hyvällä tasolla, vaikka parannusehdotuksia löytyikin. Parannettavaa löytyi muun muassa esimiestyöskentelyssä, työmäärästä sekä työyhteisön ilmapiiristä.

ASIASANAT:

asiakaspalvelu, työhyvinvointi, työtyytyväisyys, työntekijät, työmotivaatio, asiakaskohtaaminen

Lahti University of Applied Sciences

Degree Programme in business studies

Kilpinen, Annika:  
customer service

Experiences of work-wellbeing in

Bachelor's Thesis in business studies.  
page of appendix

38 pages, 1

Spring 2016

ABSTRACT

This thesis deals with well-being at work and it focuses on how well-being affects employees who are working in customer service. The purpose of this study was to examine how well-being in work affects the level of customer service.

The research problem is how employees see their well-being at work and how it influences the level of customer service they are producing. This study was carried out in spring 2016.

Sources include literary material and articles from internet. There is much literature available on the subject.

The research methods of this study are qualitative research methods. All the studies were carried out as interviews on the phone or face-to-face. The study surveyed the employees' views on the well-being at work, their supervisors, on-the-job training, and their employer.

The study results show that the theory base support the results of the study. The results show that employees are mostly satisfied with their work even if they have some ideas about how to improve well-being at work.

key works:

Customer service, well-being at work, satisfaction in work, employees, motivation, customer encounter

## SISÄLLYS

1.	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimusongelman määrittäminen ja tutkimuskysymykset	2
1.2	Keskeiset käsitteet	3
2.	ASIAKASPALVELU	5
2.1	Asiakaspalvelu, mitä se on?	5
2.2	Hyvä vai huono asiakaspalvelu	5
2.2.1	Huono asiakaspalvelu	6
2.2.2	Hyvä asiakaspalvelu	7
2.3	Hyvän asiakaspalvelun tuntomerkit	7
2.4	Asiakaspalvelun kehittäminen	8
2.5	Asiakaskohtaamisia asiakaspalvelussa	9
3.	TYÖHYVINVOINTI	12
3.1	Hyvinvointi työelämässä	12
3.1.1	Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät	12
3.1.2	Vastuullisuus työhyvinvoinnissa	13
3.1.3	Työhyvinvoinnin ylläpitämisen merkitys	13
3.2	Työhyvinvoinnin ylläpitäminen	13
4.	ASIAKASPALVELUN VAIKUTUS TYÖHYVINVOINTIIN	15
5.	TYÖHYVINVOINTITUTKIMUS ASIAKASPALVELUTYÖTÄ TEKEVILLE	16
5.1	Tutkimuksen suunnittelu ja rakenne	16
5.1.1	Haastattelukysymykset ja niiden taustaa	17
5.1.2	Tutkimukseen osallistuneet ja heidän taustaansa	20
5.2	Tutkimuksen toteutus ja tutkimustulosten analysointi	22
5.2.1	Vastauksien läpikäynti	23
5.2.2	Tukeeko teoriaosuus tutkimusta?	30
5.2.3	Kehityskohteet	32
5.2.4	Tutkimuskysymyksien yhteenveto	33
5.3	Tutkimuksen luotettavuus	33
6.	YHTEENVETO	35
6.1	Asiakaspalvelu ja työhyvinvointi	35
6.2	Työhyvinvoinnin kokemukset	35

LÄHTEET

37

LIITE 1

39

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyössä esitellään aiheen valintaan johtaneita tekijöitä, aihetta sekä tutkimusongelman taustaa kirjallisuuslähteitä hyödyntäen. Opinnäytetyön käytännön osuus muodostuu luodusta työhyvinvointi-kyselystä ja sen avulla kerätyn tiedon analysoinnista. Kysely suoritettiin kahdeksalle asiakaspalvelussa työskentelevälle henkilölle.

Idea opinnäytetyöhön syntyi mielenkiinnosta asiakaspalvelutyötä ja sen kehittämistä kohtaan. Asiakaspalvelussa työskentelevien henkilöiden näkökulma on erityisen kiinnostava, sillä nämä henkilöt pääsevät kokemaan asiakaspalvelun molemmat puolet joko asiakkaana tai työntekijänä.

Asiakaspalvelu on yksi suurimmista kilpailukeinoista, joilla yritys pyrkii vaikuttaa tuotteensa kannattavuuteen. Lähtökohtaisesti jokainen yritys pyrkii tuottamaan laadukkaita tuotteita tai palveluja mahdollisimman suurelle asiakaskunnalle. Tarkoituksena on pystyä laajentamaan yrityksen vaikutusaluetta mahdollisimman laajalle sekä hankkia vakiintunut asiakaskunta. Korkeatasoinen asiakaspalvelu on yksi keino saada asiakas palaamaan yhä uudelleen ja uudelleen tuoden mukanaan mahdollisesti uusia asiakkaita. Asiakkaan on voitava luottaa yritykseen, kokea itsensä kuulluksi ja saada vastinetta rahoilleen.

Työhyvinvointi koostuu useasta eri tekijästä kuten psyykkisestä hyvinvoinnista, fyysisestä terveydentilasta sekä ammattitaidosta ja osaamisesta. Työhyvinvointiin vaikuttaa oleellisesti, miten työnantaja huolehtii henkilökunnastaan. Huonosti perehdytetty ja koulutettu työntekijä ei tiedollisesti välttämättä yllä samalle tasolle, kun paremmin koulutettu työntekijä, mikä heijastuu tasoerona yrityksen sisällä. Puutteellinen palautteenanto vaikuttaa työntekijän kykyyn arvioida omaa tekemistään eikä mahdollisia virheitä tule korjattua. Positiivinen palaute puolestaan toimii erinomaisena motivaation lähteenä. (Friman 2015)

Työntekijällä on vaikutusta omaan työhyvinvointiinsa monella tavalla. Työntekijän vastuulle jää työelämässä oman kuntonsa ylläpito. Tällä kunnolla tarkoitetaan fyysistä ja henkistä kuntoa. Työntekijä itse vaikuttaa omaan työkuuntoonsa syömällä terveellisesti, lepäämällä riittävästi sekä urheilemalla riittävästi. Monella työpaikalla onkin käytössä liikunta- sekä lounasetu, joka kannustaa työntekijää liikkumaan ja syömään terveellisesti. Työntekijä voi itse vaikuttaa oman työpaikkansa ilmapiiriin kannustamalla ja tukemalla muita. Iloinen asenne tarttuu muihin, joka nostaa työpaikan ilmapiiriä. Työntekijät yhdessä voivat rakentaa esimiehensä tai työnantajansa kanssa hyvän työilmapiirin. Positiivista palautetta voi antaa työkaveri toiselle työkaverille. (Työterveyslaitos 2016)

### 1.1 Tutkimusongelman määrittäminen ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tutkimusongelmaksi nousee työhyvinvoinnin kokeminen työntekijäpuolen toimesta. Nykyaikana asiakaspalvelun noustessa yhä suuremmaksi kilpailuvaltiksi on mielenkiintoista tutkia heitä, jotka ovat vaikuttamassa asiakaspalvelun tasoon. Nämä henkilöt, jotka vaikuttavat asiakaspalvelun tasoon työskentelevät asiakaspalvelussa. Erityishuomion kohteena ovat asiakaspalvelussa työskentelevät henkilöt, jotka kohtaavat asiakkaita päivittäisessä työssään. Kohtaamiset tapahtuvat joko puhelimen, sähköpostin, henkilökohtaisen tapaamisen tai sosiaalisen median muodossa, jolloin asiakaspalvelija ja asiakas ovat yhteydessä toisiinsa.

Tutkimuksen isoimmaksi tutkimuskysymykseksi nousivat, miten asiakaspalvelutyötä tekevät henkilöt kokevat työhyvinvointinsa. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, mitkä asiat vaikuttavat asiakaspalvelutyötä tekevien työhyvinvointikokemuksiin. Tutkimus

tehtiin kvalitatiivisena tutkimusmenetelmänä, jossa jokainen tutkittava haastateltiin erikseen.

## 1.2 Keskeiset käsitteet

### Asiakaspalvelu

Käsitteellä tarkoitetaan asiakkaalle annettua palvelua yrityksen toimesta. Esimerkiksi se, että asiakas menee kauppaan ja ostaa sieltä tuotteita. (Suomisanakirja 2016)

*Hyvä asiakaspalvelu ei ole vain kauniita sanoja ja ystävällistä hymyä, vaan se on paljon muutakin (Wellbe 2015)*

### Asiakaskohtaaminen

Asiakaskohtaaminen on asiakaskokemusta. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas kohdataan kasvotusten, puhelimitse, sähköpostilla tai muulla tavalla. (Innotiimi 2015)

### Asiakastyytyväisyys

*Asiakastyytyväisyys kertoo, kuinka hyvin yritys on onnistunut vastaamaan asiakkaiden odotuksiin tai parhaassa tapauksessa ylittämään odotukset. (Wellbe 2015)*

Esimerkiksi, asiakas ostaa tuotteen ja saa sen helposti, nopeasti sekä vaivattomasti. Hänelle tulee siitä positiivinen käsitys, koska saa sen mitä on halunnut ja hyvän asiakaspalvelun kautta. (Economics 2016)



## Työhyvinvointi

Tämä tarkoittaa sitä, että työpaikan henkilöstö voi hyvin. Hyvinvointi on työpaikan tärkein voimavara. Esimerkiksi, kun työntekijä tulee aamulla työpaikalleen iloisin mielin. Hän ei tunne pakotusta ja painostusta työssään. (Työterveyslaitos 2015)

## Työtyytyväisyys

Tämä käsite tarkoittaa työntekijöiden tyytyväisyyttä sekä työpaikkaansa, että työnantajaansa kohtaan. Työtyytyväisyyttä voidaan parantaa sekä kehittää. (Friman 2015)

## Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyys tarkoittaa, että toiminta on aina asiakkaan edun mukaista ja asiakkaan tarpeita vastaavaa. Esimerkiksi, kun asiakas haluaa tietyn tuotteen ja palveluntarjoaja lisää tuotteen palveluihinsa asiakkaiden toiveesta. Näin on ajateltu asiakasta ja palveluntarjoajan valikoima on asiakaslähtöistä ajattelua. (Keronen 2013)

