

Kielitaidon merkitys asiakaspalvelussa Tallink Silja Oy:llä

Ella Könönen



Tekijä(t) Ella Könönen	
Koulutusohjelma Matkailun liikkeenjohdon koulutus	
Opinnäytetyön nimi Kielitaidon merkitys asiakaspalvelussa Tallink Silja Oy:llä	Sivu- ja liitesivumäärä 50 + 7
<p>Tämä opinnäytetyö käsittelee kielitaidon merkitystä asiakaspalvelussa toimeksiantajalla Tallink Silja Oy:llä. Tutkimus on rajattu laivojen lähtöselvityksen ympärillä tapahtuvaan asiakaspalveluun Helsingin terminaaleissa.</p> <p>Opinnäytetyön päätavoitteena oli tutkia, mikä on työntekijöiden itsearviointin mukaan heidän oma kielitaidon taso, ja mikä on heidän näkemyksensä riittävästä kielitaidosta työhön Tallink Silja Oy:n terminaaleissa. Toimiva kielitaito voi auttaa saavuttamaan toivotun asiakaspalvelun tason sekä korkealaatuisen ja miellyttävän matkustajakokemuksen. Alatavoitteena oli saada selville, tarvitsevatko työntekijät lisäkoulutusta kielitaidon parantamiseksi sekä millaista kieliosaajaa toimeksiantajan tulisi etsiä tulevissa rekrytoinneissaan.</p> <p>Tutkimuksen teoriaosassa esitellään aluksi toimeksiantajayritys, minkä jälkeen käydään läpi asiakaspalvelun merkitystä. Teoriaosuus etenee kuvailemaan kielitaitoa ja sen kytkeytymistä asiakaspalveluun. Samoja teemoja tarkastellaan toimeksiantajan näkökulmasta.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä käytettiin yhdistelmää kvalitatiivisesta ja kvantitatiivisesta menetelmästä. Päättötutkimusmenetelmänä oli Webropol-ohjelmalla toteutettu kysely, johon vastasi 44 Tallink Silja Oy:n lähtöselvityksessä työskentelevää asiakaspalvelijaa. Tämän lisäksi yrityksen näkökulmaa aiheeseen haettiin haastattelemalla Tallink Silja Oy:n lähtöselvityspäällikköä, jonka näkemykset tukivat muuta tutkimusta. Työ toteutettiin syksyn 2018 aikana. Käytettävissä olleesta ajasta noin puolet työstettiin tutkimuksen teoriaosaa ja puolet itse tutkimusta. Opinnäytetyön tutkimusosassa kuvaillaan prosessin etenemistä.</p> <p>Tutkimuksen tulokset osoittivat, että vieraita kieliä tarvitaan asiakaspalvelijoiden näkemysten mukaan terminaaleissa jatkuvasti ja niitä osataan melko monipuolisesti. Englanti on ainoa vieras kieli, jonka osaaminen yhdistää kaikkia vastaajia. Melko toimivasta kielitaidosta huolimatta osaaminen on huomattu silloin tällöin riittämättömäksi. Tällaiset tilanteet voivat avointen kysymysten perusteella johtaa väärinymmärryksiin tai jopa palvelutilanteen keskeytymiseen.</p> <p>Tulosten perusteella yrityksen tulisi toteuttaa kieliin liittyvää lisäkoulutusta tai muita toimenpiteitä. Varsinkin naapurimaiden viron ja venäjän kielten perusteita tulisi tarjota Tallink Silja Oy:n työntekijöille esimerkiksi itseopiskelumateriaalien muodossa. Ruotsin kielen itsearviointin mukaan osaamista on, mutta kielen puhumiseen tulisi saada lisää rohkeutta. Uskallusta voitaisiin saada lisättyä puhekurssien avulla. Vastaajat ja lähtöselvityspäällikkö arvioivat erityisesti kiinan ja espanjan kielten merkityksen kasvavan. Edellä mainitut viisi kieltä ovat niitä, joiden osaajia yrityksen tulisi tulevissa rekrytoinneissa etsiä.</p>	
Asiasanat Asiakaspalvelu, asiakastyytyväisyys, asiakaskokemus, kieli, kielitaito	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Tallink Silja Oy	3
2.1	Matkustajavirrat	4
2.2	Lähtöselvitys.....	4
3	Asiakaspalvelu	7
3.1	Asiakas	8
3.2	Asiakastytyväisyys.....	9
3.3	Asiakkaan odotukset ja kokemukset	10
3.4	Asiakaspalvelu Tallink Silja Oy:llä	12
4	Kielitaito	15
4.1	Eurooppalainen kielitaidon kuvausasteikko (CEFR)	17
4.2	Kielitaito asiakaspalvelussa.....	18
4.3	Kielitaito Tallink Silja Oy:llä.....	20
4.3.1	Kielitaidon merkitys	22
4.3.2	Näkyvimvät kielet	22
4.3.3	Kieli eri työtehtävissä.....	23
4.3.4	Kieliosaajien etsintä.....	24
5	Tutkimus	26
5.1	Menetelmän valinta ja aineiston keräys	26
5.2	Kyselyn tulokset.....	28
5.2.1	Taustatiedot.....	28
5.2.2	Asiakkaan odotukset ja kokemukset	29
5.2.3	Koettu kielitaito ja kielten esiintyminen työssä	31
5.2.4	Rohkeus vieraiden kielten käyttöön.....	37
5.2.5	Kielitaidon riittävyys	39
5.2.6	Yrityksen tuki kielitaitoon	41
6	Johtopäätökset ja pohdinta	43
6.1	Toimenpide-ehdotukset toimeksiantajalle	47
6.2	Luotettavuus ja hyödynnettävyys	49
	Lähteet	51
	Liitteet.....	55
	Liite 1. Haastattelukysymykset	55
	Liite 2. Kysely.....	56
	Liite 3. Kielitaidon itsearviointilokerikko	61

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö tutkii kielitaidon merkitystä asiakaspalvelussa toimeksiantajalla Tallink Silja Oy:llä, jossa kieli on jatkuvasti läsnä. Tutkimuksen päätavoitteena on selvittää asiakaspalvelijoiden tämänhetkinen kielitaito itsearviointia apuna käyttäen sekä näkemys riittävästä kielitaidosta työssä toimeksiantajayrityksessä. Alatavoitteena on saada tulosten perusteella selville, tarvitsevatko työntekijät lisäkoulutusta nykyisen kielitaidon parantamiseksi sekä minkälaista kieliosaajaa toimeksiantajan tulisi etsiä tulevaisuuden rekrytoinnissaan. Tutkimuksella selvitetään, vastaako koettu osaaminen näkemykseen kielten tarpeesta.

Asiakaspalvelussa vaaditaan kommunikatiivisia taitoja, ja koska toimeksiantajayrityksen matkustajat koostuvat eri kansallisuuksista, tapahtuu osa asiakaskohtaamisista vierailuilla kielillä. Kansainvälisessä työympäristössä ei enää pärjää pelkällä äidinkielellä vaan kielitaito kuuluu ammattitaitoiseen asiakaspalveluun (Johansson & Nuolijärvi & Pyykkö 2011, 16). Päämääränä on sujuva asiakaspalvelu ja sen kautta korkealaatuisen sekä miellyttävän matkustajakokemuksen luominen asiakkaalle. Tutkimusongelmaa tarkasteltiin ainoastaan Tallink Silja Linen eikä asiakkaiden näkökulmasta.

Opinnäytetyössä toimeksiantajayrityksestä käytetään nimityksiä Tallink Silja Oy sekä Tallink Silja Line. Yritys on noin 1500 henkilöä työllistävä varustamoyhtiö, jossa asiakaspalvelua tehdään monessa eri kanavassa ja kaupungissa (Tallink Silja Line 2018a). Työntekijöiden suuresta määrästä johtuen tämä tutkimus on rajattu Helsingin terminaaleihin, joita on yhteensä kolme kappaletta: Länsisataman terminaalit 1 ja 2 sekä Olympiaterminaali. Työntekijät työskentelevät vaihtelevasti kaikissa terminaaleissa, minkä vuoksi tutkimus kattaa kaikki kolme työympäristöä. Terminaaleissa tutkimuksen kohteena ovat laivojen lähtöselvityksen asiakaspalvelijat.

Tutkimuksen kohderyhmänä on kaiken kaikkiaan 79 henkilöä. Nämä ovat sellaisia Tallink Silja Oy:n työntekijöitä, jotka ovat päivittäin vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. He ovat myös ensimmäisiä asiakaspalvelijoita, jotka matkustajat kohtaavat asiakkaiksi saapuessaan. Kaikki laivojen matkustajat kulkevat juuri näiden asiakaspalvelijoiden kautta, ja eri kansallisuuksien törmätessä vieraiden kielten käyttö on välttämätöntä. Opinnäytetyön kirjoittaja on itse Tallink Silja Oy:n lähtöselvittäjä, joten osa työstä perustuu kirjoittajan omiin kokemuksiin ja havaintoihin yrityksen työntekijänä. Omat huomiot on tehty koulutuksessa ja työssä Helsingin terminaaleissa. Muu tutkimuksessa esiintyvä tieto on hankittu eri aineistojen sekä opinnäytetyön tutkimusmenetelmien kautta.

Rajauksen ja tavoitteiden kautta laadittiin tutkimuksen toimintasuunnitelma, johon sisältyy sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen ominaispiirteitä. Päättökimukseksi on Webropol-ohjelmalla toteutettu kysely, mikä on suunnattu aiemmin mainitulle kohderyhmälle. Kysely on yhdistelmä laadullisen ja määrällisen tutkimuksen menetelmiä. Sen lisäksi yrityksen näkökulmaa kielitaidon merkityksestä sekä yrityksen tuesta kielikoulutusta kohtaan haetaan lähtöselvityspäällikkö Terhi Ojaseen haastattelulla, mikä kuuluu laadulliseen tutkimukseen. Haastattelussa esiin tulleet asiat käydään läpi opinnäytetyön teoriaosassa, kun taas kyselyssä ilmenneet asiat käsitellään tutkimuksen tulokset-osiossa. Molemmat näkökulmat yhdistetään johtopäätöksissä.

Opinnäytetyötutkimuksen aiheen valintaan vaikuttivat oma kiinnostus ja koulutuksen myötä tullut kokemus sekä matkailuun että vieraisiin kieliin, joten näiden yhdistäminen tuntui luontevalta. Toimeksiantaja valikoitui oman työpaikan myötä, jolloin yrityksestä oli omakohtaista perehtyneisyyttä sekä mielenkiintoa henkilökohtaisella tasolla. Tallink Silja Oy pysyi työpaikkana koko kirjoitusprosessin ajan, joten yhteistyö toimeksiantajan kanssa oli helppoa. Aihe valittiin toimeksiantajayrityksen kanssa yhdessä omien ehdotusten pohjalta. Valinnassa pohdittiin sitä, mikä on ajankohtaista, mistä on hyötyä toimeksiantajalle ja mitä ei ole aiemmin Tallink Silja Linen terminaaleissa tutkittu. Aihe on toimeksiantajalle ajankohtainen, sillä matkustus lisääntyy Tallink Silja Oy:llä jatkuvasti ja sen myötä yritykselle tulee lisää monikulttuurisia matkustajia (Tallink Silja Line 2018d). Kansainvälisyyden myötä kielitaidon merkitys on noussut isoksi osaksi asiakaspalvelutyötä, ja kasvun voidaan olettaa jatkuvan tulevaisuudessa. Aihe näkyy terminaaleissa työntekijöiden välisenä keskusteluna, ja kiinnostus oli huomattavissa tutkimuksen tuloksissa. Tulosten perusteella laadittiin erilaisia toimenpide-ehdotuksia toimeksiantajan hyödynnettäväksi. Toimeksiantaja oli tietoinen uutta tietoa tuottavan prosessin vaiheista, mutta antoi vapaat kädet toteutukselle.

2 Tallink Silja Oy

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Tallink Silja Oy. Virolaiseen varustamoyhtiöön AS Tallink Grupp:iin kuuluva Tallink Silja Oy kuljettaa Itämerellä liikennöivillä laivoillaan matkustajia sekä rahtia. Vuonna 2017 AS Tallink Grupp:in liikevaihto saavutti 967 miljoonaa euroa. Yhtiö omistaa kaiken kaikkiaan 14 laivaa sekä 5 hotellia, joita asiakas voi varata laivamatkan yhteydessä. (Tallink Silja Line 2018a.)

Vuonna 2006 yritys yhdisti kaksi eri varustamobrändiä – Tallink Finland Oy:n sekä Silja Oy Ab:n, joista Silja Line-brändin historia ulottuu vuoteen 1957 ja Tallink-brändin vuoteen 1989. (Tallink Silja Line 2018b.) Nyt yhdistyneen Tallink Silja Oy:n laivat kulkevat Helsingistä sekä Turusta Maarianhaminan kautta Tukholmaan Silja Linen nimellä, kun taas Tallinkin nimellä ne operoivat pääasiassa Helsingistä Tallinnaan. Tallink Silja Oy:n pääkonttori sijaitsee Helsingissä, mutta toimipisteitä on myös Turussa ja Tampereella. Yritykseen on palkattu noin 1500 henkilöä, joista 500 työskentelee mantereella ja 1000 vesillä. (Tallink Silja Line 2018a.)

Helsingissä Tallink Silja Oy:n laivat kulkevat kolmesta eri terminaalista; Olympiaterminaalista, Länsisataman terminaali yhdestä sekä Länsisataman terminaali kahdesta. Olympiaterminaalista kaksi laivaa, Silja Serenade sekä Silja Symphony, operoivat Ahvenanmaan kautta Tukholmaan ja takaisin. Laivat liikennöivät joka toinen päivä niin, että joka päivä toinen laivoista lähtee Helsingin Olympiaterminaalista. Länsiterminaali 1:stä operoi Silja Europa 22:n tunnin risteilyjä Tallinnaan, kun taas Länsiterminaali 2:sta lähtevät kahden tunnin pikalautat Star ja Megastar Tallinnaan. Nämä kaksi pikalauttaa liikennöi Helsinki-Tallinna väliä kuusi kertaa päivässä ja Silja Europa samaa väliä kerran päivässä. (Tallink Silja Line 2018c.)

Kaikissa Helsingin terminaaleissa työskentelee sama joukko työntekijöitä, jotka vaihtavat työskentelyterminaalia työvuorolistojen määrittämällä tavalla. Terminaaleissa työskentelevät yhdessä Tallink Silja Oy-nimen alla muun muassa sekä yksittäismatkustajien että ryhmämatkustajien lähtöselvittäjät, terminaaliavustajat, sekä esimiehet. Kaikilla on selkeästi jaetut tehtävät, mutta yhteistyötä tehdään tiiviisti. Kaikkien näiden työntekijöiden ympärillä toimii laivamatkustajien lähtöselvitys, jossa tapahtuvaan asiakaspalveluun opinnäytetyötutkimus on kohdistettu.

2.1 Matkustajavirrat

Vuonna 2017 AS Tallink Gruppilla matkusti yli 9,8 miljoonaa ihmistä (Tallink Silja Line 2018a). Matkustajaennätykset ovat ylittyneet kuuden vuoden ajan ja vuoden 2018 heinäkuussa ennätys tehtiin kuljettamalla 1 223 901 matkustajaa, mikä on enemmän kuin koskaan aiemmin. Edellisestä vuodesta kasvua oli tapahtunut 1,3 prosenttia. AS Tallink Grupp:in toimitusjohtaja Paavo Nögenen mukaan matkustajavirtojen kasvuun ovat vaikuttaneet jatkuva kehitys, investoinnit, helteinen kesä sekä uusien kohderyhmien markkinointi. Varsinkin Aasian maat ovat olleet kasvavana markkinaryhmänä. (Tallink Silja Line 2018d.)

Kuvio 1 havainnollistaa kahden eri vuoden matkustajamääriä eri kohteiden välillä. AS Tallink Grupp liikennöi Suomen ja Ruotsin, Suomen ja Viron, Ruotsin ja Viron sekä Latvian ja Ruotsin välillä, mutta koska tämä opinnäytetyötutkimus keskittyy vain Helsingin terminaalisiin, on kuviossa ilmoitettu tarkat matkustajamäärät vain Suomi-Ruotsi sekä Suomi-Viro reiteiltä. Kokonaismäärässä on kuitenkin ilmaistuna kaikkien kohteiden yhteismatkustajamäärä. Kuviossa on myös eritelty kasvun määrä prosentteina vuodesta 2017 vuoteen 2018. Kuten kuvio osoittaa, vuonna 2018 suurin osa AS Tallink Grupp:in matkustajista kulki Suomen ja Viron välillä. Matkustajamäärien lisäksi myös rahdin sekä ajoneuvojen määrät olivat nousseet. (Tallink Silja Line 2018e.)

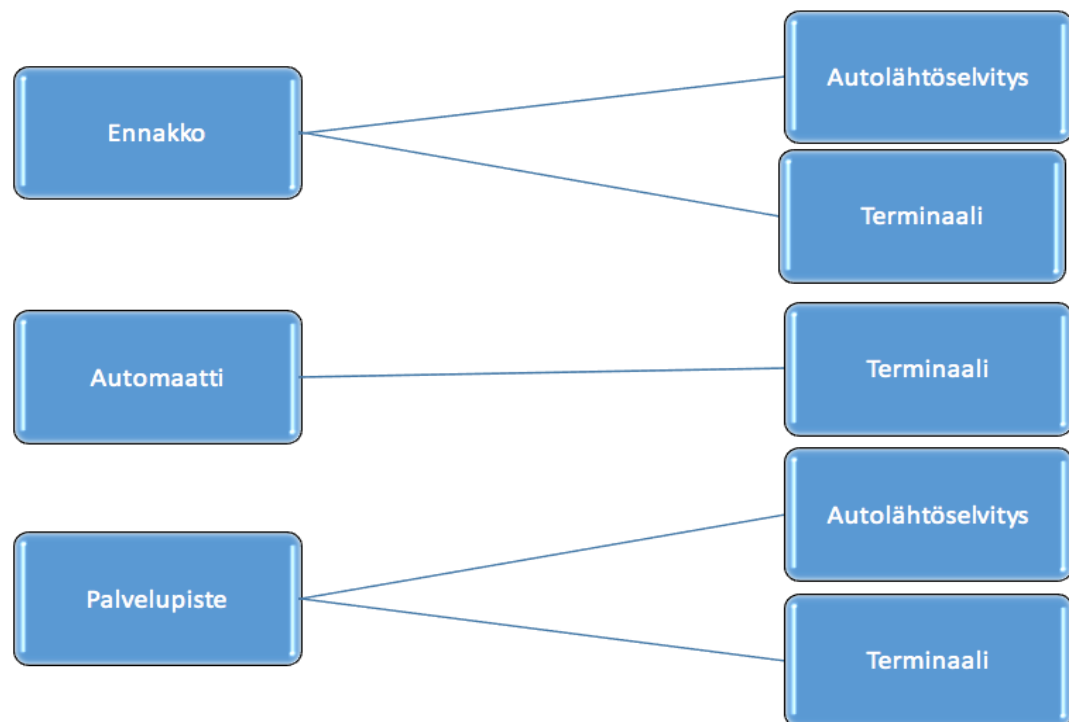
	heinäkuu 2018	heinäkuu 2017	Muutos
Matkustajat	1 223 901	1 208 156	1,3 %
Suomi - Ruotsi	375 199	367 302	2,2 %
Viro - Suomi	633 260	627 013	1,0 %
Rahti	29 629	27 666	7,1 %
Suomi - Ruotsi	4 654	4 324	7,6 %
Viro - Suomi	20 230	19 276	4,9 %
Matkustajien ajoneuvot	153 805	152 250	1,0 %
Suomi - Ruotsi	37 250	35 892	3,8 %
Viro - Suomi	97 132	95 624	1,6 %

Kuvio 1. AS Tallink Grupp:in matkustajamäärien muutos vuosina 2017 ja 2018 (Tallink Silja Line 2018e).