## Henkilöstöjohtaminen

Tällä käsitteellä tarkoitetaan, kun työelämässä johdetaan henkilöstönvoimavaroja, työelämäsuhteita ja johtajuutta. Henkilöstöjohtamiseen kuuluu organisaatiossa toteutettavat henkilöstökäytännöt ja prosessit. Yksi tärkeimmistä prosesseista on uusien työntekijöiden rekrytoiminen. (Pakarinen 2012)

## 2. ASIAKASPALVELU

### 2.1 Asiakaspalvelu, mitä se on?

Asiakaspalvelu tarkoittaa, että asiakasta palvellaan. Asiakas voi olla yksityinen henkilö tai yritys, joka ostaa palveluita tai tuotteita palveluita tarjoavalta yritykseltä. Asiakaspalvelu ei ole ainoastaan sitä, että yksityinen henkilö tai yritys käy kaupassa ostamassa tuotteita. Asiakaspalvelu on paljon muutakin kuin tämä edellä mainittu asiakaskohtaaminen. Asiakaspalvelu on monimuotoinen käsite, sillä asiakaspalvelua ilmenee monessa eri tilanteessa. (Kaakinen 2008) Asiakaspalvelun yksi tärkeimmistä tehtävistä on luoda asiakkaille heidän tarvitsemiaan palveluita ja tuotteita. Asiakaspalvelun tehtävä on kohdella asiakasta siten, että asiakas palaa yhä uudelleen asiakkaaksi. Tällä tarkoitetaan, että tehdään asiakkaista uskollisia vakioasiakkaita. Asiakaspalvelun tarkoituksena on luoda lisäarvoa asiakkaalle sekä yritykselle, juurikin tämän asiakkaan luottamuksen ansaitsemisen kautta. (Lundberg 2004.)

Asiakaspalvelua tapahtuu erityisesti asiakaskohtaamisessa. Asiakaskohtaamisella tarkoitetaan, kun asiakaspalvelija kohtaa asiakkaansa kasvotusten, puhelimella, sähköpostilla tai postin kautta. Kaikki kohtaamiset, joissa tapahtuu asiakaspalvelijan ja asiakkaan välistä viestintää pidetään asiakaskohtaamisena. (Kaakinen 2008.)

### 2.2 Hyvä vai huono asiakaspalvelu

Yrityksen imagon ja maineen vuoksi on hyvin tärkeää erotella hyvä ja huono asiakaspalvelu toisistaan. Tämä voidaan tehdä ainoastaan, kun tiedostetaan mitä on hyvä asiakaspalvelu ja mitä on huono asiakaspalvelu.

*Asiakaspalvelu on yksi niistä osatekijöistä, jotka määrittävät organisaation menestyksen. (Wellbe*

2015)

Ensimmäiseksi vaiheeksi yrityksen tulee laittaa, kuinka nykyiset asiakkaat kokevat asiakaspalvelun tason. Tämä tapahtuu esimerkiksi asiakaspalautteen mittaamisella. Mikäli yritys ei voi itse toteuttaa mittaamista, tarvitaan siihen tähän tarkoitettu yritys. Suomestakin löytyy tähän erikoistuneita yrityksiä. Kun on kerätty tarpeeksi asiakaspalautetta, tulee analysoida nämä palautteet. Tästä palautteesta tulee erotella hyvät ja huonot palautteet toisistaan. Mikäli sama huono palaute toistuu useamman asiakkaan vastauksessa, siinä on yksi kehityskohde. (Kottman 2015)

### 2.2.1 Huono asiakaspalvelu

Huonolla asiakaspalvelulla tarkoitetaan, että asiakkaan tarpeita ei oteta huomioon sekä asiakas ei saa haluamaansa tuotetta. Huonoa asiakaspalvelua on sekin, että asiakaspalvelija ei toimi asiakkaan edunmukaisesti ja ei kuuntele asiakasta.

Huonolla asiakaspalvelulla on suuri merkitys yrityksen imagoon sekä pahimmassa tapauksessa se voi johtaa siihen, että yritys kärsii taloudellisista vahingoista. Nämä taloudelliset vahingot voivat johtua siitä, että yritykseen ei saada uskollisia asiakkaita tai huonon palautteen vuoksi asiakkaat katoavat. Pahimmassa tapauksessa asiakaskato aiheuttaa, että yrityksellä ei ole enää taloudellisia mahdollisuuksia toimia.

Nykyään sosiaalinen media on oiva keino välittää asiakaspalaute, joka on osittain hyvä asia, mutta se on huonokin asia. Sosiaalinen media on kaikille avoin ja näin ollen huono asiakaspalaute välittyy yhä useamman ihmisen nähtäväksi, sama vaikutus on hyvälläkin asiakaspalautteella. Tämän vuoksi yrityksen tulee reagoida hyvään kuin huonoonkin palautteeseen. (Wellbe 2015)

### 2.2.2 Hyvä asiakaspalvelu

*Hyvä asiakaspalvelu ei ole pelkästään kaunista hymyä ja ystävällismielisiä sanoja. Asiakaspalvelu on asiantuntijuutta, kärsivällisyyttä sekä hyvää kykyä asettua asiakkaan asemaan. (Wellbe 2015)*

Hyvä asiakaspalvelu tarkoittaa huonon asiakaspalvelun vastakohtaa. Hyvä asiakaspalvelu on sellaista, että kuunnellaan asiakkaita ja heidän tarpeitaan sekä toiveita. Hyvä asiakaspalvelu on aina asiakaslähtöistä, joka tarkoittaa, että asiakas on asiakaspalvelijalle tärkein elementti. Hyvä asiakaspalvelu on asiakastyytyväisyyden alku ja juuri. Mitä tyytyväisempi asiakas on, varmemmin hän palaa uudestaan asiakkaaksi. Tämä edistää asiakassitoutuneisuutta, joka taas auttaa tuottamaan lisäarvoa yritykselle. Tämän vuoksi on todella tärkeää, että yritys panostaa asiakaspalvelun laatuun sekä henkilöstönsä koulutukseen. Ammattitaitoinen henkilöstö pystyy tarjoamaan asiakkaalleen helpommin ymmärtävän ja kuuntelevan asiakaspalvelun. (Wellbe 2015)

### 2.3 Hyvän asiakaspalvelun tuntomerkit

Y-lehden artikkelissa haastateltiin Turun ammattikorkeakoulun myyntityön koulutusohjelman koulutuspäällikkö Marjo Kumpulaa, joka kertoo, että asiakaspalvelu on asiakkaan odotuksiin vastaamista ja asiakaspalvelu on asennekysymys. (2011) Kumpulaa mukaan asiakaskohtaaminen vaatii tilannetajua. Hänen mukaansa suomalaisilla asiakkailla ei ole suuria odotuksia, joka helpottaa asiakaspalvelua. Hänen mukaansa asiakaspalvelun kyky palvella asiakasta hyvin on omasta motivaatiosta kiinni sekä tähän vaikuttaa ammattitaito. Tähän voidaan todeta, kun työntekijä osaa työnsä hyvin ja on itsevarma, hän on

motivoituneempi ja haluaa varjella omaa ammattiympäristään.  
(Kumpula 2011)

Marjo Kumpulan mukaan työpaikan ilmapiiri vaikuttaa asiakaspalveluun. Hän kehottaaakin yrityksiä resursoimaan, jotta aina on riittävästi henkilökuntaa paikalla. Tämähän on hankalaa, koska aina ei voi ennustaa, kuinka paljon asiakkaita tulee. Sesonkiajat ovat kuitenkin joka vuosi samanlaiset ja niihin kannattaa painottaa erityisesti. Hänen mukaansa työpaikan ilmapiirillä on suuret merkitykset asiakaspalveluun. Positiivisuus ja iloisuus auttavat saavuttamaan hyviä tuloksia. (Kumpula 2011)

Asiakaspalvelussa tärkeää on osaaminen, halu sekä motivaatio, hyvä työilmapiiri sekä kiireettömyys. Näihin kaikkiin osa-alueisiin voidaan vaikuttaa työnantajan tai työntekijän puolelta.

#### 2.4 Asiakaspalvelun kehittäminen

Asiakaspalvelun laatuun vaikuttaa osaaminen, työntekijän halu ja motivaatio työssä, hyvä työilmapiiri sekä kiireettömyys. Nämä kaikki vaikuttavat tekijät voidaan kehittää parempaan suuntaan. Osaan tekijöistä voi vaikuttaa työnantaja kuin työntekijäkin. Osa taas on riippuvainen ulkoisista tekijöistä, joille ei vaan mahda mitään.

Ennen kuin asiakaspalvelua voidaan lähteä kehittämään, pitää ensin selvittää, mitä halutaan. Yrityksen tulee selvittää omat tavoitteensa ja mitä he haluavat tuoda asiakkaille. Yrityksen tulee luoda perusta asiakaspalvelulle. Tämä luodaan, jotta selkeytetään tavoitteet ja asiakaspalvelun tarkoitus. Kaikkien asiakaspalvelua tarjoavien yritysten tavoitehan on saada voittoa itselleen sekä asiakkaita. (Kaakinen 2008.)

Hyvät asiakaspalvelutaidot ovat opittavissa, mikäli yritys panostaa asiakaspalvelijansa koulutukseen. Nykyään asiakaspalvelu ei ole vain kasvotusten tai puhelimitse tapahtuvaa, joten

asiakaspalvelijan tulee osata palvella asiakasta yrityksen jokaisella tarjoamalla yhteydenottokanavalla. Asiakaspalvelijan on tunnettava alansa ja kaikki siihen vaikuttavat muutokset. Hänen tulee harjoitella asiakkaan asemaan menemistä ja, miten ongelmatilanteista selvitään. Kaikkein paras tapa parantaa asiakaspalvelua on kerätä asiakaspalautetta ja käydä niitä läpi yhdessä asiakaspalvelijoiden kanssa. Näin yritys saa selville, missä on korjattavaa. (Kaakinen 2008.)

## 2.5 Asiakaskohtamisia asiakaspalvelussa

Työelämässä asiakaskohtamiset ovat usein erilaisia ja voivat tapahtua monella eri tavalla. Moni ihminen erehtyy luulemaan, että ainoastaan henkilökohtainen eli kasvotusten tapahtuva asiakaspalvelutilanne on asiakaskohtamista. Asia ei kuitenkaan ole näin. Asiakaskohtamisia ovat puhelimesta, sähköpostilla, postitse tai muulla tavalla tapahtuva asiakaspalvelutilanne. Muita tilanteita ovat esimerkiksi sosiaalisessa mediassa tapahtuva viestintä tai yrityksen kotisivujen kautta lähetetty yhteydenottolomake. Myös pikaviestinpalvelut kuten, esimerkiksi ”Chat” on asiakaskohtamista.

Hyvä asiakaskohtaminen syntyy, kun yritys antaa asiakkaalle kaiken lupaamansa eikä valehtele tai liioittele resurssejaan. Palvelutason ei tarvitse olla suurin ja mahtavin tuottaakseen asiakkaalle hyvän asiakaskohtamisen. Hyvä asiakaskokemus alhaisella palvelutasolla voi esimerkiksi olla mainos, jossa huoltoasemalla luvataan tuoretta kahvia ja pullaa. Asiakas näkee tämän houkuttavana ja tarttuu tarjoukseen. Hän saa kahvin ja pullan tuoreena, kuten on luvattu, jolloin on lupaus pidetty. Asiakas näin ollen pystyy luottamaan yritykseen ja varmemmin tulee uudestaan. Huono asiakaskokemus on tämän vastakohta. Palveluntarjoaja on luvannut, jotain mitä ei voinut asiakkaalleen antaa. Huono asiakaskohtaminen ei kuitenkaan aina tarkoita, että

asiakaspalvelun taso olisi huonoa. Asiakaspalvelu voi olla ystävällistä ja iloista, mutta asiakas ei silti ole tyytyväinen asiakaskohtamiseen. Esimerkiksi, jos samainen henkilö olisi mennyt huoltoasemalle ostamaan kahvia ja pullaa tuoreena. Hänelle olisi pahoiteltu, että nyt ei valitettavasti ole pullaa. Hänelle ehdotetaan esimerkiksi korvaavaa tuotetta, kuten suklaapatukka. Hän saa iloista ja asiallista palvelua, mutta silti ei saa, mitä lähti hakemaan. (Mattila 2015)

Internet on pullollaan yrityksiä, jotka auttavat yrityksiä parantamaan asiakaspalvelun tasoa. Yksi yritys on nimeltään SN4. SN4- yritys tutkii ja kehittää asiakaspalvelua. Heidän tehtävänä on tarjota palveluita ja ratkaisuja markkinoinnin, myynnin ja asiakaspalvelun tarpeisiin. Heidän kotisivuillaan on luettavissa heidän tekemiään tutkimuksia asiakaskohtamisista. Heidän asiakkaanaan on iso yritys, joka myöntää lainoja. Yritys otti käyttöön palvelunsa ja aloitti asiakaskokemusten mittaamisen ja asiakaskokemusten johtamisen. (Kottman 2015)

Tämän Jälkeen on liiketoiminta yrityksellä laajentunut ja kansainvälistynyt vauhdilla. Kuten Professori Pekka Mattila sanoi, pelkkä asiakaskokemuksen johtaminen ei anna lisätuottoa ja voittoa, vaan yrityksellä pitää olla myös hyvä brändi eli imago. Kun yrityksellä on positiivinen brändi, se tuo aina luotettavuutta.

Useilla isoimmilla yrityksillä on vuosien kokemus ja monen vuoden markkinoinnin tuloksena noussut brändikuva, josta on aina haittaa uudelle kilpailijalle. Kilpailijoita alalla kuitenkin riittää huomattavasti, kuten esimerkiksi American express, jolla on hyvä imago, vaikka kyseessä on suomalaisten mielestä negatiivinen yritys. Syyt, miksi suomalaiset pitävä luotonmyöntäjiä negatiivisina ovat, koska monien tutkimusten mukaan suomalaiset haluavat hoitaa raha-asiansa kunnialla eikä elää velaksi tai ”luotolla”. SN4-yrityksen palveluita käyttävän yrityksen tavoitteenaan oli saada isoa kasvua pienellä resursoinnilla ja tässä he onnistuivat, kun

alkoivat toimia SN4:n mukaisesti. Heidän asiakaskokemuksensa on kehittynyt kaksi-numeroisella luvulla vuosien aikana. Tässä on yksi hyvä esimerkki, miksi asiakaspalveluun on syytä panostaa. SN4:n mukaan hyvään asiakaskohtaamiseen tarvitaan reaaliaikaiset tiedot asiakastyytyvyydestä, reagointia tähän ja nykyaikaisuutta sekä tietämystä kilpailijoista. Tämän jälkeen pitää kehittyä oikeaan suuntaan. (Kottman 2015)

Asiakaspalvelun tasoa voidaan kehittää ja parantaa jokaisella asiakaskohtaamisella. Tärkeintä asiakaskohtaamisessa on, että asiakkaan on helppo ottaa yhteyttä palveluntarjoajaan. Palveluntarjoajan tulee olla laajasti näkyvä. Sosiaalinen media tarjoaa yritykselle useita kanavia tähän tarkoitukseen. Pelkkä tavallinen puhelinsoitto ei enää riitä vaativimmille asiakkaille, tästä voidaan kiittää älypuhelimia. Toinen asia on viestintä. Yrityksen tulee osata viestiä asiakkaalle selkeästi. Selkeä viestintä poistaa väärinymmärryksiä, kun ei tapahdu väärinymmärryksiä tai virheitä johtaa tämä asiakasluottamuksen paranemiseen. Vuorovaikutus on todella tärkeä osa asiakaskohtaamista. Asiakaskohtaamisissa on tärkeää osata viestiä ja käyttäytyä asiakkaan tavoin eli asettua asiakkaan asemaan. Tätä voi harjoitella opettelemalla erilaisia käyttäytymismalleja. Tähän kannattaa panostaa, koska asiakas kohtaa paljon kilpailijoita. Se kuinka asiakkaalle viestitään, vaikuttaa asiakkaan päätökseen, ostaako asiakas tuotteen ja luottaako asiakas palveluntarjoajaan. (Ratekoulutus 2015)



### 3. TYÖHYVINVOINTI

#### 3.1 Hyvinvointi työelämässä

*Työhyvinvointi syntyy arjessa työtä ja yhteistyötä tekemällä. (Etera 2016)*

Työhyvinvointi on, että työntekijä voi hyvin työympäristössään. Työhyvinvointi on kokonaisuus, jonka muodostavat työ ja sen mielekkyys, terveys, niin henkinen kuin fyysinen, turvallisuus ja hyvinvointi. Työhyvinvointia parantavat hyväksi koettu ja motivoitu ilmapiiri, ammattitaito ja hyvä johtaminen. Kun näillä osa-alueilla menee hyvin, voidaan puhua hyvästä työhyvinvoinnista. (Virtala 2004)

Työhyvinvointi ei kuitenkaan ole vain esimiesten ja yrityksen osalta tapahtuva asia. Työntekijöidenkin tulee osallistua työhyvinvoinnin kehittämiseen, kun työnantaja on antanut oikeat ohjeet ja välineet työhyvinvoinnin kehittämiseksi. Työhyvinvoinnin kehittäminen ja ylläpitäminen ovat kahden kauppaa, josta hyötyy työnantaja kuin työntekijäkin. Työnantajan tulee huolehtia johtamisesta ja turvallisuudesta. Työntekijän tulee huolehtia omasta ammattitaidostaan ja terveydestään. Oma ammattitaito voi ylläpitää esimerkiksi osallistumalla työnantajan järjestämiin koulutuksiin. (Viitala 2009, 212)

##### 3.1.1 Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät

Työhyvinvointiin vaikuttavat monet erilaiset tekijät työelämässä sekä henkilökohtaisessa elämässä. Työhyvinvointiin vaikuttavat päätekijät ovat henkilöstön terveys, johon kuuluu, fyysinen kuin psyykinenkin terveys, osaaminen ja ammattitaito sekä fyysinen ja psyykinen työympäristö. Työntekijän on koettava työ mielekkääksi ja työn mielekkyyttä lisäävät työn kiinnostavuus, arvostava ja tukea antava työyhteisö sekä jatkuva mahdollisuus

kehittyä. Nämä edellä mainitut asiat ovat niitä voimavaroja ja elämään lisää mielekkyyttä tuovia asioita, joita jokainen henkilö tarvitsee viihtyäksensä työelämässä. (Viitala 2009, 213)

### 3.1.2 Vastuullisuus työhyvinvoinnissa

Työnantaja vastaa hyvinvoinnin perustasta: turvallisista työoloista, osaavasta johtamisesta ja työn suunnittelusta. Jokaisella työyhteisön jäsenellä on kuitenkin vastuu sekä työyhteisön hyvinvoinnista, että omasta voinnistaan. Suomeksi sanottuna työhyvinvointi on molempien osapuolien vastuulla. Työnantajan tulee kuitenkin antaa perusta ja ohjeet työntekemiselle ja työntekijän tulee noudattaa näitä ohjeita. Jokainen henkilö on vastuussa kuitenkin omasta fyysisesti sekä henkisesti terveydestä. (Etera 2016)

### 3.1.3 Työhyvinvoinnin ylläpitämisen merkitys

Ainoastaan hyvinvoiva työyhteisö kykenee toimimaan tehokkaasti, oppimaan uusia asioita vaivattomasti, kehittymään parempaan suuntaan sekä tuottamaan parempia ratkaisuja. Tämän vuoksi henkilöstön hyvinvointi on todella tärkeää yritykselle, joka haluaa panostaa yrityksen tuottavuuteen. Huonosti levännyt henkilöstö ei opi uusia asioita eikä ole tarpeeksi tehokas, samoin kuin epävarma henkilöstö. Näiden kahden ryhmän on todettu aiheuttavan työtapaturmia enemmän kuin levänneen ja osaavan henkilöstön. (Viitala 2009, 212)

## 3.2 Työhyvinvoinnin ylläpitäminen

Työntekijöiden terveyttä työpaikoilla voidaan parantaa, kun otetaan käyttöön työterveyshuolto. Kun työterveyshuolto on työntekijälle maksutonta, kynnys käyttää terveystalvuita laskee.

Näin ollen moni vaiva tulee huomioitua ja hoidettua tehokkaammin. Työterveyshuollon käyttö on monessa työpaikassa ulkoistettu yksityiselle lääkärikeskukselle, johon on huomattavasti helpompi päästä kuin julkiselle puolelle.