2.2 Lähtöselvitys

Opinnäytetyö on kohdistettu Tallink Silja Oy:n asiakaspalveluun Helsingin terminaalien lähtöselvityksessä. Lähtöselvitys on asia, joka jokaisen matkustajan täytyy tehdä ennen laivaan astumista. Se tarkoittaa ilmoittautumista laivalle, jolloin matkustaja kirjautuu laivan

matkustajalistoilta. Tällöin asiakas saa itselleen mairinnousukortin eli lipun, jonka avulla hän pääsee astumaan laivaan. Virallinen lähtöselvitysaika alkaa noin kaksi tuntia ennen laivan lähtöä. (Tallink Silja Line 2018c.)



Kuvio 2. Lähtöselvityskanavat.

Kuvio 2 havainnollistaa asiakkaanpolkua lähtöselvityksessä ja kolmea eri tapaa tehdä lähtöselvitys. Kuvio myös osoittaa eri paikat, missä lähtöselvityksen voi tehdä: autolähtöselvityksessä tai terminaalissa. Yksi vaihtoehdoista on asiakkaan itse tekemä lähtöselvitys ennen matkaa tietokoneella tai äylaitteella, jolloin hän voi joko itse tulostaa lipun tai vaihtoehtoisesti näyttää sen omalta äylaitteelta. Tällöin aikaa ei kulu terminaalissa, vaan asiakas kulkee suoraan laivaan. Ennakkoon tehtyä lähtöselvitystä kutsutaan mobiililähtöselvitykseksi, ja se sulkeutuu 30-45 minuuttia ennen laivan lähtöä riippuen siitä matkustaako asiakas jalkaisin vai autolla (Tallink Silja Line 2018f). Jos asiakas ei tee lähtöselvitystä ennakkoon, hän tekee sen terminaaliiin saapuessaan (Tallink Silja Line 2018c).

Terminaalissa lähtöselvityksen voi tehdä kahdella eri tavalla: itsepalveluautomaatilla tai palvelupisteellä. Itsepalveluautomaatilla asiakas avaa itse varauksensa varausvahvistuksen tai Club One-kanta-asiakaskortin avulla. Hän painaa "lähtöselvitä"-nappia, jolloin kone tulostaa liput. Lähtöselvitysaikana terminaaliiin aulassa on aina joku Tallink Silja Oy:n lähtöselvittäjästä valmiina auttamaan asiakasta, jos ongelmia ilmenee itsepalvelulähtöselvityksessä. Itsepalveluautomaattien käyttäminen vähentää jonoa palvelupisteiltä, joita suosivat henkilökohtaista palvelua toivovat matkustajat. (Tallink Silja Line 2018c.)

Palvelupisteellä asiakasta on aina auttamassa Tallink Silja Linen lähtöselvittäjät. Pisteitä on erikseen yksittäismatkustajille sekä ryhmille, joiksi lasketaan yli 10 hengen etukäteen tehdyt ryhmä-, kokous- ja matkatoimistovaraukset. Palvelupisteellä asiakaspalvelija tarkistaa asiakkaan matkustusasiakirjat ja tulostaa mihinnsukortit. Jos asiakas on matkustamassa autolla, hänen ei tarvitse poiketa terminaalissa sisällä ollenkaan, vaan voi ajaa suoraan autollaan autolähtöselvitykseen, joka sijaitsee ulkona terminaalialueella. Autolähtöselvityksessä työskentelevät myös Tallink Siljan lähtöselvittäjät ja lähtöselvitys tapahtuu samalla tavalla kuin terminaalin palvelupisteellä. Palvelupisteellä ja autolähtöselvityksessä asiakaspalvelijat tekevät lähtöselvityksen ja/tai myynnin Tallink Siljan omaa varausjärjestelmää käyttäen. (Tallink Silja Line 2018c.)

Terminaaliavustajat ovat henkilöitä, jotka ohjaavat autoja autolähtöselvityksessä oikeille ajokaistoille sekä mittavat ajoneuvojen korkeuksia ja pituuksia. Oikein tehdyt varaukset oikeilla ajoneuvokorkeuksilla ovat tärkeitä, jotta kaikki autot saataisiin mahdutettua laivan autokannelle. Terminaaliavustajat työskentelevät myös terminaaleissa avustaen asiakkaita laivaan johtavilla porteilla. (Tallink Silja Line 2018c.)

Joillakin työntekijöillä voi olla koulutus moneen eri rooliin, jolloin työtehtävät vaihtelevat työvuorosunnittelun mukaisesti. Yhdellä työntekijällä, pois lukien esimiehet sekä ryhmälähtöselvittäjät, voi olla myös monta eri työtehtävää. Yksittäismatkustajien lähtöselvittäjät sekä terminaaliavustajat tekevät yhtä työtehtävää aina yhden laivan lähdön ajan. Jos työntekijä on töissä kolmen eri laivan lähdön ajan, hänellä voi olla kolme eri työtehtävää päivän aikana. Työtehtävät jaetaan aina joka päivälle erikseen ja työntekijä tarkistaa sen päivän työpisteensä aina vuoroon tullessaan.

Lähtöselvittäjien esimiehistä yksi on aina terminaalissa paikalla. Heillä on omat vastuualueensa, jotka eivät vaihdu päivän aikana, mutta asiakaspalvelua he tekevät varsinkin ongelmien ilmetessä, jolloin he menevät lähtöselvittäjän tai terminaaliavustajan avuksi. Kaikissa työtehtävissä kaikki työntekijät toimivat siis asiakaspalvelijan roolissa. Lähtöselvityksessä työskentelevät Tallink Silja Oy:n työntekijät ovat ensimmäisiä henkilöitä, jotka asiakas kohtaa matkansa ja asiakkaanpolkunsu aikana. Lähtöselvityksen jälkeen asiakkaat siirtyvät laivaan ja asiakaskohtaaminen terminaalin työntekijöiden kanssa on ohi. Terminaalissa syntyy asiakkaan ensivaikutelma yrityksestä, mikä tekee lähtöselvityksestä erittäin tärkeän osan kokonaisvaltaista matkustajakokemusta. (Tallink Silja Line 2018c.)

3 Asiakaspalvelu

Tallink Silja Oy:n laivojen lähtöselvitys pyörii täysin asiakaspalvelun ympärillä. Asiakaspalvelu määritellään työntekijän ja asiakkaan väliseksi vuorovaikutukseksi, jonka keskiössä on tuote tai palvelu. Lähes jokainen ammatti sisältää asiakaspalvelua jollakin tavoin. (Kannisto & Kannisto 2008, 6-7.) Asiakaspalvelutilanne toimii kuten muutkin ihmisten väliset vuorovaikutustilanteet, mutta ennen kaikkea se on kohtaaminen asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä (Aarnikoivu 2005, 16; Kannisto & Kannisto 2008, 6-7).

Asiakaspalvelija on yrityksen henkilökuntaa, joka on kanssakäymisessä asiakkaiden kanssa. Hän on lähimpänä asiakasta ja avainasemassa asiakkaan tarpeisiin vastaamisessa. (Kannisto & Kannisto 2008, 6-7.) Reinbothin mukaan asiakaspalvelija on juuri se osa henkilöstöä, mikä luo asiakaspalvelun, ja Aarnikoivu kertoo asiakaspalvelijan antavan muodon organisaation arvoille sekä asiakassuhteille. (Aarnikoivu 2005, 16; Reinboth 2008, 82). Aarnikoivu määrittää asiakaspalvelijan myös yhdeksi yrityksen kilpailutekijöistä ja Ylikoski vahvistaa samaa toteamusta kertomalla asiakaspalvelijan saavan aikaan pohjan kestäville asiakassuhteille (Aarnikoivu 2005, 58; Ylikoski 1999, 314).

Asiakaspalvelua pidetään usein joko hyvänä tai huonona. Tallink Silja Linen koulutuksissa usein eritellään nämä kaksi, jotta jokaiselle työntekijälle selvennettäisiin, mikä on sellaista palvelua, jota heiltä odotetaan ja mikä sellaista, jota heiltä ei haluta. Hyvä asiakaspalvelu on se, mitä yritykset kuten Tallink Silja haluaa saavuttaa muun muassa koulutusten tai palautteiden avulla. Asiakaspalvelun onnistumisessa toimiva viestintä on välttämätöntä, ja se voi pelastaa huonon alun saaneen palvelutapahtuman (Ylikoski 1999, 314). Kansainvälisessä yrityksessä kuten Tallink Silja kaikki asiakaspalvelutilanteet voidaan joutua tekemään muulla kuin asiakaspalvelijan omalla äidinkielellä, joten kielitaito on koko ajan läsnä viestintää vaativissa asiakaskohtaamisissa.

Reinboth toteaa, miten hyvä palvelu perustuu työntekijöihin, joilla on asiakaspalveluun liittyviä taitoja. Osaamista ja asiantuntemusta kertyy kokemuksen myötä, mutta asiakaspalveluakin voi opiskella kuten muidenkin alojen perustaitoja. (Reinboth 2008, 8.) Asiakaspalvelutilanteet ovat ennalta arvaamattomia, mutta Raija ja Auvo Marckwortin (2011, 13) mukaan asiakaspalvelija saa käännettyä kaikki haasteet hyväksi asiakaspalveluksi omilla vuorovaikutustaidoilla, hyvällä asenteella, asiantuntemuksella, omien ajatusten kontrolloinnilla sekä ihmistuntemuksella. Aarnikoivun (2005, 59) mielestä taas tärkein piirre asiakaspalvelijassa on halukkuus palvella asiakkaita.

Santeri ja Päivi Kanniston mukaan hyvää palvelua syntyy, kun asiakas tuntee itsensä tulleensa kuulluksi. Tällöin asiakaspalvelija ei oleta mitään, vaan auttaa asiakasta juuri tämän tarpeiden mukaisesti. Jos tarve vaatii, asiakaspalvelijan tulee olla joustava. Asiakas tulisi myös laittaa etusijalle, jotta parhaaseen mahdolliseen ratkaisuun päästäisiin ja palvelu olisi hyvää. Häntä tulisi kunnioittaa sekä kohdella samanarvoisena, ja hänelle tulisi suoda aikaa asioida sekä tehdä päätöksiä. Hyvä asiakaspalvelu edellyttää myös luotettavuutta sekä tasalaatuisuutta. (Kannisto & Kannisto 2008, 13-14.)

Osaavan asiakaspalvelijan odotetaan omaavan myös empatiataitoja, jolloin hän osaisi asettua asiakkaan asemaan ja palvella tätä paremmin sen mukaan (Reinboth 2008, 8). Hyvään asiakaspalveluun saatetaan yhdistää myös muuta kuin mitä asiakaspalvelija viestii sanallisesti. Näihin hyvän asiakaspalvelijan mielikuviin voidaan yhdistää esimerkiksi huoliteltu ulkonäkö, hymy, iloisuus ja niin edelleen. (Hannula & Ingberg & Virta 2012, 9.) Rissanen kertoo, kuinka on pystytty todistamaan, että asiakkaan mielestä hyvä yritys saa selkeästi enemmän tuottoja kuin yritys, jolle asiakkaat antavat vain vähän arvoa. Tämä voidaan tavoittaa panostamalla hyvään palveluun. Asiakaspalvelijat ovat yrityksen väline saavuttaa kannattavuutta palvelun kautta, joten yrityksen tehtävänä on motivoida työntekijöitä tavoitteita kohti pärjätäkseen kilpailussa. (Rissanen 2006, 114, 169.)

Yleisesti huonoksi palveluksi mielletään Reinbothin mukaan palvelu, jossa asiakkaan huomioiminen unohtuu täysin. Tällaisessa palvelussa asiakas joutuu itse näkemään vaivaa tullakseen huomioiduksi sekä saadakseen tarvitsemansa. Yrityksen toiminta voi olla liian myyntipainotteista, jolloin keskittymispiste on tuotossa, ei asiakkaan tarpeisiin vastaamisessa. Huono palvelu ei saa aikaan luottamusta asiakkaan ja yrityksen välillä. (Reinboth 2008, 9-12.) Ei-asiakaslähtöiseen palveluun yhdistetään usein asiakaspalvelijan välinpitämättömän asenne, hänen tietämättömyytensä edustamastaan tuotteesta tai palvelusta, haluttomuus palvella tai jopa hermostuminen (Hannula & Ingberg & Virta 2012, 9). Monesti asiakkaat voivat pitää palvelua huonona, vaikka todellisuudessa kyseessä on vain asiakkaan tyytymättömyys eikä henkilökunnan tekemä virhe. Huono palvelu on siis sitä, mitä yritetään välttää. (Reinboth 2008, 96).

3.1 Asiakas

Asiakaspalvelussa päähuomio on asiakkaassa, joka on tuotetta tai palvelua käyttävä ihminen tai yritys (Kannisto & Kannisto 2008, 7). Tämän motiivi on aina jonkin tarpeen tyydytys (Ylikoski 1999, 151). Yritys tarvitsee asiakasta ostamaan sekä maksamaan, jotta se voisi jatkaa toimintaansa ja saada voittoa (Aarnikoivu 2005, 13). Asiakkaaksi mielletään myös sellaiset, jotka ovat vain välillisessä kanssakäymisessä organisaation palveluiden

kanssa. Asiakas ei myöskään aina osta tuotteita tai palveluja vaan asiakkaaksi luokitellaan lisäksi kaikki, joiden kanssa yritys on vuorovaikutuksessa toiveenaan saada heidät asiakkaiksi. (Rope 2005, 536.) Mahdolliset asiakkaat ovat kyvykkäitä ostamaan palvelun tai tuotteen sekä heillä on tarve ja mielenkiinto sitä kohtaan (Ylikoski 1999, 35). Tässä opinnäytetyötutkimuksessa asiakkaiksi määritellään välittömässä kanssakäymisessä tapahtuvat asiakaskohtaamiset terminaali-alueilla.

Kotler (2005, 15) toteaa asiakkaan olevan yrityksen suurin voimavara, jota tulisi ajatella yrityksen taloudellisena pääomana. Suurin haaste on saada lojaleja asiakkaita, jotka jatkavat yrityksen palveluiden käyttämistä, vaikka kilpailijayritykselle vaihtaminen olisi helppoa. Kotlerin mukaan yrityksen täytyy tietää asiakkaan tarpeet sekä osata ylittää odotuksia. (Kotler 2005, 16.)

3.2 Asiakastyytyväisyys

Kuten Kotler (2005, 15) totesi, asiakas on organisaation suurin voimavara. Jotta Tallink Silja Line voisi mahdollistaa matkustajavirtojen kasvatuksen, tuottojen kasvun sekä lojaleiden asiakassuhteiden saavuttamisen ja ylläpidon, tulee asiakkaiden olla tyytyväisiä.

Asiakas tuntee tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä käyttämäänsä tuotetta tai palvelua kohtaan (Ylikoski 1999, 149). Monesti yritykset keskittyvät enemmän tuoton kuin tyytyväisten asiakkaiden tavoitteluun, vaikka todellisuudessa sekä yritys että asiakas hyötyvät, kun organisaatio osoittaa arvostusta asiakasta kohtaan niin, että asiakastyytyväisyys kasvaa (Aarnikoivu 2005, 14; Kotler 2005, 13). Asiakastyytyväisyys on yritykselle myös tapa mitata ja tutkia omaa menestymistään sekä tällä hetkellä, että tulevaisuudessa (Rope & Pöllänen 1998, 58). Tuottoa ei voida taata ilman tyytyväisiä asiakkaita, ja jos asiakastyytyväisyys vähenee, yrityksen tuotto vähenee sen mukana. (Rope & Pöllänen 1998, 58; Kotler 2005, 13).

Asiakas on tyytyväinen, kun häntä kohdellaan yksilönä. Tämä vaatii usein henkilökohtaista palvelua, ja vaikka teknologia onkin korvannut monia asiakaspalvelijoiden työtehtäviä, moni asiakas sivuuttaa koneet ja toivoo saavansa palvelua oikealta asiakaspalvelijalta. (Kannisto & Kannisto 2008, 7.) Aarnikoivu (2005, 18) toteaa kuitenkin, että kun teknologiasta ja esimerkiksi itsepalvelulaitteista on tehty vaihtoehto, jonka asiakas voi itse valita, sen voi laskea asiakaspalveluksi. Näin on tehty myös Tallink Siljan terminaaleissa.

Ylikoski (1999, 35) sanoo asiakkaiden tyytyväisyyden tuotetta tai palvelua kohtaan olevan välttämätöntä, jotta yritys solmisi asiakkaan kanssa pitkäaikaisen suhteen. Lojalit asiakkaat tulevat siis tyytyväisyyden mukana. Yritykset tavoittelevat asiakastyytyväisyyttä muun muassa pyrkimällä etsimään hyviä asiakaspalvelijoita. Miellyttävä palvelu on yksi tekijä, mikä saa asiakkaan tulemaan takaisin samalle yritykselle sekä kertomaan tuttavilleen hyvistä kokemuksistaan. (Ylikoski 1999, 173.) Tällöin yritys saa ilmaista mainosta sekä lisää tuottoa. Reinboth huomioi, että asiakaspalveluun panostaminen ja asiakkaiden miellyttäminen toimivat kilpailuetuna yritykselle (Reinboth 2008, 34).