Työhyvinvointia ylläpidetään lisäksi työympäristön ja työturvallisuuden huomioimisella sekä mahdollisiin epäkohtiin reagoimisella. Työnantajan tulee ottaa huomioon kaikki mahdolliset uhkat ja laatia ohjeet hätä- ja uhkatilanteita varten. Huomioitava on myös työnorganisointi ja henkilöstön jaksaminen. Työnantajan velvollisuus on huolehtia, että työnteon aiheuttama kuorma jakautuu tasaisesti jokaiselle työntekijälle. Työnantajan tulee kohdella jokaista työntekijäänsä tasa-arvoisesti. Monella työpaikalla on käytössä kulttuuri-, liikunta ja lounassetelit. Lounassetelit takaavat lounaan, mikäli työntekijä itse haluaa. Liikunnan on tutkittu parantavan jaksamista, ja tämän vuoksi työpaikoilla kannustetaan liikkumaan. (Työterveyslaitos 2016)

Työpaikkakiusaamisen havaitseminen, siihen puuttuminen ja sen ehkäisy ovat tärkeitä tekijöitä työhyvinvoinnin kannalta. Suomessakin on nykypäivänä yhä enemmän eri kulttuureista tulevia ihmisiä, ja tämän vuoksi työpaikalla tulee olla nollatoleranssi kiusaamisen suhteen. Yritys voi perustaa työsuojeluryhmän valvomaan ja puuttumaan työpaikkakiusaamistapauksia. Luottamusmies ja työsuojeluvaltuutettu ovat hyviä ratkaisemaan ihmisten välisiä riitoja sekä työnantajan että työntekijän välisiä riitoja. (Työterveyslaitos 2016)

#### 4. ASIAKASPALVELUN VAIKUTUS TYÖHYVINVOINTIIN

Työntekijöiden ollessa tyytyväisiä työnantajaansa ja työpaikkaansa, ovat tutkitusti tehokkaampia kuin he, jotka eivät koe työpaikkaansa mieluisana. Työntekijöiden hyvinvointi on ase huonoa asiakaspalvelua kohtaan. (Friman 2015)

Työntekijän ollessa motivoitunut ja osaava ammattilainen lisää tämä työnantajan lisäarvoa. Tämä johtuu siitä, kun osaava ammattilainen pystyy paremmin palvelemaan asiakasta ja saa asiakkaan sitoutumaan juuri tähän palveluntarjoajaan. Kun työntekijä viihtyy työpaikassaan, on tutkitusti todettu, että sairaus- ja muut poissaolot vähenevät. Työnantajan taloudelliseen hyvinvointiin vaikuttavat juurikin nämä poissaolot sekä asiakaskato. Kun yrityksellä ei ole turhia menoja kirjanpidossaan, yritys voi palkata uusia työntekijöitä pidemmäksi aikaa. Yleisesti työnantaja joutuu paikkaamaan työntekijöiden sairauspoissaolot, joko palkkaamalla uusia työntekijöitä hetkellisesti tai antamalla ylitöitä jo olemassa olevalle henkilöstölleen. Molemmat vaihtoehdot ovat työntekijälle kuormittavia sekä työnantajalle kalliita vaihtoehtoja. Tämän vuoksi työyhteisön hyvinvointi auttaa työnantajaa palkkaamaan työntekijöitä vakituisiin työsuhteisiin jatkuvien määräaikaisten työsuhteiden tilalle. Määräaikaiset työsuhteet ovat työntekijälle rasitteita ja aiheuttavat lisästressiä, joka ei helpota työhyvinvointia. (Viitala 2009, 217)

## 5. TYÖHYVINVOINTITUTKIMUS ASIAKASPALVELUTYÖTÄ TEKEVILLE

Tutkimuksessa käytetään kvalitatiivista tutkimusmenetelmää eli laadullista tutkimusmenetelmää.

*Kvalitatiivinen eli laadullinen ote vastaa ensisijaisesti kysymyksiin miksi, millainen ja miten. Se auttaa ymmärtämään kohderyhmää ja ilmiötä syvällisesti. (Inspirans 2016)*

Tutkimusosiossa perehdytään 8 henkilön työhyvinvointiin. Tutkimus toteutettiin siten, että teorian kautta etsittiin tutkimusongelma ja haastattelukysymykset. Tutkimusongelmaksi muodostui, kuinka tyytyväisiä ovat asiakaspalvelua tekevät työntekijät ja tätä lähtökohtaa ajatellen muodostui 10 kysymystä, jotka esitettiin haastateltaville puhelimitse tai kasvotusten.

### 5.1 Tutkimuksen suunnittelu ja rakenne

Tutkimuksen suunnittelu aloitettiin joulukuussa 2015. Tutkimus päätettiin tehdä kvalitatiivisena, jonka vuoksi kysymyksiä pohdittiin tarkasti. Kysymyksiksi haluttiin sellaisia joihin tutkittava ei voi vastata yhdellä sanalla.

Tutkimukseen pyydettiin osallistumaan 20 ihmistä, jotka työskentelevät asiakaspalvelutehtävissä ja he kohtaavat asiakkaita useammin kuin kerran päivässä. Kriteereinä olivat, että henkilö on saanut koulutuksen työhönsä, esimerkiksi ammattikoulun tai ammattikorkeakoulun tai yliopiston kautta. Tutkimukseen pyrittiin valitsemaan tasapuolisesti naisia kuin miehiäkin, mutta valitettavasti tämä ei toteutunut. Yhtenä kriteerinä oli työkokemus, jonka vuoksi tutkittavalla pitää olla kokemusta työelämästä enemmän kuin vuosi samalla työpaikalla tai useampi työpaikka takana. Tutkimukseen valikoitui ikähaarukassa 20 ikävuodesta 32

ikävuoteen olevia nuoria työntekijöitä. Näin saatiin tutkimukseen kategorisointia iän mukaan.

Kolmantena kriteerina tutkimukseen osallistuvilta vaadittiin, että he kohtaavat asiakkaita työpäivänsä aikana. Tämä kriteeri valikoitui, koska asiakaspalvelu on laaja käsite ja tutkimuksen kannalta on oleellista, että tutkittavat kohtaavat asiakkaita kasvotusten, puhelimen välityksellä tai sähköpostin välityksellä.

Tutkimus toteutus tapahtui, kun osallistujat olivat päätetty. Heidät kutsuttiin osallistumaan haastatteluun. Haastattelut pidettiin pääsääntöisesti puhelimen välityksellä, mutta osa tehtiin kasvotusten.

Tutkimuksessa oli kymmenen pääkysymystä, jotka mahdollistivat, että voitiin kysyä tarkentavia kysymyksiä. Vastaukset pyrittiin pitämään mahdollisimman lyhyinä ja ytimekkäinä, vaikka moni vastaaja kertoikin omia kokemuksiaan työelämästä. Ne kuitenkin piti valitettavasti karsia, koska muuten työstä olisi tullut pitkä.

#### 5.1.1 Haastattelukysymykset ja niiden taustaa

Haastattelukysymyksiksi valikoitui 10 kysymystä. Kysymysten määrä oli riittävä kartoittamaan tutkittavan henkilön näkemykset omasta työhyvinvoinnistaan ja työhyvinvoinnin kokemuksistaan. Kysymyksiin pystyi lisäämään jatkokysymyksiä kuten, miten, miksi ja millainen. Kysymykset on liitetty opinnäytetyön liitteeksi. (Liite 1)

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin työpaikan viihtyvyydestä. Tämä kysymys kysyttiin ensimmäisenä, koska kysymys on rento ja se avaa keskusteluyhteyden. Tähän kysymykseen, kun ei voi vastata vaan yhdellä sanalla. Mikäli kuitenkin näin kävi, pystyi esittämään tarkentavan kysymyksen, miksi? Teoriaosassa tämä kysymys perustuu yleiseen viihtyvyyteen sekä työntekijän näkökulmaan työpaikkansa suhteen. Tyytyväiset työntekijät ovat tehokkaampia, kuin epätyytyväiset työntekijät.

Toisessa kysymyksessä kysyttiin työpaikan työmäärästä ja työrauhasta. Kysymyksellä selvitettiin, miten kiire ja työmäärä vaikuttavat asiakaspalvelun tasoon ja työntekijään. Kysymyksellä kartoitettiin psyykkisen ja fyysisen kuormittavuutta, sillä ylikuormittunut henkilö toimii tehottomammin kuin henkilö, jolla on sopivasti töitä. Kysymyksen taustalla vaikuttaa, toimiiko työpaikalla henkilöstöjohtaminen oikealla tavalla. Henkilöstöjohtamisella tässä kysymyksessä tarkoitetaan rekrytointia ja kuinka työnantaja pitää huolta työntekijästään. Mikäli työmäärä on liian suuri tutkittavien mielestä, kuvastaa tämä, että työpaikalle tulee rekrytoida lisää apua. Varsinkin jos kyseessä on jatkuva kiire, eikä paikoittainen kiire.

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin työpaikan tarjoamasta tuesta ja koulutuksesta. Teoriaosuuteen perustuen huomattiin, että koulutuksella sekä tiimin tai muun henkilöstön tuella on suuri rooli työhyvinvoinnissa ja asiakaspalvelun kehittämisessä. Ammattitaito on asiakaspalvelun yksi kulmakivistä.

Neljännessä kysymyksessä kysyttiin työpaikan viestinnästä. Tämä kysymys valikoitui, koska työn pitää olla vuorovaikutteista. Työssä pitää pystyä kommunikoimaan sujuvasti niin asiakkaan kuin asiakaspalvelijan, kun työnantajan ja työntekijän välillä. Epäselvyys ja epävarmuus lisäävät työntekijän tehottomuutta ja pitkään jatkuva tehottomuus heikentää työyhteisöä.

Viidennessä kysymyksessä kysyttiin työpaikan tilojen viihtyvyyttä sekä millainen vaikutus niillä on työntekemiseen. Esimerkiksi mainittiin työtilat, taukotilat ja työvälineet. Tämä kysymys on tärkeä, koska työtilojen pitää olla asianmukaiset ja työvälineiden sellaiset, jotta niillä pystytään tekemään töitä. Taukotilojen tärkeys on erittäin hyvä kohta. Tauot ovat työntekijän lepoa varten ja on hyvä, että työntekijä pystyy lepäämään ja syömään. Tällä kysymyksellä on merkitystä työelämässä ja tämän vuoksi oli loogista, jotta sitä kysytään tutkittavilta.