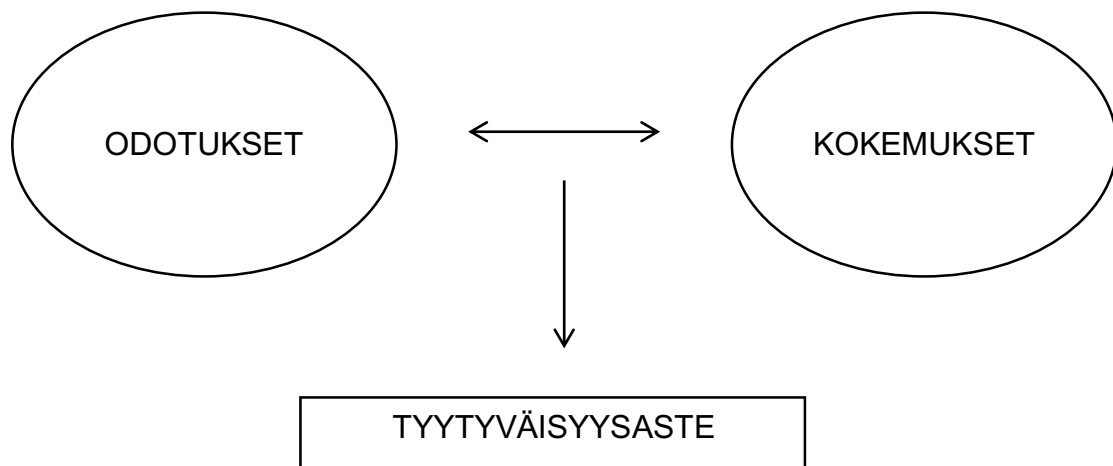
Kotler toteaa, että tyytymättömät asiakkaat saattavat esittää ärsyyntyneisyytensä hyvinkin näkyvästi eikä valitusten voimaa tulisi aliarvioida. Huono julkisuus aiheuttaa nopeasti maineen menetystä. (Kotler 2005, 18.) Aula yhtyy samaan sanomaan tuoden esille näkökulman sosiaalisesta mediasta. Monien eri sovellusten kautta asiakkaat voivat kommunikoida yrityksen kanssa, mutta myös näiden suosittujen ja helppokäyttöisten kanavien kautta asiakkaalla on matala kynnyks tuoda esille omaa tyytyväisyyttään tai tyytymättömyyttään. Sosiaalista mediaa ei voida kontrolloida kuten esimerkiksi televisiota tai sanomalehtiä. Siellä käytyjen keskustelujen myötä yritys voi saada osakseen huonoa julkisuutta ja paljon näkyvää tuhoa, kuten Aula toteaa. Muun muassa sosiaalisen median kautta esille tuleva maine vaikuttaa muiden potentiaalisten asiakkaiden odotuksiin ja kokemuksiin yrityksestä. (Aula 2010, 43-49.)

Ropen (2005, 537) mukaan asiakastyytyväisyyttä syntyy vain kokemuksen kautta. Se on aina yksilön oma näkemys nykyhetkessä eikä sitä voida yleistää (Rope & Pöllänen 1998, 58-59). Yrityksen tarjoama palvelu voi olla kaikin puolin hyvää, mutta jos se ei ole sitä mitä asiakas toivoo, ei hän välttämättä ole tyytyväinen. Ilman erillistä asiakastyytyväisyystutkimusta ei tyytyväisyydestä voida olla varmoja (Rope & Pöllänen 1998, 58-59). Samaa kohtelua saavat asiakkaat kokevat palvelun eri tavoin ja heidän mielipiteensä palvelun hyvyydestä tai huonoudesta perustuvat omiin näkemyksiin ja kokemuksiin. Kokemukset ja odotukset kulkevat käsi kädessä subjektiivisina käsitteinä. (Rissanen 2006, 17.)

3.3 Asiakkaan odotukset ja kokemukset

Teoriassa asiakastyytyväisyyttä syntyy, kun asiakkaan odotukset sekä kokemukset kohtaavat toisensa. Kuitenkin käytännössä asiakastyytyväisyys on moniulotteinen käsite, sillä asiakkaalla on usein monia eritasoisia odotuksia. (Rope & Pöllänen 1998, 14.) Eri odotukset ovat syntyneet olemassa olevien mielikuvien perusteella, joita ovat aiheuttaneet esimerkiksi asiakkaan omat ja muiden kokemukset tai vaikkapa yrityksen imago ja näkyvyys

markkinoilla. Koska odotukset ovat eri asiakkailta erilaisia, myös kokemukset eroavat. (Rope & Pöllänen 1998, 58.)



Kuvio 3. Asiakkaan odotusten ja kokemusten kohtaamisen myötä syntynyt asiakastytyväisyys (Rope 2005, 538).

Asiakaspalvelu on yleisesti hyvää, kun asiakkaan odotukset ja sen myötä myös tarpeet saavat vastakaikua organisaatiolta (Kannisto & Kannisto 2008, 12). Odotusten ja kokemusten kohdatessa voidaan saavuttaa asiakastytyväisyyttä kuten kuvio 3 osoittaa (Rope 2005, 538.). Kun asiakkaan tarpeet on saatu tyydytettyä, hänelle syntyy usein uusia tarpeita. Tämän vuoksi mahdollisia tarpeita olisi hyvä ennakoida jo ennen kuin niitä ilmaantuu. Yritys saa kartoitettua asiakkaidensa tarpeita parhaiten opettelemalla tuntemaan heidät esimerkiksi tilastojen avulla. (Kotler 2005, 19-20.)

Zeithaml ja Bitner huomauttavat, että on tärkeää tuntea, mitä asiakas tuotteelta tai palvelulta odottaa, jotta saataisiin tuotettua laadukasta palvelua (Zeithaml & Bitner 2003, 60). Rissanen sanoo asiaan liittyen, että useimmiten asiakkailla on odotuksia hyvästä palvelusta, vaikka palvelutapahtuma ei olisi vielä alkanutkaan. Kysymys kuuluukin, vastaavatko asiakkaan odotukset todellisia kokemuksia tai saadaanko ne jopa ylitettyä. (Rissanen 2006, 214.) Toisena ääripäänä voi olla esimerkiksi asiakkaan menettäminen kilpailijayritykselle (Zeithaml & Bitner 2003, 60).

Asiakkaan odotukset voidaan jakaa kolmeen eri alaluokkaan: ihanneodotukseen, ennako-odotukseen sekä minimiodotukseen (Rope 2005, 538). Ihanneodotus on lajittelun korkein taso. Sillä tarkoitetaan palvelua, jota asiakas toivoo tai uskoo saavansa. Se on siis taso, minkä asiakas uskoo yrityksen omaavan ja odottaa sen vuoksi saavansa odotusten mukaista palvelua itsekin. (Zeithaml & Bitner 2003, 62.) Ihanneodotukset voivat liittyä esimerkiksi yrityksen hintoihin, laatuun tai palveluun. Kun potentiaalisella asiakkaalla on jo

valmiiksi jonkinlainen mielikuva yrityksen ominaispiirteistä, odotuksia kutsutaan ennako-odotuksiksi. Tähän voivat vaikuttaa muun muassa yrityksen liikeidea, julkisuus tai markkinointiviestintä. Ennako-odotusten ominaispiirteisiin kuuluu, että asiakas sijoittaa yrityksen mielessään muiden samankaltaisten yritysten joukkoon niin, että odotuksiaan vertailemalla tekee ostopäätöksensä. (Rope 2005, 538-542.)

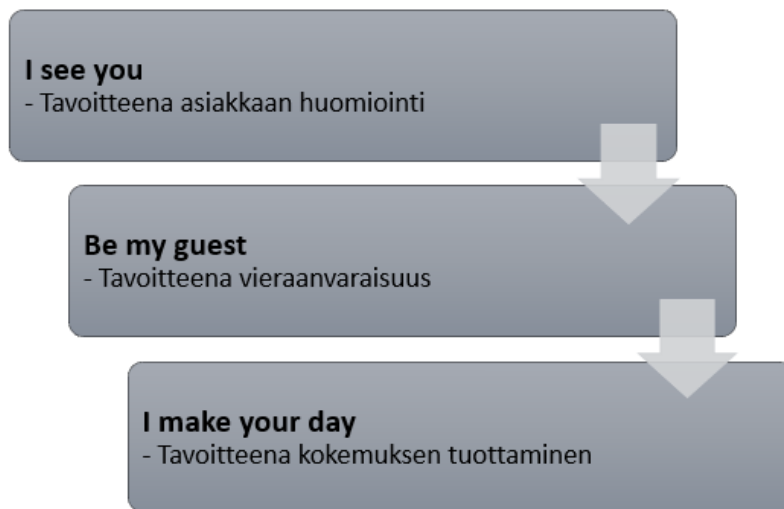
Joskus asiakkaat haluaisivat saada tiettyjä kokemuksia, mutta ymmärtävät ettei se ole aina mahdollista. Tällöin he hyväksyvät yritykseltä vähemmän ja kohtaavat minimiodotukset eli alimman odotuksen tason. (Zeithaml & Bitner 2003, 62.) He eivät siis edellytä yritykseltä enempää vaan tyytyvät riittävään tasoon. Minimiodotuksiin vaikuttavia tekijöitä voi olla esimerkiksi kilpailutilanne, tarjontatilanne, yrityksen tuoteratkaisut tai asiakkaan persoonallisuus. (Rope 2005, 542-543.) Tällainen tilanne ei ole optimaalinen eikä Tallink Silja Oy halua joutua tilanteeseen, jossa asiakkaat hyväksyvät huonommat kokemukset kuin mitä toivovat vaan päinvastoin yritys pyrkii ylittämään asiakkaan odotukset kuten seuraava alaluku osoittaa.

3.4 Asiakaspalvelu Tallink Silja Oy:llä

Aikaisemmin käsiteltiin asiakaspalvelua ja sen osaamisen vaikutusta asiakastyytyvyyteen. Nyt esille nousevat Tallink Silja Oy:n peruseriaatteet ja tavoitteet asiantuntevalle asiakaspalvelulle.

Tallink Silja Oy:n lähtöselvityksessä on ohjeistettu, ettei asiakaspalvelun tulisi olla liukuhihnatyötä, jossa työntekijän oma persoona ei näy. Oman luonteen toivotaan olevan näkyvissä sillä ehdolla, että työntekijällä pysyy asiallinen ja ystävällinen käytös. Työntekijän tulisi myös olla empaattinen asiakasta kohtaan, jolloin hän haluaa sekä palvella että auttaa asiakasta tilanteeseen sopivalla tavalla. Myös puhetta on ohjeistettu niin, että yleiskieltä täytyy puhua ammattisanaston sijaan ja vanhempia asiakkaita tulisi teititellä. Nämä kielelliset säännöt pätevät sekä omalla äidinkielellä että vierailta kielillä palvellessa. (Aaltovirta 9.10.2018.)

Yrityksen tavoitteena on asiakaspalvelijoiden avulla tuottaa asiakkaille korkealaatuinen matkustajakokemus. Yrityksen koulutusmateriaaleissa käytetään sanontaa: ”Me emme voi päättää matkustuskokemuksesta, mutta voimme vaikuttaa siihen”. (Tallink Silja Line 2018c.) On asiakkaasta kiinni, kuinka hän palvelun kokee, kuten edellisessä luvussa todettiin. Vaikutuskeinoja kohti parempaa asiakaskokemusta ovat kuviossa 4 esitellyt Tallink Silja Linen tavoitteet.



Kuvio 4. Matkustuskokemuksen luominen Tallink Silja Linella (Tallink Silja Line 2018f).

Koska asiakaspalvelu ja sen laatu ovat hyvin tärkeässä asemassa Tallink Silja Linella, on asiakaspalvelijoille luotu kolme tavoitetta: "I see you", "Be my guest" ja "I make your day". Kuvio 4 näyttää asiakaskohtaamisen kolme vaihetta, joiden kautta asiakkaalle saadaan luotua kokemuksia, jotka saavat heidät tulemaan asiakkaiksi uudelleenkin.

Ensimmäinen vaihe, "I see you", tavoittelee asiakkaan huomiointia. Tämä on vaihe, jolloin asiakas kohtaa Tallink Silja Linen asiakaspalvelijan ensimmäisen kerran. "I see you"-taso on vähimmäistaso Tallink Silja Linella ja sen tulisi toteutua jokaisen asiakkaan kohdalla. Käytännössä taso tarkoittaa katsekontaktia asiakkaan kanssa jo ennen kuin tämä on kävellyt asiakaspalvelijan luo sekä tervetulleen olon luomista hymyin, katsein ja sanoin. Kehonkieli toimii apuvälineenä sanoman perille viemisessä eikä sen tulisi olla ristiriidassa verbaalisen sanoman kanssa. Kehonkieli voi auttaa myös tilanteissa, joissa yhteistä kieltä ei esimerkiksi ole. "I see you"-vaiheeseen kuuluu myös kiinnostus asiakkaan matkaa kohtaan, varauksen läpi käyminen asiakkaan kanssa, mahdollisiin kysymyksiin vastaaminen sekä hyvän matkan toivottaminen. Seuraava taso "Be my guest" tavoittelee vieraanvaraista otetta asiakaspalveluun. Tasoon kuuluvat asiakaspalvelijan suositukset asiakkaalle sekä mahdollinen myynti asiakkaan tarpeiden vastaamiseksi. Tason tavoitteiden täytyessä asiakas tuntee itsensä tervetulleeksi sekä odotetuiksi vieraisiksi. (Tallink Silja Line 2018f.)

Asiakaskokemuksen viimeinen ja tälle opinnäytetyölle tärkein vaihe on "I make your day", jonka tavoitteena on kokemusten luominen asiakkaalle. Tällä vaiheella halutaan vastata asiakkaan ihanneodotuksiin, mutta myös päästä askel pidemmälle asiakaspalvelussa

näitä odotuksia ylittäen. (Tallink Silja Line 2018f.) "I make your day"-tavoitteen saavuttamisessa kieliosaaminen voi olla suureksi avuksi. Tallink Siljan lähtöselvityspäällikkö Terhi Ojanen kertoo, ettei "I make your day"-tason saavuttamiseksi tarvita täydellistä kieliosaamista vaan asiakkaat voivat saada tavoitellun kokemuksen jo siitä, jos asiakaspalvelija osaa toivottaa edes hyvää matkaa heidän kielellään (Ojanen 24.10.2018).

Eteen osuvia tilanteita ei voi aina ennakoida eikä niihin voi varautua, sillä Tallink Silja Linella asiakaspalvelutilanteet vaihtelevat paljon. Erilaisiin tilanteisiin voi kuitenkin valmistautua harjoittelemalla asiakaspalvelutaitoja sekä pitämällä nämä Tallink Silja Oy:n tavoitteet mielessä. (Marckwort & Marckwort 2011, 13.) Kansainvälisessä ympäristössä kieli on läsnä asiakaskohtaamisissa.

4 Kielitaito

Opinnäytetyö tutkii kielitaitoa ja sen merkitystä Tallink Silja Oy:llä. Kieli on yksi ihmisen ominaispiirteistä, ja se koetaan yksilön kielellisenä toimintana, esiintymisenä sekä sanallisenä ulosantina ja kirjoituksena. (Kalliokoski & Kotilainen & Pahta 2009, 11.) Kieli on osa vuorovaikutusta ja tapa välittää ajatuksia sekä tarkoituksia. Sitä voidaan käyttää apuna asiakaspalvelussa niin, että haluttuun lopputulokseen päästäisiin. Merkittävää on se, miten toinen osapuoli ymmärtää kielen sanoman. (Marckwort & Marckwort 2011, 29-30.)

Kielitaito on moniselitteinen käsite. Se on kielen käsitteiden käyttöä erilaisilla opituilla kielillä. Yhteen kiteytyvät kielitieto, kirjoittaminen sekä lukeminen (Sajavaara & Takala 2004, 27). Kielitaito voidaan jakaa kolmeen eri osaan: kielelliseen kompetenssiin, pragmaattiseen kompetenssiin sekä sosiolingvistiseen kompetenssiin. Kielellinen kompetenssi sisältää äänneopin, sanojen muodostuksen, lauseopin sekä sanaston ja pragmaattinen kompetenssi kielen käyttötarkoituksen, puheen jäsentämisen sekä tietoisuuden vuorovaikutustilanteen kulusta. Sosiolingvistinen kompetenssi taas sisältää sanonnat ynnä muut sellaiset, kielellisen tavan sosiaalisille suhteille sekä kielen tyylin vaihtelun ympäristön mukaan. Ympäristö voi vaikuttaa esimerkiksi kielen virallisuuteen. Ulkoisesti kielitaito voi näyttäytyä kirjoittamisena, puhumisena sekä tekstin ja puheen ymmärtämisenä. (Opetushallitus 2008, 6-7.)

Filosofian ja kasvatustieteen maisteri Ritva Kattelus on monien töidensä ohella työskennellyt aina viestinnän parissa. Hän kertoo kielitaidon vaihtelevan kirjallisessa sekä suullisessa ilmaisussa, sillä monesti kieltä ymmärretään enemmän kuin mitä pystytään itse puhumaan. (Kattelus 2.10.2018.) Joissakin tilanteissa riittää, että ymmärtää puhuttua tai luettua kieltä, joskus taas sitä tulisi käyttää apuna keskusteluissa (Kalliokoski & Kotilainen & Pahta 2009, 311).

Se, kohtaako kielitaito eri vuorovaikutustilanteessa olevien kesken ja onnistuuko kommunikointi vieraalla kielellä, riippuu aina kanssakäymisessä olevista osapuolista, heidän välisestä suhteestaan, vuorovaikutustilanteen tavoitteista sekä ympäristöstä. Eri osapuolet kokevat toimivuuden eri tavoin, sillä he arvioivat tilannetta omien kokemusten, tottumusten ja tavoitteiden perusteella. Pääasiassa toimivuuden päätavoitteena tulisi olla molempipuoliseen päämäärään pääseminen. (Sajavaara & Takala 2004, 138-139.)

Kattelus toteaa kielten osaamisen tarpeen riippuvan aina käsillä olevasta tilanteesta. Hänen mukaansa muun muassa yleiskieli ja ammattikieli ovat kaksi eri asiaa. (Kattelus 2.10.2018.) Kuten edellisessä luvussa tuli esille, Tallink Silja Line toivoo työntekijöidensä

puhuvan asiakkaillensa korrektia yleiskieltä ammattisanaston sijaan, oli kieli sitten oma äidinkieli tai vieras kieli.

Jokaisella on oma äidinkiелensä, joka ymmärretään henkilön kotona puhutuksi ja opituksi kieleksi. Monikielisissä kodeissa joko toinen kielistä voi nousta hallitsevammaksi tai sitten molempien vanhempien kieliä käytetään yhtä paljon. Joissakin maissa on monia virallisia kieliä, mutta se ei tarkoita sitä, että kaikki maan asukkaat puhuisivat kaikkia virallisia kieliä ollenkaan, saati äidinkielenään. (Eurostat 2018.) Suomessa on kaksi kotimaista, virallista kieltä: suomi sekä ruotsi. Suomi on kuitenkin maan käytetyin kieli, ja suomalaisten ruotsin kielen taito vaihtelee suuresti. (Oikeusministeriö 2018.) Tässä opinnäytetyössä kohde-ryhmä määrittelee itse, minkä kokee omaksi äidinkielekseen.

Monikulttuurisissa perheissä vanhemmat voivat olla kotoisin eri maista, jolloin kotona käytetään useampaa kuin yhtä kieltä. Tämän seurauksena lapsella voi olla enemmän kuin yksi äidinkieli, jotka ovat kaikki yhtä vahvoja. Näin on myös monella suomenruotsalaisella, joiden kotona on opittu sekä suomen että ruotsin kieli. (Kattelus 2.10.2018.) Kuitenkin, vaikka henkilön kotona puhuttaisiin vain yhtä kieltä, saattaa eri kieliä tarvita kodin ulkopuolella, esimerkiksi töissä (Kalliokoski & Kotilainen & Pahta 2009, 311).

Yleisesti maailman yleiskielenä, lingua francana, pidetään englannin kieltä. David Crystal pohtii julkaisussaan English as a Global Language syitä tähän. Hän kertoo, miten englannin kieltä nähdään ja kuullaan monessa eri kanavassa kuten televisiossa, mainoksissa tai vaikkapa vieraan maan ravintolan menuissa. Iso osa ihmisistä löytää sen avulla yhteisen kielen. (Crystal 2003, 2.) Kielikoulutusorganisaatio EF Education First yhtyy Crystalin mielipiteeseen kielen yleisyydestä. Heidän sanojensa mukaan englannin kieltä voidaan pitää kommunikaation kielenä, jonka avulla voidaan kansainvälisesti vaihtaa tuotteita, palveluja sekä ideoita. (EF Education First 2018, 4.)

On monia maita kuten Iso-Britannia, Australia tai Yhdysvallat, joissa englantia puhutaan äidinkielenä. Maissa, joissa englanti ei ole äidinkieli tai muuten maan virallinen kieli, se on usein ensimmäinen koulussa opetelluista vieraista kielistä. Englanti on se, minkä huomataan usein olevan se yhteinen kieli erimaalaisten ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Vaikka englannin kieli on maailmanlaajuisesti käytetyimpiä kieliä, sen osaaminen vaihtelee paljon eri maissa. (Crystal 2003, 2-4.) EF Education First tekee vuosittain tutkimuksen vertaillen eri maiden englannin kielen tasoa. Vuoden 2017 tutkimuksessa oli mukana 1,3 miljoonaa henkilöä 88:sta maasta, tuloksissa huomattiin englannin kielitaidon kasvaneen laajasti. Tutkimukseen osallistuneiden maiden englannin

kielen taitoa verratessa, Suomi on saanut sijan kahdeksan. Ensimmäiseksi listalla on sijoittunut naapurimaa Ruotsi. (EF Education First 2018, 4-7.)

Tilastokeskus on vuonna 2006 tutkinut vieraiden kielten osaamista suomalaisten kesken (Tilastokeskus 2008). Yleisesti vierailta kielillä tarkoitetaan muita kieliä kuin maan kotimaisia kieliä (Tilastokeskus 2018). Tässä opinnäytetyötutkimuksessa ruotsi on kuitenkin luettu vieraiden kielten joukkoon, koska suomi on Tallink Silja Linella ainoa kaikille yhteinen kieli. Osa työntekijöistä on kotoisin Suomen ulkopuolelta, eikä ruotsi näin ollen ole heidän maansa virallinen kieli vaan vieras kieli. Kielitaitoiset suomalaiset ovat lisääntyneet jatkuvasti ja esimerkiksi 2000-luvun alusta vuoteen 2006 saakka kielten taitajien määrä oli kasvanut seitsemällä prosentilla Tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan. Tutkimuksessa tuli esiin, että englannin kieltä osataan eniten ja ruotsia toiseksi eniten. Yli 70 prosenttia tutkimukseen osallistuneista suomalaisista osasi useampaa kuin yhtä vierasta kieltä. (Tilastokeskus 2008.)

EU:n laajuudella on tehty samankaltainen tutkimus, joka osoittaa, että 35,3 prosenttia kyselyyn osallistuneista työssä käyvistä aikuisista ei osannut ollenkaan vieraita kieliä, 35,2 prosenttia osasi yhtä vierasta kieltä, 21 prosenttia kahta vierasta kieltä ja 8,4 prosenttia kolmea tai useampaa vierasta kieltä (Eurostat 2018). Kalliokoski, Kotilainen ja Pahta ynnäävät, että maailman monikielisyydestä on tullut itsestään selvä asia ja yhä useampia eri kielten törmäämisiä eli tilanteita, joissa kielitaitoa tarvitaan, tapahtuu kansainvälistymisen sekä paikasta toiseen muuttamisen seurauksena (Kalliokoski & Kotilainen & Pahta 2009, 7-9).

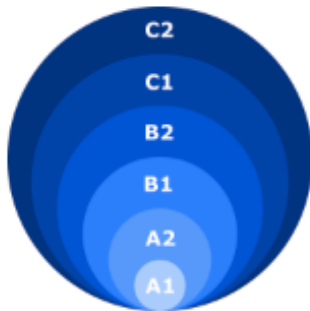
4.1 Eurooppalainen kielitaidon kuvausasteikko (CEFR)

Koska kielitaito on moniselitteinen käsite, myös sen osaamisen mittaamistapoja on monia. Opinnäytetyön toinen päätavoitteesta oli selvittää Tallink Silja Oy:n asiakaspalvelijoiden tämänhetkistä kielitaitoa itsearviointin perusteella. Tämä tavoite silmällä pitäen esille on nostettu vain yksi laajasti käytetty mitta- ja itsearviointimenetelmä, joka sopii opinnäytetyön tarkoituksiin.

Euroopan neuvosto on laatinut kansainvälisesti käytetyn asteikon (engl. The Common European Framework of Reference for Languages) kielitaidon mittaamiselle (Cambridge Assessment English 2018). Suomessa asteikko on laadittu kansainvälistä kaaviota soveltaen. Tämä eurooppalainen kielitaidon kuvausasteikko luo raamit kielen oppimiselle, sen opettamiselle sekä arvioimiselle. (Opetushallitus 2018.) Kaavio on tehty helpottamaan kaikkia kielen opetuksen ja testaamisen kanssa toimivia, kuten oppilaita ja opettajia tai

esimerkiksi eri yritysten työntekijöitä, jotka käyttävät eri kieliä työssään (Cambridge Assessment English 2018).

Alkuperäinen kuvausasteikko laadittiin Englannissa vuonna 1975, ja heti seuraavana vuonna se otettiin käyttöön Ranskassa. Silloisessa asteikossa määriteltiin vain yksi kielen taso, joka määritteli peruskielitaidon. Kaaviota haluttiin myöhemmin laajentaa perustason molemmille puolille niin, että se pystyi määrittämään useamman osaamisen tason. Uudenmallinen kielikuvausasteikko julkaistiin vuonna 2001, minkä jälkeen siitä tuli kansainvälisesti käytetty sen monipuolisuuden vuoksi. (Council of Europe 2018.) Uudistettu asteikko kuvaa kielten osaamista kuuden eri tason avulla, joita ovat A1, A2, B1, B2, C1 ja C2. A-tason kieliosaajaa kuvataan peruskielitaitoiseksi ja B-tasolla kielen käyttäjä osaa puhua kieltä itsenäisesti. C-tason osaaja taas käyttää kyseessä olevaa kieltä taitavasti. C2-tasoinen kielen käyttäjä on siis saavuttanut arvosteluasteikon korkeimman osaamisen. (Europass 2018.)



Kuvio 5. Eurooppalaisen kielitaidon kuvausasteikon tasot (Council of Europe 2018).

Kuvio 5 osoittaa, kuinka A-tasolla kieli alkaa suppeasta osaamisesta, mutta pikkuhiljaa osaamisen kasvaessa sekä kohti C2-tasoa siirtyessä osaaminen laajenee. Arvosteltavat osa-alueet ovat kuullun ja luetun ymmärtäminen, suullinen vuorovaikutus ja puheen tuottaminen sekä kirjoittaminen. Tasot eivät sisällä äidinkielellistä osaamista vaan ainoastaan opetellun kielen arvioinnin. (Europass 2018.) Tätä eurooppalaista kielitaidon kuvausasteikkoa käytetään itsearviointin apuna, kun Tallink Silja Linen lähtöselvityksessä työskentelevät asiakaspalvelijat ilmaisevat näkemyksensä omasta kielitaidostaan.

4.2 Kielitaito asiakaspalvelussa

Tässä luvussa määritellään kielitaidon yhteys asiakaspalveluun. Tallink Silja Linella kielitaitoa tarvitaan työssä jatkuvasti, kuten muissakin organisaatioissa, joissa henkilöstö toimii asiakaspalvelutehtävissä. Suomesta on tullut reilusti kansainvälisempi 2000-luvulla, minkä

vuoksi moni organisaatio pitääkin kielitaitoa yhtenä työntekijöiden avaintaidoista (Elinkeinoelämän keskusliitto 2014, 5-7). Vieraiden kielten osaamisesta on tullut suuri osa ammattitaitoa eikä monikulttuurisessa asiakaspalveluympäristössä pärjää enää pelkällä äidinkielellä (Johansson & Nuolijärvi & Pyykkö 2011, 16).

Kielitaitoa voidaan jakaa osaamisen mukaan toimivaksi ja ei-toimivaksi. Kun taas tarkastellaan kielitaidon riittävyttä, se voidaan jakaa riittäväksi, riittämättömäksi sekä liian hyväksi kielitaidoksi. Riittävään kielitaitoon on päästy, kun kielen käyttäjä itse tuntee saavutaneensa omat viestintätavoitteensa ilman suuria ongelmia. (Sajavaara & Takala 2004, 137.) Yksi opinnäytetyön päätavoitteista oli saada Tallink Silja Oy:n työntekijöiden näkemys riittävästä kielitaidosta työssä, jotta asiakaspalvelu olisi sujuvaa.

Riittämätön kielitaito tulee esiin tilanteissa, joissa viestintätavoitteita ei saavuteta tai niiden saavuttaminen vaatii suurta vaivannäköä (Sajavaara & Takala 2004, 137-138). Riittämätön kielitaito voi näkyä yrityksessä laajastikin. Kun asiakaspalvelu takkuilee kielimuurin vuoksi, se voi aiheuttaa työn hidastumista ja viivästyistä tai tiedonkulun katkeamista. Kielitaidollaan pärjäämätön asiakaspalvelija voi alkaa välttelemään tilanteita, joissa vieraita kieliä tarvitaan tai hän voi delegoida omia tehtäviään sellaisille kollegoille, joiden kielitaito on parempaa. Kaikki kielitaidon sujumattomuus kuormittaa koko työyhteisöä, kun taas riittävä kielitaito edesauttaa yritystä pääsemään kohti parempaa menestystä. (Johansson & Nuolijärvi & Pyykkö 2011, 38-40.)

Liian hyväksi kielitaidoksi mielletään sellainen, jossa viestintätilanteen osapuolten taitotasot eivät kohtaakaan eli toinen kielen käyttäjä puhuu kieltä paremmin kuin toinen. Tällainen tilanne voi syntyä esimerkiksi, jos asiakaspalvelija puhuu itse hyvää englantia, vaikka se ei ole hänen äidinkieltensä, mutta asiakas ei ymmärrä sanomaa oman englannin kielen riittämättömyyden vuoksi. Tunne kielitaidon riittävydestä voi vaihdella tilanteen mukaan ja sama henkilö voi kokea vaihtelevasti kaikkia eri kielitaidon riittävyden tasoja. (Sajavaara & Takala 2004, 137-138.)

Elinkeinoelämän keskusliitto on tehnyt vuonna 2014 julkaistun tutkimuksen kielitaidon tärkeydestä ja tarpeellisuudesta eri organisaatioissa. Tutkimuksen kyselyyn on vastannut noin 1000 Elinkeinoelämän keskusliiton jäsenyrityksistä. Tilastojen sanomaa on vahvistettu haastatteleamalla eri asiantuntijoita. Tutkimuksen mukaan kielitaidon merkitystä korostetaan varsinkin asiakaspalvelutehtävissä. Yritysten toiminta globalisoituu koko toimintaympäristön, asiakkaiden, työntekijöiden ja partnereiden myötä. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2014, 4-16.)

Tutkimuksen yrityksissä käytetään eniten suomea (97 %), englantia (76 %) ja ruotsia (47 %). Kielten osaamisten tärkeys on kasvanut edellisistä tutkimuksista, mikä kertoo kielitaidon kasvavasta tarpeesta. Englannin kielen osaamisesta on tullut perusedellytys kaikissa yrityksissä, mutta myös muuta kielitaitoa vaaditaan laajasti. Varsinkin venäjä nostetaan tutkimuksessa esiin, sillä sitä tarvitaan noin kolmanneksessa Elinkeinoelämän keskusliiton kyselyyn vastanneista yrityksistä. 70 prosenttia näistä organisaatioista ajattelee venäjän kielen tarpeen jatkavan kasvuaan enemmän kuin mikään muun. Erityisesti palvelualojen organisaatiot uskovat venäjän kielen tarpeen kasvavan, vaikkakin sitä tarvitaan kaikilla aloilla. Myös espanjan, portugalin sekä kiinan osaamisen tarve on kasvussa Etelä-Amerikan ja Aasian nostaessa taloudellista asemaansa (Elinkeinoelämän keskusliitto 2014, 8-24).

Kattelus tuo esille, miten tänä päivänä kommunikatiiviset taidot ovat suuremmassa arvossa kuin täydellisen kielioopin osaaminen, mitä taas aikaisemmin korostettiin enemmän. Kommunikatiivisissa taidoissa pääpaino on puheen tuottamisessa eikä mahdollisissa virheissä. (Kattelus 2.10.2018.) Sajavaara ja Takala ovat samaa mieltä kertoessaan, että tämä rohkeus puhua on juurikin se, mitä asiakaspalvelussa haetaan. Onnistuneessa palvelutapahtumassa ratkaisevaa ei ole täydellinen kielen oikeaoppisuus vaan sanoman perille vieni. (Sajavaara & Takala 2004, 139-140.)

4.3 Kielitaito Tallink Silja Oy:llä

Aiemmin tuli ilmi, miten kielitaito vaikuttaa asiakaspalveluun yleisesti.

Opinnäytetyötutkimuksen yhteydessä haastateltiin lähtöselvityspäällikkö Terhi Ojasta, joka antaa tutkimuksen aiheesta toimeksiantajayrityksen näkökulman. Toteutuneen haastattelun kysymykset on lisätty opinnäytetyön liitteeksi (Liite 1). Luvussa selitetään Ojasen näkemyksin, miten kielitaito esiintyy Tallink Silja Oy:n terminaaleissa asiakaspalvelutilanteiden muodossa, kerrotaan kielitaidon tarpeesta ja merkityksestä työssä, selkeimmin näkyvimmillä olevista kielistä sekä kielen luonteesta eri työtehtävissä. Näiden jälkeen kerrotaan myös siitä, kuinka kielet esiintyvät Tallink Silja Oy:n rekrytointiprosessissa.

Matkustuksen suosio kasvaa jatkuvasti Suomessa ja sen ulkopuolella ja myös laivamatkustus on lisääntynyt Tallink Silja Linella (Elinkeinoelämän keskusliitto 2014, 10; Tallink Silja Line 2018d). Koska Tallink-konserni on kansainvälinen yritys, eri kielet kohtaavat asiakaspalvelijan sekä asiakkaan välillä ja useamman kuin yhden kielen osaaminen on tarpeellista. Kieli toimii työssä apuvälineenä erilaisissa asiakaskohtaamisissa.

Lähtöselvittäjien toimenkuvassa on ilmoitettu kielitaidon perusvaatimusten olevan suomi, englanti ja ruotsi Ruotsin liikenteessä eli Olympiaterminaalissa (Tallink Silja Line 2018c). Lähtöselvityspäällikkö Terhi Ojasen mukaan kuitenkin tällä hetkellä vain suomen ja englannin kielen osaaminen on välttämätöntä. Suomen kieli on perusvaatimuksena, koska työpaikka sijaitsee Suomessa ja suuri osa asiakkaista on suomalaisia. Englanti on nostettu esille osaamisvaatimuksena, sillä se on yleiskielen asemansa vuoksi kieli, mitä tarvitaan terminaaleissa päivittäin. Ruotsin osaaminen on joskus ollut välttämätöntä, mutta nykyään sitä ainoastaan toivotaan, sillä Tukholman linjalla Olympiaterminaalissa asiakkaat haluavat ja odottavat saavansa palvelua ruotsinkielellä. Ojanen sanoo tämän parantavan asiakaskokemusta. (Ojanen 24.10.2018.)