Kuudennessa kysymyksessä kysyttiin, saako tutkittava tarpeeksi tukea esimieheltään esimerkiksi palautteen kautta. Palaute on tärkeää asiakaspalvelutyössä, koska ilman palautetta ei tiedetä kuinka on pärjätty. Positiivisen palautteen kautta työntekijä saa itsevarmuutta sekä positiivista tunnetta ja ennen kaikkea onnistumisen tunnetta. Tämä lisää työntekijän motivaatiota toimia jatkossakin samalla tavalla. Huono palaute on mieltä alentavaa, mutta oikein annettu negatiivinen palaute on työntekijän koulutuksen ja kehityksen kannalta tärkeää. Tämän vuoksi tämä kysymys valittiin tutkimukseen.

Seitsemännessä kysymyksessä kysyttiin työn vaikutuksesta. Esimerkkinä mainittiin, kuinka kuormittavaa tämä työ on mitä tutkittava tekee. Tähän kysymykseen päädyttiin, koska työhyvinvointiin vaikuttaa henkinen jaksaminen fyysisen jaksamisen lisäksi. Mikäli työ on rankkaa, henkisesti tai fyysisesti, työntekijä uupuu nopeammin eikä välttämättä kykene panostamaan työskentelytapaansa. Heikko tai tehoton panostaminen vaikuttaa asiakaspalvelun laatuun.

Kysymyksessä kahdeksan kysyttiin palkkauksesta ja työpaikan eduista. Normaalisti työntekijä työskentelee voidakseen elättää itsensä sekä mahdollisen perheensä. Kysymyksen tavoite on selvittää, kuinka paljon palkkaus vaikuttaa työntekoon tai motivaatioon. Palkan ja työpaikan muiden etujen ollessa tarpeeksi kohtuullinen korvaukseksi tehdystä työstä auttaa työntekijää toimimaan työelämässä paremmin. Mahdollisuus vaikuttaa omaan palkkaansa, esimerkiksi provisiopalkkaus, motivoi työntekijää työskentelemään tehokkaasti. Tämä provisiopalkkaus mahdollistaa työntekijän ahneuden ja näin ollen virheitä tapahtuu useammin, joka vaikuttaa huonolla tavalla asiakaspalvelun laatuun.

Kysymyksessä yhdeksän kysyttiin työntekijän motivaatioon vaikuttavista tekijöistä ja niiden vaikutuksesta työntekoon.



Kysymys valittiin tutkimukseen, koska tutkimuksen onnistumisen kannalta tutkittavalta tuli kysyä suoraan ja rehellisesti mikä motivoi. Kysymyksessä kymmenen kysyttiin tämän kysymyksen yhdeksän vastakohtaa. Tutkimuksen osalta on oleellista, että molemmat kysymykset on esitetty. Ilman näitä kysymyksiä työnantaja ei voi tietää mitä työpaikassa tulee parantaa ja kehittää. Yhdeksännen kysymyksen tarkoitus oli saada aikaa keskustelua työnantajan positiivisista puolista. Palautteen saaminen työnantajapuolella on yhtä tärkeää kuin työntekijäpuolella.

### 5.1.2 Tutkimukseen osallistuneet ja heidän taustaansa

Tutkimukseen kutsuttiin 20 henkilöä aikaisemmin mainittujen kriteerien avulla. Tutkimukseen kutsuttiin haastattelua varten 10 naista ja 10 miestä, jotta tutkimuksesta tulisi mahdollisimman tasapainoinen. Tutkimukseen pääsi osallistumaan kutsutuista henkilöistä 8, joista kaksi oli miehiä ja loput kuusi oli naispuolisia.

Tutkittava numero 1; on miespuolinen henkilö. Hänellä on ikää 32 vuotta. Hän työskentelee asiakaspalvelutehtävissä. Hän on käynyt ammattikorkeakoulun. Hänellä on työhistoriaa nykyisestä työstään 5 vuotta. Hänet valittiin, koska hän kuului tutkimuksesta ja halusi itse osallistua.

Tutkittava numero 2: on myös mies. Hän on kuljetusalalla töissä ja työkokemusta nykyisestä työpaikastaan on 1 vuosi ja 3 kuukautta. Kyseinen henkilö on 28-vuotias ja hänellä on useampi ammattikoulututkinto sekä ammattitutkinto kuljetusalalle. Hänet valittiin osallistumaan tutkimukseen, koska hänellä on useampi eri työpaikka takana asiakaspalvelusta. Hän on luonteeltaan erittäin asiakaspalveluhenkinen.

Tutkittava numero 3: on naispuolinen. Hän työskentelee asiakaspalvelutehtävissä toimistotöissä. Hän on ollut melkein vuoden nykyisessä työpaikassaan. Hänen koulutustaustansa on

ammattikorkeakoulututkinto. Ikää hänellä on 22 vuotta. Hänet valittiin osallistumaan, koska hän on ensimmäisessä työpaikassa, joka vastaa hänen koulutustaan. Oman koulutuksen töitä tekevä henkilö näkee työnsä mieluisampana kuin henkilö, joka ei tee omaa koulutustaan vastaavaa työtä.

Tutkittava numero 4: on naispuolinen. Hän työskentelee toimistossa asiakaspalvelussa. Nykyisessä työpaikassaan hän on ollut 3 vuotta. Nainen on ammatiltaan tradenomi. Ikää hänellä on 24 vuotta. Hänet valittiin osallistumaan haastatteluun, koska hän on juuri valmistunut ja hänellä on useamman vuoden kokemus asiakaspalvelusta sekä oman alansa töistä.

Tutkittava numero 5: on naispuolinen. Hän työskentelee opintojensa ohella ravintola-alalla. Hänellä on työkokemusta nykyisestä työstään 1 vuotta ja 4 kuukautta. Hän opiskelee itselleen toista ammattia. Ikää hänellä on 22 vuotta. Hänet valittiin osallistumaan, koska hän on nuori henkilö, joka opiskelee toista ammattia itselleen, koska ensimmäinen ammatti ei vastannut hänen odotuksiaan. Hänen motivoituneisuuden ja työtyytyväisyyden mittaaminen on hyvin mielenkiintoista.

Tutkittava numero 6: on nainen. Hän työskentelee asiantuntijatehtävissä isossa yrityksessä. Hänellä on asiakaskohtaamisia työssään, mutta työ koostuu myös muista tehtävistä. Viimeisimmässä työtehtävässään hän on ollut 6 kuukautta. Hän on aikaisemmin tehnyt samoja töitä, mutta eri yrityksellä. Hän on käynyt ammattikorkeakoulututkinnon. Ikää hänellä on 26 vuotta. Kyseinen henkilö valittiin tutkimukseen, koska hänellä on kokemusta epäsuorasta asiakaspalvelusta. Hän on tehnyt töitä, joissa ei asiakaskohtaamisia tapahdu. Tämän vuoksi hänen työhyvinvoinnin kokemukset ovat mielenkiintoisia tutkimusta varten.

Tutkittava numero 7: on myös naispuolinen henkilö. Hän työskentelee asiakaspalvelussa ja asiakaskohtaukset ovat kasvotusten tapahtuvia. Hän on ollut nykyisessä työssään 2,5 vuotta. Hän on koulutukseltaan ammattikorkeakoulun käynyt. Ikää hänellä on 24 vuotta. Hän on valmistunut oman alansa töihin, joita hän on tehnyt melkein koko opiskelujen ajan.

Tutkittava numero 8: on nainen. Hän on terveydenhoitoalalla, johon on valmistunut 5 vuotta sitten. Tähän työhön liittyy paljon asiakaskohtauksia niin ikävissä mielessä kuin hyvässä mielessä. Hän on valmistumisestaan saakka tehnyt töitä alalla. Hänellä on ikää 29 vuotta. Hänet valittiin, koska hänen työpaikkansa ilmapiiri on aina ollut todella fyysisesti kuormittava. Tämän tutkimuksen kannalta oli tärkeää saada henkilö, jonka työhyvinvointi ei ole parhaimmassa kunnossa. Hän on erittäin motivoitunut henkilö työelämässä ja järjestää työpaikallaan paljon ryhmähenkeä kohottavia tapahtumia, kuten esimerkiksi pikkujoulut sekä kesäjuhlat.

## 5.2 Tutkimuksen toteutus ja tutkimustulosten analysointi

Tässä osiossa ensimmäisenä käydään läpi kaikkien tutkittavien vastaukset kootusti. Tämän jälkeen analysoidaan heidän vastauksensa perustuen teoriaosuuteen. Lopuksi kerätään vastaukset yhteen, jonka jälkeen kerrotaan tutkimuksen perusteella ilmi käyneet parannus- sekä kehityskäytännöt yrityksille.

Tutkimus toteutettiin haastattelumuodossa. Haastateltiin aina yhtä tutkittavaa kerralla. Osan haastatteluista tehtiin puhelimen välityksellä. Tämä vaihtoehto sopi parhaiten kaikille osanottajille, jotka siihen osallistuivat. Muut haastatteluista toteutettiin kasvotusten ennalta sovittuna aikana.

### 5.2.1 Vastauksien läpikäynti

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, kuinka hyvin viihtyy omalla työpaikallaan. Tähän kysymykseen saatiin vastaukseksi kaikkien kohdalla, että jokainen viihtyy työpaikassaan. Eräs vastaajista sanoi viihtyvyyden johtuvan siitä, että hänellä on koulutus tähän työhön ja työ on monipuolista. Viihtyvyyttä lisäävät hänen kohdallaan, kun työelämässä voi edetä pidemmällekin. (vastaus 1) Eräs toinen tutkittavista kertoi viihtyvänsä työpaikalla, vaikka työyhteisö on negatiivinen, koska pitää työtä mielekkäänä. (vastaus 2) Kukaan ei kertonut tutkittavista, että ei viihdy työpaikallaan.