Kaikilla Helsingin terminaaleissa työskentelevillä Tallink Silja Linen työntekijöillä on rinnassaan nimikyltti, jossa on nimen lisäksi asiakaspalvelijan kielitaito eri maiden lipuilla ilmaisuna. Jos työntekijä osaa palvella asiakkaitaan esimerkiksi suomeksi, ruotsiksi sekä englanniksi, on näiden maiden lippujen kuvat hänen nimikyltissään nimen alla. Liput perustuvat kielitaidon itsearviointiin, sillä työntekijä saa itse päättää, mitkä kielet nimikylttiinsä haluaa. Nimikyltit lippuineen antavat ymmärtää, että kielitaito on tärkeä ja usein käytetty työväline työssä Tallink Silja Linella. Nimikyltin tarkoitus on osoittaa asiakkaalle heti, millä kielillä hän voi kommunikoida asiakaspalvelijan kanssa.

Ojanen on sitä mieltä, että tämänhetkinen kielitaito terminaaleissa on toimivaa. Hän sanoo huomanneensa kehitystä kieliosaamisessa vuosien varrella niin, että kielten opiskelu on nykyään selkeästi suosittumpaa ja yhä useampia kieliä osataan. Syyksi Ojanen uskoo matkustuksen aiheuttaman kiinnostuksen opiskella eri kieliä sekä lisääntyneen mielenkiinnon nettikoulutuksia kohtaan. Kuitenkin, lähtöselvityspäällikkö toivoo työntekijöille lisää rohkeutta kielten käyttämiseen. Ojanen pohtii virheettömän kielioopin olevan tärkeää asiakaspalvelijoille. (Ojanen 24.10.2018.)

Lähtöselvityspäällikkö kertoo olemassa olevasta, yrityksen järjestämästä kielikoulutusmateriaalista. Tällä hetkellä työntekijöille on tarjolla vain itseopiskelumateriaaleja, jotka jokainen työntekijä voi itse hakea Tallink Silja Linen työntekijöiden sisäisiltä nettisivuilta. Nämä itseopiskelumateriaalit sisältävät päivittäisessä työssä tarvittavaa sanastoa ja fraaseja. Aiemmin Tallink Silja Line on järjestänyt myös kielikursseja työntekijöilleen. Pohdinnassa ovat mahdolliset uudet koulutustavat digitaalisessa muodossa. (Ojanen 24.10.2018.)

4.3.1 Kielitaidon merkitys

Terminaaleissa kielitaitoa tarvitaan lähtöselvityksessä ja myynnissä, itsepalveluautomaateilla asiakasta auttaessa, automatkustajia ohjatessa sekä portilla, jonka kautta asiakas kulkee laivaan. Usein kielen käyttäminen toistaa samaa kaavaa; asiakasta tervehditään, häneltä pyydetään matkustusasiakirjoja ja hänelle ojennetaan liput hyvää matkaa toivottaen. (Tallink Silja Line 2018c.) Tämä on esimerkki tilanteesta, jossa kieltä asiakkaan kanssa käytetään vähiten.

Laajempaa kielitaitoa tarvitaan esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakas on itse puhelias ja tilanne vaatii tavallista ihmisten välistä vuorovaikutusta jutustelun muodossa tai tilanteissa, jossa asiakkaalle tulee antaa informaatiota tai hänen kanssaan tulee selvittää ongelmallisia tilanteita. Ongelmatilanteita voivat olla esimerkiksi matkustusasiakirjojen puuttuminen, matkustajatietojen virheellisyys tai tyytymättömyys asiakkaan puolelta (Tallink Silja Line 2018c.) Tällaisissa tilanteissa kielitaidon tarve ja tärkeys korostuvat, eikä vuorovaikutustilannetta voi jättää kesken vaan se on saatettava loppuun saakka.

Tallink Silja Oy:n lähtöselvityspäällikkö Terhi Ojanen kertoo kielitaidon olevan erittäin merkittävässä roolissa Tallink Silja Linella. Suuri osa matkustajista on muita kuin suomenkielisiä, ja on tärkeää saada annettua palvelua joko jollakin yhteisellä kielellä tai jos tarpeellista niin elekielellä. Asiakkaalle tulee pystyä kertomaan kielen, mitä he ovat varanneet, mitä matkaan sisältyy, mitä palveluita he ovat ostaneet, mihin heidän tulee seuraavaksi mennä ja niin edelleen. Informaation antaminen kieliä käyttäen on tärkeää hyvän asiakaspalvelun kannalta, ja jotta asiakkaalle saataisiin annettua kokonaisvaltainen, hyvä asiakaskokemus. Asiakkaiden antamien palautteiden kautta on selvinnyt, että ulkomaalaiset asiakkaat ovat arvostaneet heille annettua informaatiota. Tällaisessa tilanteessa kielitaito on siis ollut toimivaa ja sanoma on ymmärretty. (Ojanen 24.10.2018.)

4.3.2 Näkyvimmat kielet

Laivojen lähtöselvityksessä kohtaavat monet eri kielet ja kulttuurit. Selkeimmin näkyvillä olevat kielet Tallink Silja Linen terminaaleissa ovat kuitenkin yleensä ne, minne laiva on operoimassa. Lähtöselvityspäällikkö Terhi Ojanen selventää, että Länsiterminaalissa Helsinki-Tallinna linjalla kulkevissa laivoissa matkustaa paljon virolaisia, jolloin viron ja venäjän kieli korostuu. Venäjän kieltä puhuu osa virolaisista, mutta myös muun muassa osa latvialaisista, ukrainalaisista ja puolalaisista. Vaikka siis Tallink Silja Linen laivat eivät matkusta Venäjälle, näkyy venäjän kieli terminaaleissa selvästi sen laajan käytön vuoksi.

Olympiaterminaalissa Helsingistä Tukholmaan kulkevien laivojen lähtöselvityksessä ruotsin kieli on se, mikä korostuu. Suomen kieli on läsnä koko ajan, sillä Suomesta ulospäin kohdistuvaa matkailua harrastetaan paljon. (Ojanen 24.10.2018.)

Ojanen kertoo, miten myös vuodenaikojen vaihtelut vaikuttavat siihen, minkä maalaisia matkustajia Tallink Silja Linella on. Tämä näkyy varsinkin aasialaisten ryhmien kohdalla, joita matkustaa selkeästi enemmän kesäaikaan kuin talvikaudella. Näin ollen varsinkin keuhkolla eksoottisimmista kielistä kuten kiinasta tai japanista olisi paljon lisähyötyä työssä Tallink Silja Linella, kun asiakkaita voitaisiin palvella heidän omalla kielellään. (Ojanen 24.10.2018.)

Haastattelussa tulee esiin Ojasen uskomus kielitaidon tarpeen kasvamisesta, kun matkustajamäärät lisääntyvät naapurimaiden ulkopuolelta. Hänen arvelee varsinkin aasialaisten eli kiinalaisten, korealaisten ja japanilaisten määrän asiakkaina kasvavan. Myös etelä-amerikkalaiset mainitaan mahdollisina kasvavana matkustajaryhmänä, jonka seurauksena espanjan kieli kasvattaisi merkitystään. Ojanen ynnää, että matkustuksen määrän kasvessa jatkuvasti, matkustajakansalaisuudet lisääntyvät. (Ojanen 24.10.2018.)

4.3.3 Kieli eri työtehtävissä

Helsingin terminaaleissa lähtöselvityksen ympärillä työskentelevät muun muassa lähtöselvittäjät, terminaaliavustajat sekä lähtöselvitysesimiehet. Nämä nimikkeet ovat tämän tutkimuksen kohderyhmänä. Eri työtehtävissä kieliä tarvitaan vaihtelevasti, sillä asiakaskohtaamisten luonne voi vaihdella tehtävien välillä. Osa työntekijöistä työskentelee eri päivinä eri tehtävissä, mutta tässä opinnäytetyötutkimuksessa keskitytään kohderyhmän pääsääntöiseen työtehtävään eli siihen rooliin, missä he useimmiten työskentelevät. Kaikki työntekijöistä ovat enemmän tai vähemmän kontaktissa asiakkaiden kanssa asiakaspalvelua tehden, joten kieliosaamista vaaditaan kaikilta.

Lähtöselvittäjät ovat henkilöitä, jotka ovat asiakkaiden kanssa eniten vuorovaikutuksessa terminaali-alueella. Heidän luoksensa asiakkaat menevät yhtenä vaihtoehtona lippujen lähtöselvittämiseksi. Vuorovaikutustilanteet sisältävät hyvin erilaisia tilanteita, jotka voivat liittyä lippujen ostoon, niiden vaihtoon, informaation antoon tai vaikkapa laivasta myöhästyneiden kanssa tilanteen selvittelyyn. Tilanteiden vaiherikkaus edellyttää kielitaitoa, sillä asiakaskohtaamisia tapahtuu monen erikielisen matkustajan kanssa. Lähtöselvitystyötä tekevät sekä yksittäismatkustajien että ryhmien lähtöselvittäjät. (Tallink Silja Line 2018c.)

Terminaaliavustajat työskentelevät ulkotiloissa autoja ohjaamassa tai sisällä terminaaleissa asiakkaita laivaan johtavilla porteilla avustaen. Porteilla terminaaliavustajat käyttävät kielitaitoaan lähinnä tervehtimiseen sekä hyvän matkan toivotukseen, mutta laajempaa kielitaitoaakin tarvitaan esimerkiksi asiakkaan pyytäessä informaatiota hänen mieltään askarruttavista asioista. Terminaalin ulkopuolella terminaaliavustajat ovat vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa eniten tien opastuksen sekä muun informaation annon yhteydessä. (Tallink Silja Line 2018c.)

Tutkimuksessa on yhdistetty esimiehet ja vuorovastaavat. Heidän työtehtävänsä ovat pääasiassa samat, lukuunottamatta esimiehillä olevaa henkilöstövastuuta. Nimikkeiden yhdistäminen esimieheksi auttaa hahmottamaan tutkimusta ja sen tuloksia paremmin. Esimiehet ovat pääasiassa lähtöselvityksen taka-alalla kunnes lisäselvityksiä vaaditaan. Tällöin esimiehet ovat lähin apu, sillä he työskentelevät samoissa tiloissa muiden kanssa. Asiakaskohtaamisia sekä kielitaitoa vaativia tilanteita syntyy tällä tavoin useasti.

Kielitaitoa vaativien asiakaskohtaamisten lisäksi lähtöselvityksen esimiehet ovat kosketuksissa kielitaitoon myös valvovana osapuolena. Rissanen (2006, 178) tuo esille, että esimiestehtävien mukana tulee aina jossain määrin valvonta ja työnteon seuranta, jonka tarkoituksena on organisaation tavoitteiden saavutus. Lähtöselvityksen esimiehet tarkkailevat työntekijöiden työtä kaikilta osa-alueilta. Tarkkailu voi kohdistua vaikkapa varausjärjestelmän käyttöön tai asiakaspalveluun, mutta myös kielitaitoon, johon huomio kohdistuu esimerkiksi silloin, kun englannin taitotaso on riittämätöntä. Tällaisessa tilanteessa voidaan järjestää kehityskeskustelu, jossa käydään läpi tapoja kielitaidon parantamiseen. Ojanen kertoo, että keinoja parannukseen ovat esimerkiksi yrityksen sisäisten nettisivujen kielikoulutusmateriaalit. On myös mahdollista, että työvuoroja alettaisiin suunnitella niin, että harjoitusta tarvitseva henkilö tekisi enemmän vuoroja terminaalissa, jossa harjoittelua vaativaa kieltä tarvittaisiin enemmän. Tämä toimii myös toisinpäin. Jos esimerkiksi työntekijän kiinan kielitaito on hyvä, pyritään hänet työvuorosuunnittelussa sijoittamaan terminaaliiin, jossa aasialaisia ryhmiä on paljon. (Ojanen 24.10.2018.)

4.3.4 Kieliosaajien etsintä

Opinnäytetyön alatavoitteena oli selvittää, millaista kieliosaajaa Tallink Silja Oy:n tulisi etsiä tulevissa rekrytoinneissaan. Terhi Ojanen antoi näkemyksensä siitä, miten kielitaito vaikuttaa tällä hetkellä rekrytointiprosessiin sekä työntekijöiden valintaan. Kielitaito on yksi edellytys uusilta hakijoilta työhön Tallink Silja Linelle ja laaja kielitaito helpottaa työhön pääsyä. Suomen ja englannin vaatimusten lisäksi muuta kielitaidon tarvetta ei määritellä

vaan kaikkea osaamista pidetään etuna. (Ojanen 24.10.2018.) Tallink Silja Linen lähtöselvittäjien työnhakuprosessi koostuu avoimesta hakemuksesta, videohaastattelusta, ryhmätehtävistä sekä yksilöhaastattelusta.

Työnhakuvaiheessa testataan erityisesti hakijan englannin kielen taitoa yhdellä englanninkielisellä videohaastattelukysymyksellä. Jos tässä vaiheessa hakijan englanninkielinen vastaus vaikuttaa liian harjoitellulta, testataan kieltä myös henkilökohtaisessa haastattelussa. Ruotsin kielen osaamisesta kysytään, ja jos hakija kertoo osaavansa sitä hyvin, saatetaan häneltä kysyä jokin kysymys sillä kielellä. Muuten hakijan ei tarvitse ruotsin kielen osaamista todistaa. Myös muita kieliä voidaan satunnaisesti testata, jos ne ovat sellaisia, joita haastattelijat itse osaavat ja jos hakija on niitä ilmoittanut puhuvansa. (Ojanen 24.10.2018.)

Kielitaitoisia työntekijöitä etsitään, jotta yrityksestä tulisi kilpailukykyisempi. Osana Tallink Silja Linen strategiaa on missio tuottaa asiakkaille matkustuskokemus, joka ylittää odotuksia ja saa asiakkaat matkustamaan Tallink Silja Linen laivoilla uudestaan (Tallink Silja Line 2018a). Osaava asiakaspalvelu kielitaidolla varustettuna onkin yksi tapa saavuttaa tämä tavoite.

5 Tutkimus

Opinnäytetyön tutkimus on suoritettu kahdella eri menetelmällä: pääkohderyhmään eli Helsingin terminaalien lähtöselvityksen asiakaspalvelijoihin kohdistuvalla kyselyllä sekä lähtöselvityspäällikkö Terhi Ojasen haastattelulla. Näin saatiin sekä työntekijöiden että yrityksen näkökulmat aiheeseen. Kyselystä puhutaan opinnäytetyössä päätutkimuksena, kun taas haastattelu oli päätutkimusta tukeva menetelmä. Kaikki aineisto kerättiin puoleltoista viikon aikana, minkä jälkeen hankittu tieto analysointiin eli tulkittiin johtopäätöksiksi (Vilka 2006, 81).

Tutkimus oli yhdistelmä sekä laadullista että määrällistä menetelmää. Kahta tutkimusmenetelmää yhdistelemällä saatiin eniten tietoa tavoitteiden teemoista ja voitiin löytää vastaajia yhdistäviä teorioita. Menetelmien tuloksina oli ominaisuuksia, joilla etsittiin vastauksia sekä pää- että alatavoitteisiin. Laadullinen ja määrällinen tutkimus täydentävät toisiaan ja antavat tietoa laajemmin kuin mitä yksi menetelmä olisi antanut. (Vilpas 2018).

5.1 Menetelmän valinta ja aineiston keräys

Opinnäytetyön päätavoitteena oli saada selville Tallink Silja Oy:n asiakaspalvelijoiden näkemys omasta tämänhetkisestä kielitaidon tasosta sekä riittävästä kielitaidosta työssä terminaaleissa. Alatavoitteina oli selvittää, tarvitsevatko työntekijät lisäkoulutusta nykyisen kielitaidon parantamiseksi sekä kartoittaa, millaista kieliosaajaa Tallink Silja Oy:n tulisi etsiä tulevaisuuteen työntekijäksi. Tutkimuksen avulla otettiin selvää, kuinka kielitaito työntekijöiden mielestä vaikuttaa korkealaatuista matkustajakokemusta tavoittelevaan asiakaspalveluun.

Päätutkimus toteutettiin Webropol-ohjelman avulla laaditulla kyselyllä, ja liitteessä 2 se on esitetty kuvakaappausten avulla. Kysely lähetettiin Webropol-ohjelman kautta yhteensä 79:lle Tallink Silja Oy:n Helsingin terminaalien lähtöselvityksessä työskentelevän asiakaspalvelijan työsähköpostiin, mikä on yksi käytetyimmistä informaatiokanavista Tallink Silja Linella. Kohderyhmästä 49 henkilöä oli yksittäismatkustajien lähtöselvittäjiä, 14 ryhmälähtöselvittäjiä, kuusi terminaaliavustajia, kuusi esimiehiä sekä neljä vuorovastaavia. Opinnäytetyössä on yhdistetty esimiehet sekä vuorovastaavat tutkimuksen sekä tulosten selkeyttämiseksi ja heistä käytetään nimitystä esimies.

Kysely lähetettiin vain niille, jotka olivat työsuhteessa tutkimuksen aikana. Tavoitteena oli saada yli 50 prosenttia kohderyhmästä vastaamaan kyselyyn. Loppujen lopuksi vastaajia oli 44 henkilöä eli 55,7 prosenttia koko kohderyhmästä. Sähköpostin lisäksi maininta työyhteisön välillä käytetyllä yksityisessä Facebook-ryhmässä lisäsi näkyvyyttä ja varmisti

kohderyhmän saavuttamisen. Kyselyn ollessa avoimena puolella välissä tehty muistutus terminaaleissa nosti vastaajamäärää vielä viimeisinä päivinä.

Koska opinnäytetyötutkimuksella haluttiin tutkia tavoitteiden määrittämiä tutkimusongelmia näkemysten ja mielipiteiden perusteella, päätutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, mille eri tulkintojen tavoittelu on ominaista. (Vilpas 2018). Laadullista menetelmää hyödynnettiin sekä kyselyssä että haastattelussa. Laadullisen menetelmän puolelle kallistuvat muun muassa kyselyn avoimet kysymykset, jotka perustuvat työntekijöiden omiin näkemyksiin. Kaiken kaikkiaan tutkimuksen tulokset sisälsivät tosiasioita, tietämystä ja mielipiteitä, kuten monelle kyselytutkimukselle on ominaista (Taanila 2014, 21).

Päätutkimus eli kysely sisältää kuitenkin myös määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen ominaispiirteitä, sillä kohderyhmän näkemyksistä tehdään tilastollista analyysiä ennalta määriteltujen strukturoitujen valintakysymysten perusteella. Määrällinen tutkimus perustuu nimensä mukaan eri lukuihin ja tilastoihin, mitkä auttavat olennaisten asioiden löytämisessä (Koppa 2015; Vilpas 2018, Ylikoski 1999, 165). Kun aineisto saatiin kerättyä, tulokset analysoitiin taulukoin ja kuvioin. Tilastojen prosenttiluvut ovat pyöristettiin tulosten selkeyttämiseksi.

Kyselyn lisäksi haluttiin saada toimeksiantajayrityksen näkökulma opinnäytetyön aiheeseen. Tämä tutkimusmenetelmä oli osa laadullista tutkimusta. Haastattelu valikoitui sopivaksi menetelmäksi tukemaan päätutkimusta, koska sillä saatiin vaivattomasti toimeksiantajan näkökulma kielitaidon merkityksestä työssä omin sanoin kerrottuna. Haastattelun avulla haluttiin saada vastauksia siitä, miten suuressa roolissa kielitaito on esimerkiksi rekrytoinneissa sekä siitä, minkälainen panos yrityksellä on tämänhetkisten työntekijöiden kielelliseen kouluttamiseen. Haastattelu toteutettiin lähtöselvityspäällikkö Terhi Ojosen haastattelulla Länsiterminaali 2:ssa lokakuun 24. päivä. Lähtöselvityspäälliköitä on Helsingin terminaaleissa kaksi henkilöä, mutta koska heidän työtehtävänsä ovat pääasiassa samat, haastattelu tehtiin vain toiselle. Koko haastattelu nauhoitettiin älypuhelimien sovellusta käyttäen, ja heti toteutumisen jälkeen sisältö litteroitiin eli kirjoitettiin puhtaaksi tekstimuotoon Word-tiedostoon (KvaliMOTV 2018a).

Haastattelutyypinä oli puolistrukturoitu teemahaastattelu. Tällaiselle haastattelumenetelmälle ominaista ovat ennalta määritellyt kysymykset, jotka tässä tapauksessa laadittiin tietoperustan teemoista. Valmiiksi mietittyjä vastausvaihtoehtoja teemahaastattelussa ei ole vaan haastateltava voi vapaasti keskustella omista näkemyksistä. Näin ollen johdattelua ei esiinny vaan vastaukset etenivät haastateltavan ehdoilla. Haastattelun kulku (Liite 1)

poikkesikin hieman suunnitellusta järjestyksestä ja runko eli Ojasen vastausten mukana. (KAMK 2018; KvaliMOTV 2018b.) Tämä haastattelutyyppi valikoitui, jotta kaikki toivotut teemat tulisi käytyä läpi, antaen samalla haastateltavalle vapauden puhua mieleen juolah-tavista asioista niin, että jokaisesta teemasta saatiin mahdollisimman paljon tietoa. Haas-tattelun tulokset on tuotu esiin opinnäytetyön teoriaosassa, ja sen tuloksia analysoidaan kyselyn tuloksiin verraten.

5.2 Kyselyn tulokset

Kyselyn kautta tuli paljon tietoa, jotka esitetään tässä opinnäytetyön osassa. Kuten haas-tattelun, kyselytutkimuksen avulla kartoitettiin opinnäytetyön teoriaosuudessa läpikäytyjä teemoja muun muassa kielitaidon vaikutuksesta asiakaspalveluun. Tuloksissa nousevat esiin kielitaidon vastaavuus asiakkaan odotuksiin ja kokemuksiin, henkilöstön näkemys omasta kielitaidosta ja sen riittävydestä, näkemykset kielten tarpeesta sekä osaamisen vaikutuksesta asiakaspalveluun. Lopussa käydään läpi se, esiintykö yrityksen toiminnassa kielitaitoa tukevia toimenpiteitä ja olisiko niille lisätarvetta.

Kaikki valintakysymykset olivat pakollisia jokaiselle kyselyyn vastanneelle, jotta saataisiin selkeä määrällinen luku eri mielipiteistä ja yleistettävyyksistä. Avoimissa kysymyksissä pakollisuus vaihteli, ja pakollisia olivat vain ne kysymykset, joihin kaikkien oli mahdollista vastata. Muutama ei-pakollinen kysymys oli tarkentava kysymys, johon vastaajan toivottiin vastaavan, jos asiasta on olemassa mielipide. Suurin osa kyselyyn vastanneista vastasi kaikkiin kyselytutkimuksen kysymyksiin.

5.2.1 Taustatiedot

Kysely alkoi muutaman tosiasian selvittämällä taustatietojen muodossa. Osioon kuuluivat kysymykset iästä sekä pääsääntöisestä työtehtävästä. Kaikki vastaajat sijoittuivat ikä-haarukkaan 20-50-vuotiaat. Vastaajista suurin osa eli 39 prosenttia olivat iältään 20-25 vuotta. 26-30-vuotiaita oli melkein yhtä suuri joukko, 36 prosenttia. 31-35-vuotiaita oli seitsemän prosenttia, 36-40-vuotiaita 11 prosenttia, 41-45-vuotiaita viisi prosenttia ja 46-50-vuotiaita kaksi prosenttia.

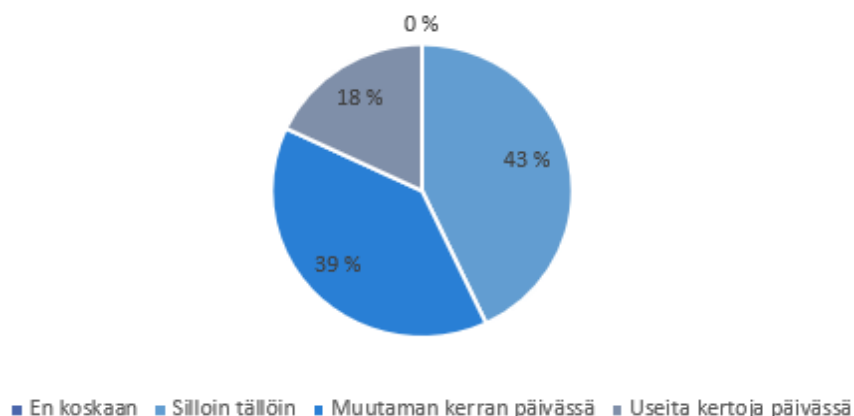
Kohderyhmänä kyselytutkimuksessa olivat lähtöselvittäjät, ryhmälähtöselvittäjät, terminaaliavustajat sekä esimiehet ja vuorovastaavat. Kyselyyn vastanneista 57 prosenttia eli 25 henkilöä oli lähtöselvittäjiä, 16 prosenttia eli seitsemän henkilöä ryhmälähtöselvittäjiä, seitsemän prosenttia eli kolme henkeä terminaaliavustajia sekä 20 prosenttia eli yhdeksän henkilöä esimiehiä tai vuorovastaavia. Lähtöselvittäjiä on kaiken kaikkiaan kohderyh-

mässä eniten, joten he ovat vastaajamäärän enemmistönä. Heistä noin puolet (51 %) vastasi kyselyyn, kun taas sekä terminaaliavustajista että ryhmälähtöselvittäjistä tasan puolet vastasivat. Esimiehistä ja vuorovastaavista vain yksi jätti vastaamatta.

5.2.2 Asiakkaan odotukset ja kokemukset

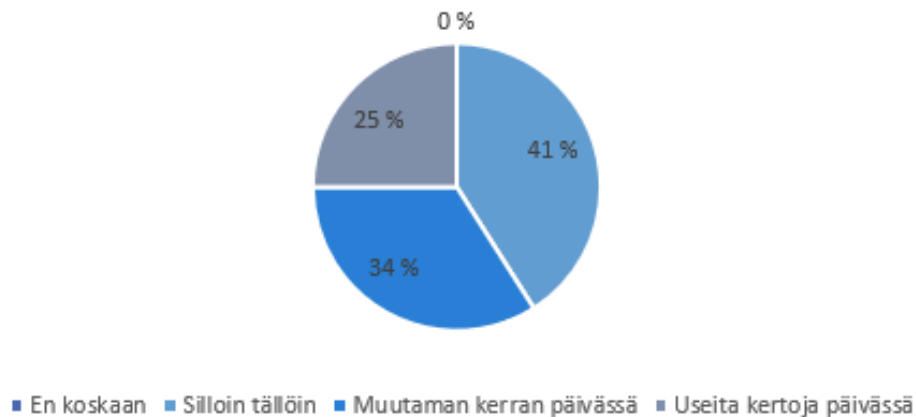
Kysymys asiakkaan kokemuksiin ja odotuksiin liittyen sisälsi kaksi eri näkökulmaa, jotka vaikuttavat onnistuneen matkustajakokemuksen toteutumiseen ja asiakastyytyvyyteen. Ensimmäinen kysymys ”Kuinka usein koet antavasi asiakkaalle ”I make your day”-tasoista palvelua, kun puhut hänelle mieluisaa kieltä?” liittyi tietoperustassa määritellyn odotusten ylittämiseen, kun taas toinen kysymys ”Kuinka usein sinusta tuntuu, että asiakkaat olettavat sinun puhuvan jotakin vierasta kieltä ennen kuin olet osoittanut osaamisesi?” liittyi kykyyn vastata asiakkaan odotuksiin yrityksestä. Vastauksina olivat ”en koskaan”, ”silloin tällöin”, ”muutaman kerran päivässä” sekä ”useita kertoja päivässä”. Sana ”odotus” oli vaihdettu kysymykseen sanaksi ”oletus”, jotta kyselyyn osallistuja ymmärtäisi sen paremmin. Oli myös tietoinen valinta jättää ensimmäiseen kysymykseen Tallink Silja Linen ammatillista sanastoa ”I make your day”-lausahduksen muodossa. Kuten tutkimuksen teoriaosassa kerrottiin, sanonta asiakkaan odotusten ylittämisestä kuuluu yrityksen asiakaspalvelutavoitteisiin, jotka ovat tuttuja jokaiselle työntekijälle. Kohderyhmä huomioon ottaen ammattisanaston käyttö selvensi kysymyksen tarkoitusta.

Kuvio 6 havainnollistaa työntekijöiden vastauksia siitä, kuinka usein he kokevat kielitaidon vaikuttavan tavoitellun matkustajakokemuksen luomiseen. Kukaan vastaajista ei valinnut vaihtoehtoa ”en koskaan”, minkä vuoksi voidaan tehdä johtopäätös, että kaikkien vastaajien mielestä kielitaidolla on yhteys odotusten ylittämiseen ja matkustuskokemuksen luontiin. Kuvio 6 näyttää, että enemmistö (43 %) sanoi antavansa kielten avulla ”I make your day”-tasoista palvelua silloin tällöin. Melkein sama määrä (39 %) vastasi vierailta kielillä palvelun olevan tavoitteen mukaista muutaman kerran päivässä, ja loput 18 prosenttia kertoi näin käyvän useita kertoja päivässä.



Kuvio 6. ”I make your day”-tasoinen palvelu kielitaidon avulla.

Toinen kysymyksistä antoi erilaisen lähestymistavan aiheeseen. Kuvio 7 havainnollistaa, kuinka usein työntekijät kokevat, että asiakkaat olettavat heidän puhuvan jotakin kieltä. Myöskään tässä kysymyksessä kukaan ei vastannut ”en koskaan”, mistä voidaan olettaa, että asiakkailla on odotuksia työntekijöiden kielitaidon suhteen. Kuten aikaisemmassa kysymyksessä, myös tässä enemmistö vastauksista kohdistui vaihtoehtoon ”silloin tällöin”, minkä valitsi 41 prosenttia vastaajista. 34 prosenttia vastasi ”muutaman kerran päivässä” ja 25 prosenttia ”useita kertoja päivässä”. Tätä seuraava jatkokysymys selvensi syitä näille tilastoille.



Kuvio 7. Asiakkaiden oletukset.

”Kerro, mitä kieltä/kieliä sinun oletetaan puhuvan ja miksi luulet näin tapahtuvan.”-kysymyksen tarkoituksena oli etsiä vastauksia siihen, millaisia odotuksia asiakkailla on yrityksen asiakaspalvelijoiden kielitaidosta ja miksi. Optimaalista tietenkin olisi, että asiakkaan ihanne- ja ennako-odotuksiin pystyttäisiin vastaamaan, jotta asiakaskokemus vastaisi toivottua tasoa. Kuvio 7 osoitti, että kaikilta työntekijöiltä on odotettu kielitaidollista osaamista jossakin määrin. On siis loogista, että vaikka tämä avoin kysymys ei ollut pakollinen, kaikki kyselyyn osallistujat vastasivat siihen. Joskus odotukset liittyvät nimikylttiin, kun asiakas huomioi työntekijän taidon jo palvelutapahtuman aluksi. Osa vastauksista viittaa kuitenkin siihen, etteivät asiakkaat katso nimikylttejä ollenkaan, vaan aloittavat asioinnin suoraan itselle mieluisalla kielellä. Tällöin odotukset liittyvät muihin tekijöihin, kuin nimikyltteihin.

Vastaajien mukaan oletukset riippuvat usein siitä, mihin kohteeseen laivat ovat operoimassa. Tuloksissa nousi selkeästi esille kolme kieltä. Näistä kielistä venäjää ja viroa on oletettu eniten. Venäjän mainittiin 30 henkilön ja viro 28 henkilön vastauksessa. Syynä näille oletuksille on arveltu olevan varsinkin asiakkaiden huono kielitaito. Jos asiakas ei puhu muuta kuin omaa äidinkieltänsä, ei hänellä ole muuta vaihtoehtoa, kuin puhua omaa kieltä. Jos asiakaspalvelija ei puhu asiakkaan äidinkieltä, mikä vaikuttaa monessa tapauksessa olevan venäjä, syntyy kielimuuri ja palvelutapahtuma hankaloituu. Jos kyseessä on

viron kieli, voi asiakaskohtaaminen onnistua ilman suurempaa osaamista, sillä molemmat osapuolet voivat ymmärtää hieman toisiansa kielten samankaltaisuuden vuoksi. Kyselyn ulkopuolella eräs vastaajista totesikin, että tiedossa olevan viitekehyksen avulla riittävä ymmärrys voidaan saavuttaa viron kielen kohdalla. Kyselyn vastauksissa tuli esiin, että virolaiset saattavat myös olettaa saavansa palvelua omalla kielellään, sillä yritys on virolainen, se operoi Viroon ja osa työntekijöistä puhuu sitä. Historian ja maantieteellisen sijainnin kerrotaan vaikuttavan sekä viron että kielten odotuksiin.

Kolmas selkeästi esiin noussut kieli oli ruotsi, mikä tuli esiin 18 vastauksessa. Sen osaamista kerrottiin odotettavan, koska se on Suomen toinen virallinen kieli, jota opetetaan kaikille koulussa. Silja Line-brändin kerrotaan aiheuttavan odotuksia ruotsin kielen osaamisesta, ja koska ruotsi on ennen ollut työntekijöiden kielivaatimuksena, asiakkaat ovat voineet tottua kieltä osaavaan henkilökuntaan. Lähtöselvityspäällikkökin kertoi haastattelussa, että moni asiakas toivoo saavansa Olympiaterminaalissa palvelua ruotsiksi.

Muita vastauksia oli yhteensä kymmenen kappaletta. Nämä muut, vähemmän esille nousseet kielet olivat suomi, englanti, ranska, espanja, italia, saksa sekä eri Aasian kielet. Suomea oletetaan vastaajien mukaan, koska se on maan virallinen kieli, kun taas englannin sanotaan olevan maailmankieli. Joidenkin työntekijöiden kohdalla Aasian kielten taitoa odotetaan aasialaisten juurten ja näin ollen siis ulkonäön perusteella.

5.2.3 Koettu kielitaito ja kielten esiintyminen työssä

Näkemykset koetusta kielitaidosta työntekijöiden kesken selvitettiin monivalintakysymyksellä käyttäen hyväksi tietoperustassa esitellyn eurooppalaisen kielikuvausasteikon tasoja A1, A2, B1, B2, C1 ja C2. Kysymykseen oli lisätty linkki näiden tasojen selitykseen (Liite 3). Vaikka ne eivät varsinaiseen tasoasteikkoon kuulu, A1-tason toiselle puolelle oli lisätty ”ei osaamista” ja C2-tasosta seuraavaksi äidinkieli. Tämä tehtiin, jotta samalla valintakysymyksellä saataisiin selville, minkä verran kielistä on äidinkielellistä osaamista ja missä kielissä osaamista ei ole lainkaan. Valmiiden kielivaihtoehtojen lisäksi vastaaja pystyi itse lisäämään haluamansa kielen.

	Ei osaamista	A1	A2	B1	B2	C1	C2	Äidinkieli
suomi	-	-	-	-	2 %	2 %	7 %	90 %
ruotsi	9 %	9 %	18 %	23 %	14 %	11 %	2 %	14 %
englanti	-	-	-	-	18 %	45 %	34 %	2 %
viro	64 %	23 %	-	2 %	2 %	-	2 %	7 %
venäjä	82 %	7 %	5 %	2 %	-	5 %	-	-
saksa	50 %	16 %	20 %	7 %	-	2 %	5 %	-
ranska	86 %	9 %	2 %	-	-	2 %	-	-
espanja	75 %	11 %	7 %	5 %	2 %	-	-	-
kiina	95 %	-	-	2 %	2 %	-	-	-
muu	80 %	2 %	5 %	2 %	2 %	5 %	-	-

Kuvio 8. Koettu kielitaito.

Esiin nousseet kielet, joista työntekijöillä oli osaamista, olivat suomi, ruotsi, englanti, viro, venäjä, saksa, ranska, espanja ja kiina. ”Muu, mikä”-vaihtoehtoon oli lisätty norja, viittomakieli, italia, korea, vietnam, portugali ja japani. Kuvio 8 havainnollistaa, minkä kielten osaamista esiintyi terminaalien asiakaspalvelijoiden kesken ja minkä verran.