*Olen viihtynyt työpaikassani erinomaisesti. Työyhteisö on viihtyisä, työtehtävät mieluisia ja koulutustani vastaavia. Työssä on haasteita ja jokainen työvuoro on erilainen eikä saman toistoa ole. Työssäni on etenemismahdollisuudet, jotka lisäävät motivaatiota.*

*Työni on haastavaa ja mielekästä joka päivä, vaikka työilmapiiri on huono, niin menen silti mielelläni töihin.*

Toisessa kysymyksessä tutkittava pohti työmäärää ja työrauhaa oman työpaikkansa kannalta. Tämä kysymys antoi tutkimukselle monenlaisia vastauksia. Kun toisen työpaikalla kaikki auttoi toisiaan ja tehtiin työtä tiiminä (vastaus 1), niin taas toisen työpaikalla jokainen hoiti vain omat työnsä. (vastaus 2) Välimuotoja löytyi myös, jossa muut työntekijät eivät voineet vaikuttaa tutkittavan omaan työmäärään. (vastaus 3)

*Kyllä koen. Työt jaetaan jokaiselle työntekijälle tasapuolisesti ja työtä ohjaa työnjohtaja. Hän tarvittaessa tasoittaa työtehtäviä kaikille. Jokaiselle on määrätty oma työpiste, jossa saa*

*vapaasti tehdä töitä ilman häiriöitä.*

*Tiimityöskentely on onnistunutta, koska tuemme sekä autamme toinen toisiamme.*

*Ei todellakaan ole näin. Jokainen tekee omat työnsä ja usein on jopa niin, että ne ahkerimmat työntekijät tekevät vielä toistenkin työt, koska aikaa jää hyvin niille. Työpaikka on iso, mutta silti siellä huomaa sen, kuinka osa työntekijöistä vaan istuu paikallaan ja lukee päivän lehtiä netistä.*

*Työmäärät ovat kaikille ihan samat koko ajan, työmäärä ei riipu työkavereista, minulla on 4 muuta työkaveria ja heidän tekemiset eivät vaikuta minuun millään tavalla. Asiakaspalvelun tarjoaminen johtuu minusta itsestäni ja omasta palveluultistani.*

Kolmannessa kysymyksessä tutkittavat pohtivat työpaikkansa tarjoamaa tukea ja sitä, että onko heillä sopivasti ammattitaitoa eli koulutusta selvitäkseen jokapäiväisestä työstään. Tähän kysymykseen vastattiin laidasta laitaan. Yhden tutkittavan mukaan on itsestään kiinni, kuinka hyötyy koulutuksesta ja koulutusta on riittävästi. (vastaus 1) Toinen tutkittava kertoi, että tukea ja koulutusta ei ole tarpeeksi. Työn hoitamiseen ei anneta tarpeeksi koulutusta, jotta asiakaspalvelu olisi riittävällä tasolla. (vastaus 2) Yhden tutkittavan mielestä uuden henkilön koulutukseen tarvittaisiin enemmän panostusta. (vastaus 3)

*Joo tukea ja koulutusta tulee pientiiimin sisällä riittävästi. Oikeastaan lähiorganisaationkin tasolla tukea koulutukseen on riittävästi. Riippuu paljon omasta aktiivisuudesta, miten näistä on hyötyä.*

*En koe saavani tarpeeksi tukea. Asiakaspalveluun ei anneta koulutusta, vaikka sitä vaaditaan koko*

*ajan paremmaksi. Muutaman kuukauden koulutus ei riitä. Enemmän voitaisiin harjoitella asiakaspalvelua.*

*Mielestäni työpaikallani pitäisi painottaa enemmän uusien työntekijöiden kouluttamista. Usein on tilanteita ollut missä on ollut tarkoitus kouluttaa, mutta kiireen vuoksi uusi työntekijä onkin saattanut jäädä oman onnen nojaan.*

Neljännessä kysymyksessä tutkittavilta kysyttiin, kuinka viestintä toimii työpaikalla. Tutkittavien mukaan työpaikoilla on paljon eri käytäntöjä viestinnässä. Osan tutkittavien työpaikoilla on olemassa omat viestintäohjelmat, joiden avulla voi lähettää pikaviestejä toiselle Messenger-tyylisesti. (vastaus 1) Yhden tutkittavan työpaikalla on käytössä päiväkirjamenetelmä, joka auttaa toimimaan ja näitä merkintöjä käydään läpi vuoron jälkeen pikaisessa palaverissa. (vastaus 2) Toisen tutkittavan työpaikalla on pakko lukea talon sisäistä viestintää, mutta moni ei lue sisäistä viestintää. (vastaus 3)

*Viestintä toimii meillä hyvin. Meillä on Messenger tyylinen palvelu, jossa voimme laittaa pikaviestejä toisillemme.*

*Viestintä työntekijöiden välillä toimii pääsääntöisesti hyvin. Työpisteissä käytetään ”päiväkirjaa”, johon kirjataan ylös kaikki oman työvuoron aikana tapahtuneet toimenpiteet ja mahdolliset poikkeustilanteet. Lisäksi jokaisen vuoron jälkeen käydään pienimuotoinen palaveri seuraavan vuoron kanssa, jossa käsitellään päiväkirjaankin merkityt asiat. Ajoittain kuitenkin ilmenee lieviä informaatiokatkoksia, jotka yleensä johtuvat puutteellisista päiväkirjamerkinnöistä.*

*Jokainen voi vapaasti kertoa myös epäkohdista työpaikoilla. ikävä kyllä se ei aina toimi niin kuin luulisi, toiset kertovat epäkohdista ja toiset ovat kaikkeen tyytyväisiä sillä hetkellä mutta palaverin ulkopuolella taas purnaavat. Meidän tiimillä on myös ryhmäsähköposti, jossa työohjeet ja muutokset tulevat kaikille samanlaisina jokaisen velvollisuus on päivittäin katsoa sähköpostinsa.*

Viidennessä kysymyksessä tutkittiin, ovatko työvälineet ja taukotilat minkälaisia tutkittavan näkökulmasta. Tutkittavien mukaan puutteita löytyy paljon taukotiloista (vastaus 1) ja työvälineisiin voitaisiin kouluttaa enemmän. (vastaus 2) Hyviäkin kokemuksia työvälineistä ja taukotiloista löytyi. (vastaus 3)

*Taukotilat ovat liian pienet. Tauko ei ole mitenkään nautittava kokemus kamala hälinä ja saa jonottaa kahvia sekä mikroa ruokansa lämmittämiseen. Meidän työtilat ovat muutama vuosi sitten remontoitu.*

*Työpaikalta löytyy kaikki tarvittava, mutta laitteiden kouluttamiseenkin voisi panostaa.*

*Toimiston tilat ovat hyvät ja viihtyisät. Taukotilat ovat isot ja siellä toimii oma ravintola. Vessoja voisi olla enemmän, koska ne ovat koko ajan varattuna.*

Kuudennessa kysymyksessä tutkittiin esimiestä ja työntekijän saamaa palautetta. Esimiehen rooli nähtiin tärkeänä ja moni kertoikin saavansa palautetta (vastaus 1), mutta toiset tutkijat eivät taas saaneet palautetta ja toivoisivat sitä enemmän. (vastaus 2)

*Esimies tukee työssäni. Hänelle on helppo puhua ja hän on hyvin rento. Meillä palaute jaetaan aina ja on oma sivusto mistä sitä lukea. Näemme myös asiakkaiden jättämän palautteen meistä ilman esimiestäkin.*

*Ei tue ja en saa palautetta. Yhden hyvän palautteen olen ainoastaan saanut perille itselleni. Mielestäni esimies ei kannusta tekemään hyvää työtä. Esimies antaa asiakkaiden palautteet mutta ei anna kiitosta.*

Seitsemännessä kysymyksessä tutkittiin asiakaspalvelun haastavuutta ja kuinka se vaikuttaa tutkittavan pään sisälle. Kysymyksessä kartoitettiin sitä, kuinka henkisesti kuormittavaa työ on. Suurin osa tutkittavista vastasi, että työ on haastavaa ja välillä se kuormittaa liikaa (vastaus 1). Moni myös pyrkii näkemään työnsä vain työnä, ottamatta sitä liian henkilökohtaisesti. (vastaus 2) Erään tutkittavan vastauksesta käy ilmi, että hän näkee onnistumisen motivaattorina työnteolleen. (vastaus 3)

*Mielestäni työ on haastavaa ja jotkut esimiehet vaativat työntekijöiltä aivan liikojia. Palvelen paljon päihtyneitä ihmisiä ja mielestäni osan käytös tekee työstä osittain haastavaa. Yövuoroissa meiltä vaaditaan välillä aivan liikaa ja, jos kiireen vuoksi ei ole ehtinyt jotain tehdä, saa siitä aamulla pahimmassa tapauksessa haukut. Tämän vuoksi moni jännittää yövuoroon menoa ja vielä vuoronkin jälkeen pyörii mielessä, että onko nyt varmasti tehnyt asioita oikein.*

*Kyllä, työ on hyvin haastavaa. Ei ole kivaa koko ajan elää negatiivisessa kuplassa. Täytyy pyrkiä ajattelemaan, että työ on työtä. Iloisuus tarttuu*



*siinä missä negatiivisuuskin.*

*Koen tekeväni tärkeää työtä ja ihmishenkiä pelastavaa, niinpä teen työni aina niin hyvin kuin osaan että en anna yleisen ilmapiirin vaikuttaa tekemiseeni. Haastavaa on mahdollistaa kiire ja prosessiajat toisiinsa ja koen onnistumisen iloa, kun kaikki sujuu ja tuote on valmis ajoissa. Onnistumisen ilo on työni motivaationi.*

Kahdeksannessa kysymyksessä tutkittiin sitä, kuinka palkka ja henkilöstöedut vaikuttavat työntekoon. Tähän kysymykseen vastattiin suoranaisesti, että palkkaus vaikuttaa työhön. (vastaus 1) Poikkeuksena oli se, että erään tutkittavan mukaan palkka on huono, mutta työajat loistavat, jonka vuoksi hän jatkaa työssään, eikä hae parempi palkkaista työtä. (vastaus 2)

*Palkka on hyvä ja edut ovat hyvät. Kyllä koen siis, että nämä vaikuttavat työtekooni.*

*Palkka on huono, mutta sillä tulee toimeen. Ainahan sitä voisi enemmän tienata. Työaika kuitenkin korvaa sen, koska olen aina 08.00-16.00 töissä ja kaikki viikonloput ja arkipyhät ovat vapaana.*

Yhdeksännessä kysymyksessä tutkittiin, mikä motivoi tutkittavaa työpaikallaan. Tähän kysymykseen vastaukseksi saatiin monta eri tekijää. Yksi haluaa tuntea olonsa hyödylliseksi (vastaus 1), kun toinen ei halua menettää kasvojaan työkavereiden silmissä (vastaus 2). Erästä motivoi ystävälliset asiakkaat ja toista yleinen ilmapiiri (vastaus 3) ja tavoitteeseen pääseminen. (vastaus 4)

*Minua palkitsee työssäni se, että saan auttaa niitä ihmisiä, jotka tarvitsevat minua työssäni. Ehkä siis,*

*kun koen itseni hyödylliseksi saa minut tekemään paremmin työni. Autan aina mielelläni asiakasta, koska sitä varten olen töissä.*

*En halua menettää nimeäni työkavereiden kesken, ja jos vaihtaisin työpaikkaa, niin haluaisin, että minusta puhuttaisiin vaan hyvää. Haluan vain olla positiivinen ja saada hyvää palautetta.*

*Työssäni minua motivoi mukavat ja ystävälliset asiakkaat.*

*Työssäni eniten motivoi yhteisen tavoitteen saavuttaminen. Jokaiselle vuodelle asetetaan tavoitteet ja jokainen työntekijä pyrkii saavuttamaan nämä omalta osaltaan. Tavoitteen toteuduttua jokainen työntekijä palkitaan.*

Kymmenessä kysymyksessä tutkittaville esitettiin päinvastainen kysymys motivaatiosta ja työpaikan epäkohdista. Tähän kysymykseen tuli myös monenlaista vastausta. Toinen kokee, että työmotivaatiota alentaa muiden työntekijöiden käytös (vastaus 1). Toinen kertoi, että olosuhteet, joille itse ei voi mitään, kuten esimerkiksi sää. (vastaus 2) Eräs tutkittava kuitenkin totesi, että työpaikalla ei ole sellaisia epäkohtia, jotka vaikuttavat työmotivaatioon. (vastaus 3)

*Asiakkaan loukkaava kohtelu saa aina itselleen pahanmielen, mutta silti sitä koettaa antaa parhaan mahdollisen palvelun.*

*Talvella työolosuhteet ovat haastavat ja eivät mahdollista aina esimerkiksi vanhempien ihmisten palvelua. Kiire tai koneet eivät toimi niin kuin pitäisi, mutta silti pitäisi pystyä toimimaan normaalisti, niin ettei asiakas tyytyväisyys kärsisi.*

*Mielestäni työpaikallani ei tällaisia epäkohtia ole.*

### 5.2.2 Tukeeko teoriaosuus tutkimusta?

Tukeeko tutkimus teoriaosuutta? Kyllä tukee, koska teoriaosuudessa mainitut työhyvinvointiin vaikuttavat asiat ilmenivät myös tutkittavien vastauksissa.

Tutkimuksen tuloksia läpikäydessä ilmeni hyvin vahvasti, kuinka tutkittavien vastaukset tukevat teoriaosuutta. Positiivista jaksamista työhön tuo monelle, kun he kokevat onnistumisia, saavat palautetta ja pystyvät kehittymään työpaikallaan sekä työyhteisö.

Työpaikan viihtyvyyteen jokainen tutkittava vastasi, että viihtyy työssään pääosin. He, jotka kokivat työpaikkansa viihtyvyydessä negatiivisuuksia, kokivat sen johtuvat muista tekijöistä kuin työpaikan sisäisistä Työpaikan sijainti oli yksi esimerkki mikä vaikutti viihtyvyyteen.

Työmäärästä ja työrauhasta vastaukset vaihtelivat hyvästä huonoon. Yleisimmiksi syiksi negatiivisuudelle koettiin, kun työmäärä ei ollut tasainen muiden suhteen. Tässä kohtaa toinen työntekijä koki olevansa enemmän kuormittunut kuin toinen. Tyytyväisiä olivat ne, jotka tekivät työt tasaisesti työkavereidensa kanssa.

Koulutuksen ja tuen suhteen vastaukset vaihtelivat hyvästä huonoon. Nämä kokemukset johtuivat täysin siitä, kuinka esimies ei tukenut työntekijäänsä tarpeeksi ja työntekijä ei saanut koulutusta. Työntekijän ollessa epävarma ja puutteellinen ammattitaito heikentää tutkitusti työntehoa.

Työntekijöiden välinen kommunikaatio oli sujuvaa ja usean työpaikalla myös velvoite. Epäkohdaksi nousi tässä, kun annettuja

ohjeita ei noudatettu. Tämä johti siihen, että tieto ei kulkenut kaikille tasapuolisesti, joka heikentää työntehoa.

Työpaikan laitteet, välineet ja tilat olivat pääosin hyvässä kunnossa kaikkien tutkittavien kohdalla. Yleisimmäksi ongelmaksi nousi laitteiden kohdalla, kun ei osattu käyttää niitä. Tässä kohtaa esiin nousi koulutuksen puute. Taukotilojen huono kunto ja niiden toimimattomuus aiheuttivat taukojen epämiellyttävyyden ja näin ollen työntekijä ei voinut levätä tarpeeksi. Levännyt työntekijä toimii tehokkaammin, joka johtaa parempaan työtulokseen.

Palautteen saanti koettiin tärkeäksi motivaation antajaksi tutkittavien kesken. Tähän toivottiin parannusta, erityisesti positiivisen palautteen suhteen. Moni tutkittava haluaa tietää, missä he onnistuvat ja missä voisivat kehittää itseään. Moni toivoisi enemmän kiitosta erinomaisesti tehdystä työstään. Tutkittavat kokivat negatiivisen palautteen tulevan esille liiankin helposti. Palautteen anto ei aina ole rakentavaa, joka johtaa työntekijän viihtyvyyteen työpaikallaan.

Henkinen kuormitus työpaikoilla johtui siitä, kun työtä on paljon. Moni tutkittavista kokee työn työnä ja ei vie sitä kotiinsa työvuoron jälkeen. He, jotka kokivat työnsä liian kuormittavana, kertoivat sen johtuvan esimiehestä, joka vaatii tekemään liian paljon liian pienessä ajassa. Henkinen kuormittaminen ja liian iso työmäärä aiheuttavat stressiä ja stressin on todettu aiheuttavan sairauspoissaoloja työelämästä.

Palkkaus ja henkilöstöedut koettiin hyväksi ja niiden avulla moni tutkittavista jatkaa työssään, vaikka näkee monta muuta epäkohtaa. Palkkauksen lisäksi nähtiin tärkeänä, kuinka töitä on säännöllisesti.

Hyvät työkaverit, positiivinen työyhteisö, itsensä hyödylliseksi kokeminen ja positiivinen palaute nähtiin motivoivana työpaikoilla. Tämä on tutkitusti todettu vaikuttavan asiakaspalveluun.

Negatiivisiksi asioiksi työmotivaatioon vaikuttivat kiire, laitteiden toimimattomuus sekä sääolotilat. Kukaan tutkijoista ei kokenut työilmapiiriä ja työyhteisöä negatiiviseksi. Myöskään työntekijöiden välistä työpaikka kiusaamista ei havaittu yhdenkään tutkittavan työpaikalla.

Edellä mainittujen syiden takia voidaan todeta teorian tukevan tutkimusta.

### 5.2.3 Kehityskohteet

Moni tutkittavista haluaa enemmän tukea, koulutusta ja palautetta työstään. Tämän vuoksi yritysten tulee panostaa uusien työntekijöiden koulutukseen sekä huolehtia jo olemassa olevasta henkilöstöstään. Tutkittavien mukaan koulutusta tarvitaan erityisesti uusien laitteiden kanssa ja jo olemassa olevien laitteiden kanssa. Yritykselle parannusehdotuksena on työntekijöille järjestettävät kertauskoulutukset. Työntekijät voivat keskenään harjoitella asiakaskohtaamisia sekä asiakaspalvelutilanteita.

Palautteen antamiseen tulee panostaa, sillä moni tutkittavista ei saa juurikaan positiivista palautetta. Negatiivinen palaute löytää aina perille tutkittavien mukaan, mutta positiivista ei aina saa. Tämä tutkittavien mukaan olisi toivottavaa.

Yritykset voisivat tukea työntekijäänsä erilaisilla henkilöstöeduilla kuten lounas- ja liikuntaselvit. Näiden avulla työnantaja kannustaisi työntekijää syömään lounaan sekä liikkumaan. Terveellinen ruokavalio ja liikunta lisäävät työntekijän henkistä ja fyysistä terveyttä.

Työvälineiden, laitteiden ja työpaikan viihtyvyyteen toivotaan parannusta. Taukotiloihin toivottiin enemmän mikroja, vessoja sekä kahvinkeitinimiä. Yleisesti ottaen taukotilat voisivat olla suurempia. Työpisteisiin toivottiin enemmän tilaa.

Osa tutkittavista työskentelee avokonttorissa, jossa on paljon meteliä. Tämän vuoksi yritykset voisivat äänieristää työpisteitä ja järjestää niin sanottuja hiljaisia työpisteitä tai työhuoneita.

Yleiseen ilmapiiriin ja tiimihenkisyyteen voi yritys panostaa siten, että järjestää työntekijöilleen yhteisiä tapahtumia kuten tyky-päivät, tiimipäivät, pikkujoulut tai muu tilaisuus, joka tapahtuu työaikana tai työnantajan kustantamana.

#### 5.2.4 Tutkimuskysymyksien yhteenveto

*Miten asiakaspalvelutyötä tekevät kokevat oman työhyvinvointinsa?*

Kaikki 8 henkilöä kokivat työhyvinvointinsa olevan hyvällä tasolla, vaikka heidän työpaikoillaan oli puutteita. Osa ei antanut näiden puutteiden haitata, koska piti työstään. Yksikään tutkittava ei myöntänyt, että ei viihtyisi työssään.

*Millaiset asiat vaikuttavat asiakaspalvelutyötä tekevien työhyvinvointikokemukseen?*

Tutkittavien mukaan heidän työhyvinvointikokemukseen vaikuttivat työyhteisö, työilmapiiri, palkkaus, työn kuormitus, korkeamman aseman saavuttaminen, kiitolliset asiakkaat, itsensä hyödylliseksi tunteminen sekä esimies ja hänen antamansa palaute.

#### 5.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimus ei ole sataprosenttisesti luotettava eikä sitä voida soveltaa jokaiseen yritykseen ja henkilöön. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä keskittyy ihmisen omaan näkökulmaan eikä niin suoranaisesti tieteeseen. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä tutkii ilmiötä, eikä aina tieteellisesti todistettavissa olevaa asiaa.

Tutkimusta voidaan kuitenkin pitää luotettavana suurimmaksi osaksi, koska useiden tutkittavien vastaukset tukevat teoriaa ja ovat hyvinkin samanlaisia. Monen tutkittavan mukaan negatiiviseksi koetut asiat ovat niitä mitä tiedetään yleisesti ottaen olevan negatiivisia työhyvinvointia tutkiessa.