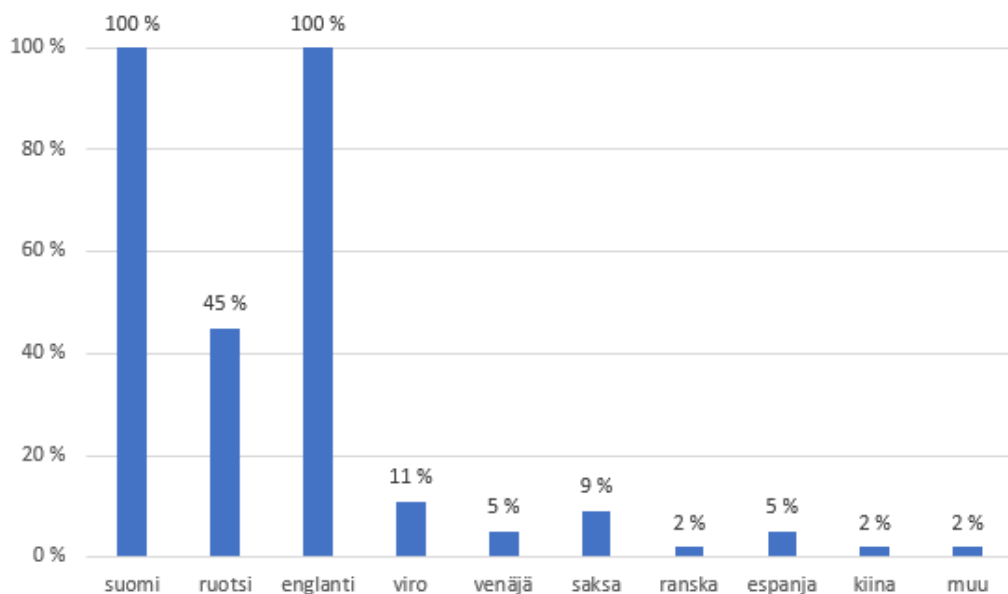
Kielet, jotka nousivat esiin työntekijöiden äidinkielenä, olivat suomi, ruotsi, englanti ja viro. Näistä kielistä suomi nousi selkeästi eniten esille 90 prosentilla. Kaikkien vastaajien suomen, kuten myös englannin kieli oli itsearvioinnin mukaan vähintään B2-tasoisista. Suurin osa vastaajista arvioi englannin kielen tasonsa C1:ksi. Vieraana kielenä englanti on parhaiten osattu ja sitä puhuvat kaikki työntekijät. Ruotsin kielen osaaminen vaihtelee laajasti kuten kuvio 8 osoittaa. Suurin osa vastaajista arvioi taidon asteikon puoleen väliin, ja äidinkielekseen sen kokee 14 prosenttia vastaajista. Vastauksia yksilötasolla verrattaessa huomataan, että puolet ruotsia äidinkielenään puhuvista on valinnut myös suomen äidinkielekseen. Nämä vastaajat ovat oletettavasti suomenruotsalaisia. Kaikilla muilla paitsi yhdeksällä prosentilla on edes jonkinlaista osaamista ruotsin kielestä.

23 prosenttia arvioi oman viron kielen taitonsa A1-tasoiseksi. On hyvin mahdollista, etteivät nämä vastaajat ole opiskelleet viron kieltä, mutta kokevat osaavan sitä hieman sen suomen kielen samankaltaisuuden vuoksi sekä siksi, että sitä kuulee paljon varsinkin Länsiterminaaleissa. Tutkimuksen aikana eräs vastaajista kommentoi kyselyn asioita sähköpostitse. Hän kertoi ymmärtävänsä yleisimpiä lauseita ja sanoja viroksi niin, että pystyy hoitamaan asiakaspalvelutilanteet onnistuneesti, vaikka ei sitä todellisuudessa puhukaan. Moni terminaalin työntekijä on oppinut keskeisimpiä sanoja ja lausahduksia viroksi kuten ”varaus”, ”kiitos” tai ”hyvää matkaa”. Yli puolet vastaajista kertoo, ettei puhu kieltä lainkaan.

Muista kielistä huomioimisen arvoisia ovat kiina sekä espanja, joiden merkityksen lähetselvityspäällikkö Terhi Ojanen arvioi kasvavan tulevaisuudessa. Kiinan osaajia on itsearviointin mukaan neljä prosenttia, jotka arvoivat olevansa B-tasoilla. Espanjan osaajia oli 25 prosenttia, jotka sijoittuivat A ja B-tasoille.

Seuraavalla kysymyksellä ”Kuinka usein käytät muita kuin äidinkieltäsi töissä?” haluttiin selvittää, kuinka näkyvää kansainvälisyys terminaleissa on eli tarvitaanko työssä paljon muuta kielitaitoa kuin äidinkieltä. Vastausvaihtoehtoina olivat ”en koskaan”, ”siltoin tällöin”, muutaman kerran päivässä” ja ”useita kertoja päivässä”. Kukaan vastaajista ei valinnut vaihtoehtoa ”en koskaan”, ja vain seitsemän prosenttia valitsi vastauksen ”siltoin tällöin”. 14 prosenttia vastaajista kertoi käyttävänsä vieraita kieliä muutamia kertoja päivässä. Selkeästi suurin osa eli 80 prosenttia käyttää muuta kuin äidinkieltä useita kertoja päivässä. Kysymyksen tulosten vastauksista voidaan tehdä johtopäätös, että asiakas-kunta koostuu monesta eri kansallisuudesta, jolloin kielitaidon merkitys on korostunut.

Tietoperustassa kerrottiin, kuinka jokaisella työntekijällä on rinnassaan nimikyltti, jossa on asiakaspalvelijan puhumat kielet lippuina. Kysymyksen ”Minkä kielten osaaminen esiintyy nimikyltissäsi?” tulokset ja kuvio 9 osoittavat, että kaikilla kyselyyn vastanneilla esiintyy nimikyltissä sekä suomen että englannin kieli. Nämä kielet ovatkin ainoat vaatimukset työhön Tallink Silja Linella, joten voidaan todeta, että työntekijät vastaavat vaadittuun tasoon.

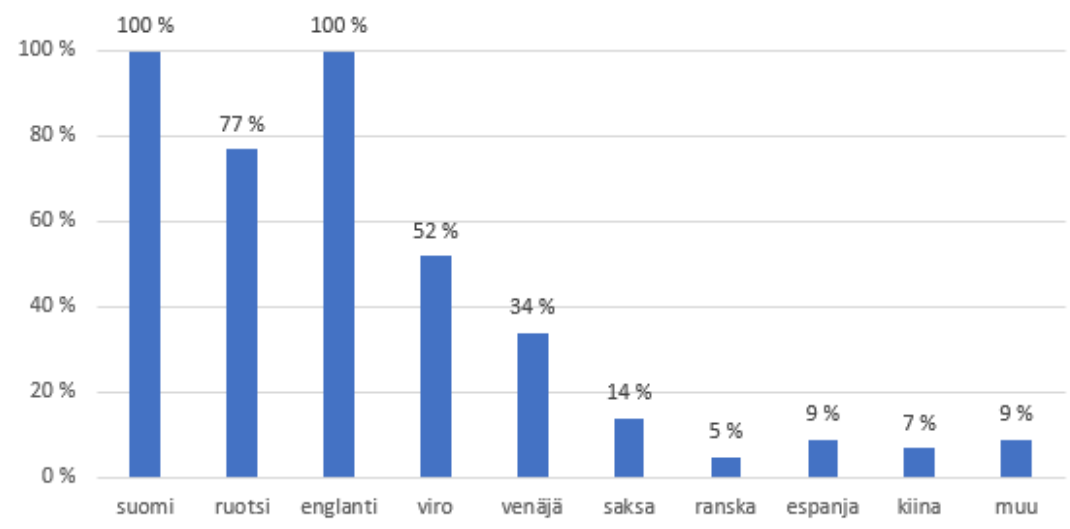


Kuvio 9. Kielten esiintyminen nimikylteissä.

Kysymyksessä koetusta kielitaidosta tuli ilmi, että 91 prosenttia vastaajista kokee osaavansa ruotsia edes jonkin verran, ja 64 prosenttia arvioi osaavansa sitä vähintään B1-tasolla. Koetun kielitaidon tuloksia verrattaessa tähän kysymykseen nimikylteistä, huomataan, että vain alle puolet vastaajista ovat halunneet viestiä asiakkaalle ruotsin osaamisensa. Syitä tähän voi olla monia, mutta todennäköisempänä voidaan pitää epäluottamusta omaa kielitaitoa kohtaan. Koska Suomessa ruotsia osataan laajalti, työntekijät saattavat kokea paineita sen käytöstä.

Viron kielen osaaminen esiintyy 11 prosentin eli viiden vastaajan nimikyltissä. Tämä luku vastaa melko hyvin koettua kielitaitoa, sillä kuusi henkilöä oli arvioinut kielitaitonsa olevan B1-tasoa tai parempaa. Viroa pidetään yleisesti helppona kielenä suomalaisille, sen samankaltaisuuden vuoksi, joten kynnys sen nimikyltilippuun on luultavasti pienempi myös sellaisille, jotka eivät kieltä äidinkielenään puhu. Muita kieliä nimikylteissä esiintyy vaihtelevasti, kuten kuvio 9 näyttää.

Seuraavan kysymyksen ”Mitä kieliä tarvitset työssä?” avulla selvitettiin eri kielten tarvetta terminaaleissa asiakaspalvelijoiden näkemysten mukaan. Monia kieliä nousi esille kuten kuvio 10 havainnollistaa. Jokainen vastaaja on kertonut tarvitsevänsä sekä suomea että englantia työssä Tallink Silja Linella. 77 prosenttia sanoo tarvitsevänsä ruotsia, ja voidaan olettaa, että lukuun vaikuttaa työskentelyterminaali. Ruotsia tarvitaan erityisesti Olympiaterminaalissa, jossa osa työntekijöistä tekee hyvin vähän vuoroja, vaikka pääasiassa kaikki työntekijät kiertävät eri terminaaleissa työvuoroja tehden. Monen työntekijän epävarmuus ruotsia kohtaan voi esimerkiksi olla asia, minkä vuoksi Olympiaterminaalien vuoroja vältellään. Terhi Ojasen mukaan kieliosaaminen voisi vaikuttaa työskentelyterminaaliin, mutta kovinkaan näkyvästi näin ei ole tehty.

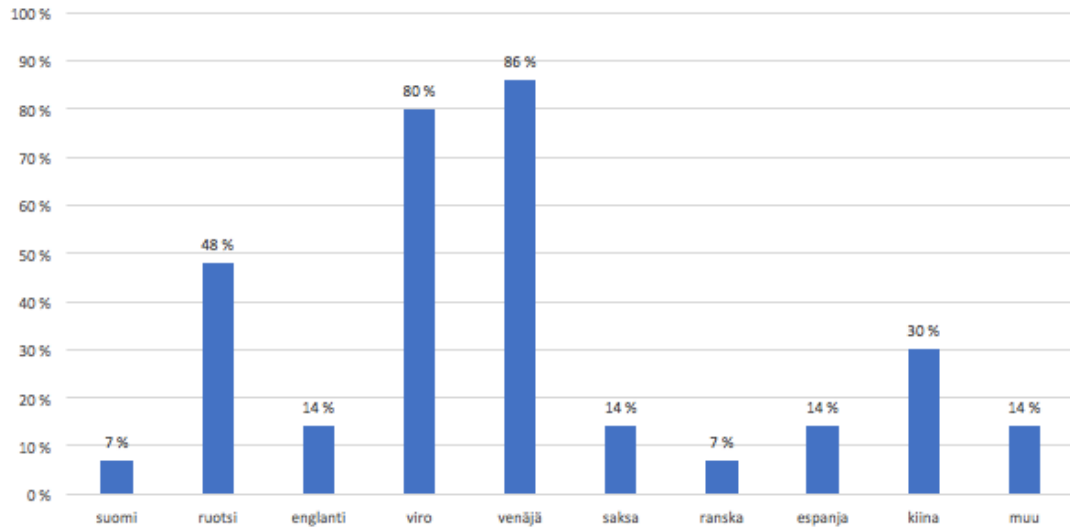


Kuvio 10. Työssä tarvittavat kielet.

Venäjää kertoo tarvitsevansa 34 prosenttia vastaajista. Kun vastauksia verrataan osaamiseen, huomataan sen olevan suurempi kuin kyseisen kielen osaamisen määrä. Sama pätee viron kielen osaamiseen, sillä yli 63 prosenttia kyselyyn vastanneista kertoi koetun kielitaidon osiossa, ettei osaa viroa ollenkaan ja 23 prosenttia osasi sitä vain A1-tason veroisesti. Kuitenkin, 52 prosenttia kertoo tarvitsevansa kieltä työssä. Kun venäjän ja viron kielen osaamista verrataan siis tarpeeseen, huomataan etteivät ne kohtaa. Saksaa tarvitsee 14 prosenttia vastaajista, ranskaa viisi, espanjaa yhdeksän ja kiinaa seitsemän prosenttia. Neljä henkilöä kirjoitti oman vastauksensa ”Muu, mikä?”-osioon. Näistä neljästä kolme vastasivat tarvitsevansa työssä japania ja yksi viittomakieltä.

Kysymyksessä ”Minkä koet tärkeimmäksi kieleksi työssä ottaessasi huomioon kaikki Helsingin terminaalit?” vaihtoehtoina oli monia eri kieliä, mutta vain kaksi nousi esille tuloksissa. Nämä kielet olivat suomi, joka oli 79 prosentin mielipide tärkeimmästä kielestä, ja englanti, jonka oli valinnut 23 prosenttia vastaajista. Loput vastaajamäärästä oli valinnut ”Muu, mikä?”-vaihtoehdon ja kirjoittanut avoimeen tekstikenttään vastaukseksi ”Suomi; vieraana kielenä englanti”. Syy suomen valinnalle voi johtua siitä, että terminaalit sijaitsevat Helsingissä, jossa valtaosa puhuu äidinkielenään suomea. Englannin kielten vastaus-ten voi olettaa liittyvän sen yleiskielisyyteen. Koska se on laajasti osattu kieli, sen avulla saadaan monet eri kulttuurien väliset vuorovaikutustilanteet hoidettua.

Kuvio 11 esittää vastaajien mielipiteitä kysymykseen ”Minkä kielten osaamisesta saisit lisää hyötyä asiakaspalvelun kannalta?”. Monia eri kieliä nousi esille, sillä yksi vastaaja pystyi valitsemaan monta vastausvaihtoehtoa. Selkeästi esiin nousivat sekä viron että venäjän kielet. 86 prosenttia vastaajista kokisi saavansa lisähyötyä venäjämästä ja 80 prosenttia virosta. Kuten kysymyksessä ”Mitä kieliä tarvitset työssä?”, myös tässä voidaan todeta, ettei kielten osaaminen vastaa tarpeeseen. Kolmanneksi eniten vastauksia oli saanut ruotsi, jonka valitsi 48 prosenttia vastaajista. Syynä voivat mahdollisesti olla Suomen kaksikielisyys sekä Olympiaterminaalin laivojen kohde, Ruotsi.



Kuvio 11. Kielet, joista saataisiin lisähyötyä.

Kiinan kieli esiintyi 30 prosentin vastausmäärällä. Muita Aasian maiden kieliä mainittiin "Muu, mikä?"-vaihtoehdossa, jossa viisi henkilöä oli listannut japanin ja yksi henkilö korean kielen. Sekä englantia, saksa että espanja olisivat 14 prosentin mielestä kieliä, joista saisi lisähyötyä. Ranskan oli maininnut seitsemän prosenttia vastaajista kuten myös suomen. On huomiota herättävää, että kolme henkilöä on vastannut suomen osaamisen kysymykseen, vaikka kaikkien vastaajien mielestä heidän suomen kielen taitonsa on vähintään B2-tasoisia. Voi olla, että varsinkin tämä yksi B2-tasolle suomen kielen arvioinut henkilö, jonka äidinkieli on ruotsi, kokee taitonsa olevan riittämätöntä ja saisi näin ollen suomen kielen lisähyötyä.

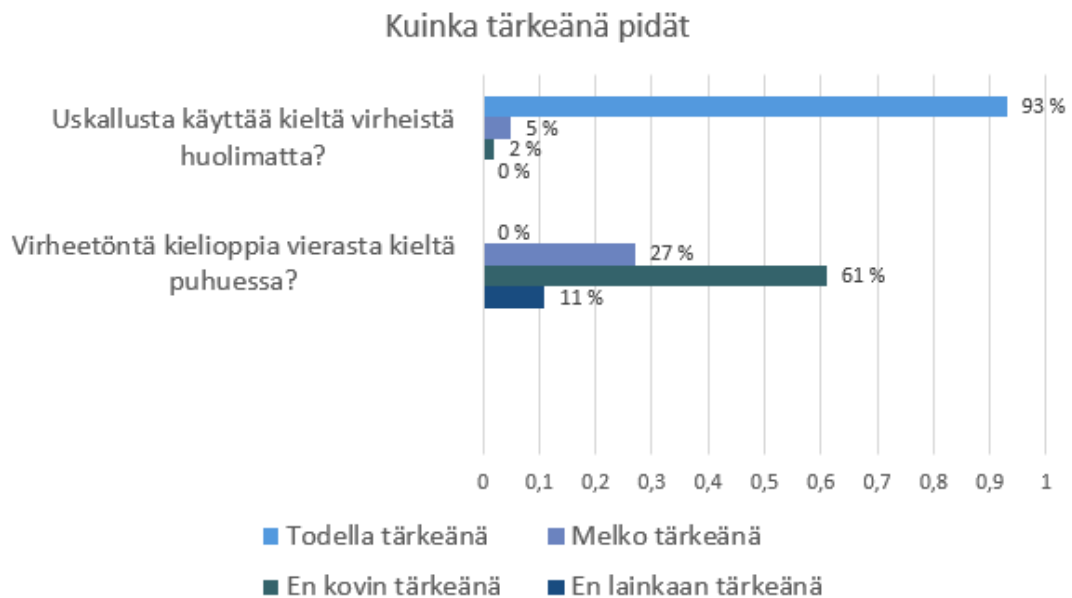
Kysymys "Minkä kielten merkityksen uskot kasvavan jatkossa työssä Tallink Silja Linen terminaaleissa ja miksi?" kysyttiin, jotta saataisiin työntekijöiden mielipide toiseen alataivoitteen kysymykseen, millaista kieliosaajaa yrityksen tulisi etsiä tulevissa rekrytoinneissa. Vastauksissa esille nousivat venäjän, viron, ruotsin ja englannin kielet sekä eri Aasian kielet, joiksi luokiteltiin kiina, japani ja korea. Aasian oli laittanut vastaukseksi 28 henkilöä, joista 25 henkilöä mainitsi kiinan kielen, 13 japanin ja kolme korean. Näiden kielten merkitysten kasvuun arveltiin vaikuttavan erityisesti aasialaisten matkustajien määrän lisääntyminen. Muutama vastaaja mainitsee aasialaisten kielitaidon olevan usein heikkoa, jolloin heille mieluisinta olisi oman äidinkielen käyttäminen. Yksi vastaajista toteaa kiinan olevan tulevaisuuden kieli. Kiinan kieli tuli selkeästi esille myös Ojasen haastattelussa sekä edellisessä kysymyksessä kielistä, joista saisi lisähyötyä. Monen mielestä se vaikuttaisi siis olevan tärkeä kieli nyt sekä tulevaisuudessa.