Tutkimus on kuitenkin toteutettu niin, että siihen on jokainen tutkittava vastannut oman mielipiteensä ja näkemyksensä. Tutkimuksesta tekisi luotettavamman, mikäli kaikki tutkittavat olisivat olleet samasta työpaikasta. Tässä tutkimuksessa tutkittiin yleisesti työhyvinvoinnin kokemuksia.

## 6. YHTEENVETO

### 6.1 Asiakaspalvelu ja työhyvinvointi

Asiakaspalvelu on sitä, että palvellaan asiakasta asiakkaan ansaitsemalla tavalla. Asiakaspalvelu on yrityksen yksi suurimmista kilpailutekijöistä. Asiakaspalvelua on niin huonoa kuin hyvääkkin. Jokainen asiakas kokee asiakaspalvelun eri lailla. Yleisesti hyvänä asiakaspalveluna pidetään sitä, että toimitaan asiakaslähtöisesti ja kuunnellaan asiakkaan tarpeita. Huonona asiakaspalveluna pidetään, kun asiakasta ei kuunnella ja asiakkaan tarpeita ei oteta huomioon.

Ammattitaitoinen ja varma työntekijä toimii tehokkaammin kuin ammattitaitoinen työntekijä. Tämän vuoksi koulutuksella on suuri merkitys asiakaspalvelun laatuun. Motivoitunut työntekijä ei myöskään toimi tehokkaasti ja useasti asiakas myös aistii, kun asiakaspalvelija ei ole kiinnostunut palvelemaan. Työhyvinvointi on yksi suurimmista työtehoon vaikuttavista asioista.

Työhyvinvointia on, että työntekijä viihtyy työpaikallaan ja näkee työnsä mielekkäänä. Työhyvinvointi on henkistä ja fyysistä terveyttä, joihin niin työntekijä kuin työnantajakin voivat vaikuttaa. Yhdessä työntekijä ja työnantaja varmistavat hyvän työilmapiirin, jonka seurauksena työntekijä viihtyy työpaikallaan.

### 6.2 Työhyvinvoinnin kokemukset

Tutkimusosuus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimusmenetelmänä. Tutkimukset toteutettiin haastatteluina joko puhelimitse tai kasvotusten. Tutkimukseen kutsuttiin henkilöitä tarkoin kriteerein, kuten työhistoria, työtehtävät ja ikä.

Tutkimukseen osallistui 8 asiakaspalvelutyössä olevia henkilöitä. Heistä kaksi oli miespuolista ja loput kuusi olivat naispuolisia. Jokainen heistä työskentelee asiakaspalvelussa, jossa tapahtuu



asiakaskohtaamisia. Nämä asiakaskohtaamiset tapahtuvat puhelimitse, sähköpostilla, kasvotusten tai postilla.

Yleisesti tutkimuksessa todettiin samoja asioita kuin opinnäytetyön teoriaperustana käytetyissä lähteissä mainittiin. Suurimmiksi ongelmiksi nousivat, kun koulutusta ei ollut riittävästi ja näin ollen työntekijät eivät voineet toimia täysin sekä, kun henkilöstöjohtaminen ei toiminut yrityksessä.

Henkilöstöjohtamisella tarkoitettiin sitä, kun työmäärä oli liian suuri, esimies ei tukenut työntekijöitään sekä palaute useasti jaettiin vain negatiivisten palautteiden osalta.

Tutkimuksessa löydettiin myös parannusehdotuksia yrityksille. Yritysten tulisi tutkittavien mielestä panostaa koulutukseen, jotta työntekijöistä tulisi ammattitaitoisempia. Työnantajan tulee myös huomioida työntekijän terveys, niin fyysinen kuin henkinen, esimerkiksi tukemalla työntekijää lounas- sekä liikuntaedulla. Työhyvinvointia voi myös parantaa työyhteisön kautta järjestämällä tykynpäiviä.

Tutkimuksen lopussa voitiin kuitenkin todeta, että tutkimus tukee teoriaperustassa olevia väitteitä.

## LÄHTEET

### Elektroniset lähteet

Etera. 2016. Mitä on työhyvinvointi. [viitattu: 23.01.2016] Saatavissa:

[http://www.etera.fi/tyonantaja/tyohyvinvointi/tyohyvinvoinninosat?WT.mc\\_id=brandi-tyohyvinvointi&WT.srch=1&gclid=CPqj77XvussCFSH3cgodmUEHmQ](http://www.etera.fi/tyonantaja/tyohyvinvointi/tyohyvinvoinninosat?WT.mc_id=brandi-tyohyvinvointi&WT.srch=1&gclid=CPqj77XvussCFSH3cgodmUEHmQ)

Friman, J. 2015. The voice of your customer, Blogi, Potilas vai asiakas – minkälainen asiakaskokemus voittaa terveydenhuollossa? SN4.

[viitattu:23.01.2016.] saatavissa:

<http://www.sn4.com/fi/blog/2015/08/potilas-vai-asiakas-minkalainen-asiakaskokemus-voittaa-terveydenhuollossa/>

Innotiimi. 2016. Asiakaskohtaaminen, Asiakaskokemus. [viitattu: 23.01.2016] Saatavissa:

<http://www.innotiimi.fi/palvelut/asiakaskohtaaminen-asiakaskokemus>

Inspirans Oy. 2016. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä.

[viitattu:12.03.2016.] saatavissa: <http://www.inspirans.fi/kvalitatiivinen-tutkimus/>

Kaakinen, T. 2008. 2008., Asiakaspalvelun menestystekijät. Balentor.

[Viitattu 23.01.2016]. saatavissa: <http://www.balentor.fi/asiakaspalvelun-menestystekijat>

Kantolahti, M. 2016. Työhyvinvointi. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus.

[viitattu:23.01.2016] saatavissa: <http://stm.fi/tyohyvinvointi>

Keronen, M. 2013. Asiakaslähtöisyys olennainen tekijä. Tesso.

[viitattu:23.01.2016.] saatavissa: <http://tesso.fi/artikkeli/asiakaslatoisyys-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa>

Kottman, T. 2015. Asiakaskokemus on tunnetta.SN4. [viitattu:23.01.2016]

saatavissa: <http://www.sn4.com/fi/blog/2016/01/asiakaskokemus-on-tunnetta/>

Kumpala, M. 2011. Asiakaspalvelu vaatii tilanne tajua. Y-lehti. [viitattu:

23.01.2016] Saatavissa: <http://www.y-lehti.fi/arkisto/artikkeli/3839/Asiakaspalvelu+vaatii+tilannetajua>

Pakarinen, T. 2012. Kuntatyönantajat. [viitattu:23.01.2016.] saatavissa:

<http://www.kuntatyonantajat.fi/fi/tyoelaman-kehittaminen/hr/Sivut/default.aspx>

Ratekoulutus. 2015. Onnistunut asiakaskohtaaminen. [viitattu:23.01.2016.]

saatavissa: <http://www.ratekoulutus.fi/koulutus/onnistunut-asiakaskohtaaminen-kuinka-se-tehdaan-1-pv-4/>

Työterveyslaitos. 2015. Työhyvinvointi. [viitattu:23.01.2016.] Saatavissa:

<http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/Sivut/default.aspx>

Työterveyslaitos. 2016. Työhyvinvointi, [viitattu:23.01.2016] saatavissa: [http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/terveyden\\_edistaminen\\_tyopaikalla/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/terveyden_edistaminen_tyopaikalla/sivut/default.aspx)

Wellbe. 2015. Kasvojenkohotus hyvällä asiakaspalvelulla [viitattu:23.01.2016] saatavissa: <http://www.wellbe.fi/avainsana/mita-on-hyva-asiakaspalvelu/>

### **Painetut lähteet**

Lundberg, T. 2004. 101 ideaa asiakaspalveluun: käytännön neuvoja positiivisia virikkeitä. Positiivarit: Lahti

Viitala, R. 2009. Henkilöstöjohtaminen. Edita: Helsinki

Virtanen, P. 2005. Houkutteleva työyhteisö. Edita: Helsinki

### **Painamattomat lähteet**

E-conomic-sanakirja. 2016. [viitattu:23.01.2016.] Saatavissa: <https://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/asiakastyytyvaisuus>

Mattila, P. 2016. Mistä syntyy asiakaskokemus? [Viitattu:23.01.2016.] Saatavissa: [https://www.youtube.com/watch?v=0h0QntvvSqc&feature=player\\_embedded](https://www.youtube.com/watch?v=0h0QntvvSqc&feature=player_embedded)

Suomisanakirja. 2016. [viitattu:23.01.2016.] Saatavissa: [www.suomisanakirja.org](http://www.suomisanakirja.org)

## LIITE 1

### Tutkimuskaavake

Ikä:

Sukupuoli:

Työsuhteen pituus:

1. Miten olet viihtynyt työpaikassasi?
2. Mahdollistaako tiimisi kaikille tasapuolisen työmäärän ja rauhan, jotta voit toimia mahdollisimman hyvin ja tehdä parhaasi asiakaspalvelussa?
3. Koetko saavasi tarpeeksi tukea ja koulutusta tehdäksesi työsi parhaalla mahdollisella onnistumisprosentilla? onko jotain liikaa tai puuttuuko jotain?
4. Toimiiko viestintä muiden työntekijöiden välillä mielestäsi sujuvasti?
5. Täyttääkö konttorisi tilat mielestäsi ne kriteerit, joita tarvitset joka päiväiseen työhösi ja onnistuaksesi siinä parhaiten? (työtilat, laitteet, järjestelmät, taukotilat)
6. Tukeeko esimiehesi sinua työssäsi? Esim. saatko palautetta työstäsi? Negatiiviset sekä positiiviset?
7. Miten näit työn vaikuttavan ns. pääsi sisälle? Onko tämä asiakaspalvelutyö haastavaa?
8. Koetko, että palkkaus ja työpaikan edut vaikuttavat työntekosi tulokseen?

9. Kerrotko omin sanoin mikä motivoi sinua työssäsi/työpaikallasi tekemään kaikkesi, jotta toimit aina asiakkaan edun mukaisesti?
  
10. Kerrotko omin sanoin mikäli työpaikallasi on jokin epäkohta, jonka takia et voi/halua/pysty toimimaan asiakkaan edun mukaisesti?