Venäjän laitto vastaukseksi 22 henkilöä, viron 14 henkilöä ja ruotsin kuusi henkilöä. Näistä kielistä mainitaan, että merkitys on jo nyt korkea muun muassa maantieteellisten

sijaintien vuoksi. Osa uskoo näiden naapurimaiden kielten merkityksen kasvavan yhä jatkossa, kun taas osa on sitä mieltä, että merkitys tulee pysymään samana kuin nykyin. Yhdeksän henkilöä uskoo englannin kielen merkityksen kasvavan tai pysyvän yhtä vahvana kuin nyt. Syyksi sanotaan esimerkiksi yrityksen kansainvälinen viestintä, joka tehdään englanniksi. Sen uskotaan myös pysyvän hallitsevana kielenä yleiskielen aseman vuoksi.

5.2.4 Rohkeus vieraiden kielten käyttöön

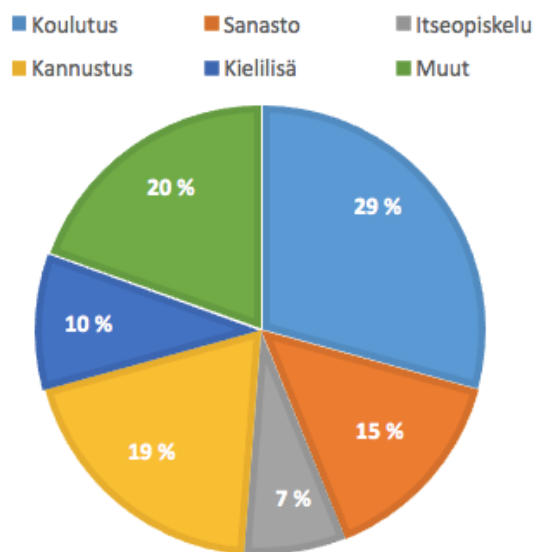
Työntekijöiden asennetta kielten puhumiseen haluttiin selvittää kahdesta eri näkökulmasta. Kohderyhmältä kysyttiin, kuinka tärkeänä he pitävät uskallusta käyttää kieltä virheistä huolimatta sekä virheetöntä kielioppia. Kuviossa 12 näkyy jakauma työntekijöiden näkemyksistä. Kysymys oli muodossa ”Kuinka tärkeänä pidät...”, ja vastausvaihtoehdot ”en lainkaan tärkeänä”, ”en kovin tärkeänä”, ”melko tärkeänä”, ja ”todella tärkeänä”.



Kuvio 12. Rohkeus puhua vieraita kieliä.

Kuten kuvio 12 osoittaa, 93 prosenttia vastaajista ilmoittaa uskalluksen käyttää vierasta kieltä virheistä huolimatta olevan heille todella tärkeää. Viisi prosenttia sanoo sen olevan melko tärkeää ja loput eivät pidä sitä kovin tärkeänä. Kukaan ei mainitse ajattelevansa, ettei uskalluksella olisi mitään painoarvoa. Vaikka iso osa vastaajista pitää uskallusta todella tärkeänä, huomattiin aiemmin, ettei kaikkia kieliä haluta helposti nimikylltiin lisätä. Suurimmalle osalle uskallus puhua on tärkeämpää kuin virheetön kielioppi. Vastaajista 11 prosenttia ei pidä virheetöntä kielioppia lainkaan tärkeänä. 61 prosentin mielestä, se ei ole kovinkaan tärkeää ja 27 prosenttia ajattelee sen olevan melko tärkeää. Kukaan vastaajista ei pidä virheetöntä kielioppia todella tärkeänä.

Seuraavassa avoimessa kysymyksessä ”Mikä voisi rohkaista käyttämään kieliä lisää?” eräs vastaaja on kommentoinut uskallusta käyttää kieliä. Hän kirjoittaa: ”Minulle on jotenkin liian tärkeää osata se kielioppi. Vaikkakin monet ulkomaalaiset puhuvat suomea tyyliillä: minä mennä laiva. Niin ymmärrämme asian hyvin, mutta itse, kun tiedän, että en sano samaa oikein, en uskalla sanoa sitä ollenkaan.” Rohkeuden puutteen voidaan olettaa vaikuttavan negatiivisesti asiakaskohtaamisiin sekä korkealaatuisen matkustajakokemuksen tavoittamiseen. Tällä kysymyksellä haluttiin saada selville työntekijöiden ajatuksia siitä, mikä toimisi heille itselleen rohkaisuna kielten käyttöön. Eri vastausten määrä laskettiin ja muutettiin prosenttilukuihin (kuvio 13).



Kuvio 13. Kielten käyttöä rohkaisevat tekijät.

Vastauksista suurin osa koski yrityksen järjestämää koulutusta kielikurssien muodossa kuten kuvio 13 näyttää. Näitä vastauksia oli 29 prosenttia. Koulutukseen liittyen myös eri kielten pieniä testejä ja sanastoja toivoi 15 prosenttia vastaajista. Näiden sanastojen toivottaisiin sisältävän ammattisanastoa tai työssä tarvittavia fraaseja. Eräs vastaaja kertoo, kuinka erikoissanaston omaksuminen antaisi lisää itsevarmuutta varsinkin ongelmatilanteiden ratkomisessa. Esimerkkinä ongelmatilanteesta hän mainitsee tilanteen, jossa asiakkaalle täytyy selittää yrityksen käytäntöjä.

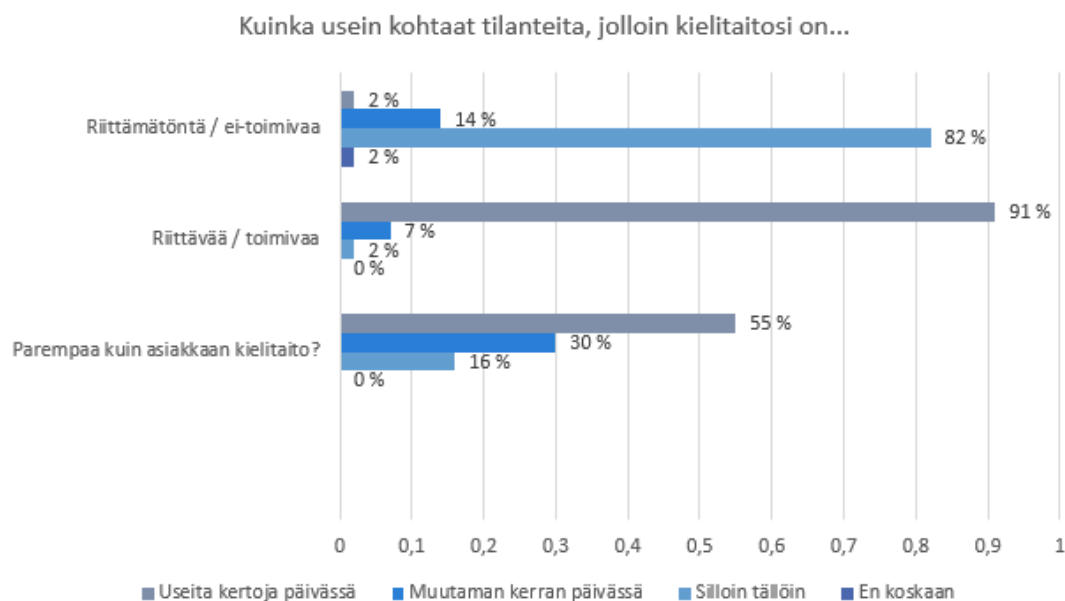
Seitsemän prosenttia vastaajista sanoi rohkaistumisen olevan kiinni heidän omasta työpäinoksestaan. Omatoimisesti opiskelu nostaisi heidän sanojensa mukaan kielellistä osaamista ja näin ollen myös rohkeutta. Itseopiskeluun yritys voi vaikuttaa kannustamalla. Kehut ja kannustus nousivatkin esille 19 prosentin vastauksessa. Näissä vastauksissa ilmaistiin halu saada positiivista palautetta, tukea, arvostusta ja aktiivista kannustamista

asiakkailta, kollegoilta, yritykseltä tai kieltä äidinkielenään puhujilta. Kymmenen prosenttia vastaajista kirjoitti, että kielillisä eli palkankorotus osatuista kielistä toimisi yrityksen puolelta tulevana kannustuksena ja rohkaisuna kielten käyttöön. Muita näiden kategorioiden ulkopuolelle meneviä vastauksia oli 20 prosenttia, kuten kuvio 13 osoittaa. Suurin osa näistä kommentteista liittyivät positiivisiin asiakaskohtaamisiin. Varsinkin kielitaitoa vaativat asiakaspalvelutilanteet, jotka ovat työntekijän omasta mielestä onnistuneet, antavat vastaajille lisää rohkeutta kielten käyttöön.

5.2.5 Kielitaidon riittävyys

Työn teoriaosuudessa määriteltiin riittämätön, riittävä sekä liian hyvä kielitaito. Kysymyksen alku: ”Kuinka usein kohtaat tilanteita, jolloin kielitaitosi on...” sisälsi kolme eri lopestusta: ”riittämätöntä/ei-toimivaa?”, ”riittävää/toimivaa?” ja ”parempaa kuin asiakkaan kielitaito?”. Näillä haluttiin vastata yhteen tutkimustavoitteista selvittämällä, onko työntekijöiden tämänhetkinen kielitaito heidän oman näkemyksen perusteella riittävää vai tulisiko sitä kehittää. Tietoperustassa määritelty liian hyvä kielitaito vaihdettiin ilmaisuun ”parempi kuin asiakkaan kielitaito”, jotta vastaajan ei tarvitsisi arvuutella, mitä liian hyvä kielitaito tarkoittaa. Määritelmät toimivasta ja ei-toimivasta kielitaidosta lisättiin kysymykseen selkeyden vuoksi.

Yksi henkilö vastasi, ettei koskaan kohtaa tilanteita, joissa kielitaito on omasta mielestä riittämätöntä. Kaikki muut vastaajista kokivat kielen riittämättömyyttä edes joskus kuten kuvio 14 osoittaa. Enemmistö eli 82 prosenttia kertoi kokevansa kielitaidon riittämättömyyttä silloin tällöin, 14 prosenttia muutaman kerran päivässä ja kaksi prosenttia useita kertoja päivässä.



Kuvio 14. Kielitaidon riittävyys.

Luvut vaihtelivat hieman päinvastaisessa kysymyksessä ”Kuinka usein kohtaat tilanteita, jolloin kielitaitosi on riittävää/toimivaa?”. Kaikki vastaajista oli sitä mieltä, että näitä tilanteita tulee edes joskus. Kaksi prosenttia sanoi kohtaavansa riittävän kielitaidon tilanteita silloin tällöin, seitsemän prosenttia muutaman kerran päivässä ja valtaosa eli 91 prosenttia useita kertoja päivässä. Tuloksista huomataan, että asiakaspalvelijoiden kokemukset kielitaidon riittävydestä vaihtelevat ja suuri osa vastaajista kokee silloin tällöin sekä kielitaidon riittävyttä, että riittämättömyyttä.

Jokainen vastaaja koki kielitaitonsa olevan edes joskus parempaa kuin asiakkaan tai ”liian hyvää”. 16 prosenttia sanoi näin käyvän silloin tällöin, 30 prosenttia muutaman kerran päivässä ja 55 prosenttia useita kertoja päivässä. Avoin jatkokysymys ”Minkälaisia haasteita olet kohdannut yhteisen kielen puuttuessa?” tarkentaa, miten kielitaidon toimimattomuus on vaikuttanut asiakaspalvelijoiden työhön. Vaikka kysymys ei ollut pakollinen, 37 henkilöä kertoi kokemuksiaan. Tästä voidaan päätellä, että moni kyselyyn vastanneista on kokenut työssään hetkiä, jolloin oma osaaminen ei kohtaa asiakkaan kielitaidon kanssa.

Moni vastaaja oli listannut muutamankin eri haasteen. Useimmat kertovat yhteisen kielen puutteen johtavan tilanteisiin, joissa asiakasta ei ymmärretä ollenkaan. Kun kielitaidot eivät kohtaa, voi asiakkaan olla vaikea ymmärtää yrityksen toimintatapoja tai asiakaspalvelijan voi olla vaikea ymmärtää, mitä asiakas haluaa. Vastaajien mukaan väärinymmärrysten riski on tällöin suurta ja asiakkaalle saatetaan esimerkiksi myydä tai varata matka väärälle ajankohdalle. Erilaisia väärinymmärryksistä johtuvia virheitä voidaan joutua korjaamaan jälkikäteen, mikä aiheuttaa lisätyötä.

Osa vastauksista liittyi tilanteiden haastavuuteen, kun asiakaspalvelijat eivät ole voineet olla varmoja, onko yhteisymmärrykseen todella päästy. Muutama kertoo, että yhteinen sävel on löydetty hetken epätietoisuuden ja esimerkiksi paperille piirtämisen jälkeen, mutta osa sanoo kokeneensa tilanteita, joissa on jäänyt epävarma olo ymmärryksen saavuttamisesta. Yhteisen kielen puuttuminen johtaa vastausten perusteella usein myös asiakaspalvelun hidastumiseen. Eräs vastaajista kertoo hidastusten usein turhauttavan muita, vuoroaan odottavia asiakkaita. Turhautumista ilmenee myös asiakaskohtaamisen osapuolten välillä, jos yhteisymmärryksen eteen joutuu ponnistelemaan. Pahimmassa tapauksessa tilanteiden sanotaan johtaneen palvelutilanteen keskeytymiseen.

”Miten toimit, kun ette löydä asiakkaan kanssa yhteistä kieltä?”-kysymyksellä haluttiin tietää, kuinka asiakaspalvelijat ratkaisevat tällaiset riittämättömän kielitaidon tilanteet. Tulok-

sisä esiin nousi viisi eri tapaa. Näistä ylivoimaisesti piirtäminen tai kirjoittaminen esimerkiksi numeroiden muodossa oli eniten käytetty keino yhteisymmärrykseen pääsemisessä. Seuraavaksi käytetyin tapa oli avun pyytäminen kollegoilta, mikä ei olisi mahdollista, jos terminaaleissa ei olisi eri kielten osaajia. Kuten opinnäytetyön teoriaosuudessa todettiin, delegointi kollegalle voi kuormittaa työyhteisöä, kun työtä kertyy enemmän osaaville. Tilanne mahdollisesti myös hidastaa lähtöselvitystä.

Jos tarvittavan kielen puhujaa ei paikalla ole tai hänellä on muut työtehtävät kesken, täytyy tilanteessa keksiä muita apukeinoja kuten elekieli, niin kuin 19 henkilöä on kysymykseen vastannut. Elekieltä käytetään muun muassa viittoen, osoittaen ja ilmein. Myös kielen yksinkertaistaminen vaikuttaa auttavan monia. Yksinkertainen kieli tarkoittaa heille yksittäisten, helppojen sanojen käyttöä niillä kielillä, mitä asiakas voisi ymmärtää edes vähän. Eräs vastaaja kertoi kyselyn ulkopuolella, että voi auttaa paljon, jos osaa edes muuttaman sanan eri kielillä. 13 vastaajaa kertoo käyttävänsä myös nettiä apuna yhteisymmärryksen toivossa. Tietokoneella tai puhelimella käytetään eri käännösapuohjelmia kuten sanakirjaa tai Googlen kääntäjä-ohjelmaa.

5.2.6 Yrityksen tuki kielitaitoon

Seuraavilla kysymyksillä haluttiin selvittää työntekijöiden näkemystä yrityksen tuesta henkilöstön kieliosaamista kohtaan sekä mahdollista lisätarvetta sille. Selvittäminen aloitettiin kysymyksellä ”Kysyitkö sinulta työnhaun aikana kieliosaamisestasi?”. Tällä haluttiin varmistus siitä, että kielitaito on ollut kaikille yhteinen hakuvaatimus rekrytointivaiheessa, kuten Terhi Ojanen haastattelussa kertoi. 98 prosenttia vastaajista kertoi, että osaamisesta kysyttiin. Loput vastasivat kysymykseen kieltävästi. Tulosten avulla voidaan tehdä johtopäätös, että kielitaito tarkastetaan työnhaussa lähes poikkeuksetta.

Kysymyksen ”Onko työpaikkasi järjestänyt minkäänlaista kielikoulutusta tai muuta opastusta kieliin liittyen?” avulla haluttiin tietää, ovatko työntekijät tietoisia yrityksen tarjoamista itseopiskelumateriaaleista. Materiaaleja on muun muassa Tallink Silja Linen sisäisessä netissä, mikä on jokapäiväisessä käytössä kaikilla terminaalin työntekijöillä. Tämä kysymys oli erityisen kiinnostava Ojaselle, sillä materiaaleja on olemassa, joten kaikkien tulisi olla tietoisia niistä. Vastaajista vain 48 prosenttia totesi, että kielikoulutusta ollaan järjestetty, joten paljastui, ettei enemmistö (53 %) ole tietoisia yrityksen materiaaleista. On siis selvää, että itseopiskelumateriaalien tulisi olla selkeämmin esillä, jotta työntekijät voisivat niitä itse halutessaan opiskella.

”Jos on, kerro minkälaista.” oli tarkentava kysymys edelliseen. Jos vastaaja vastasi koulutusta olevan, kertoi hän tässä avoimessa kysymyksessä tarkemmin, minkälaista. Vastauksissa tulivat esiin aiemmin mainitut itseopiskelumateriaalit. Yksi vastaajista harmittelee, ettei muuta ole järjestetty, kun taas toinen kertoo, että materiaaleihin tutustuminen on ollut vähäistä. Muutama vastauksista koskee kielikursseja, joita on aiemmin järjestetty, kuten Ojanen kertoi. Kursseja on tulosten mukaan ollut myös virtuaalisena itseopiskeluna, mutta koska niihin on tarvittu kuulokkeet sekä mikrofoni, eivät kaikki ole niitä voinut suorittaa.

Kun kysyttiin ”Minkälaista kielikoulutusta tai muuta opastusta kieliin liittyen toivoisit saavasi lisää?”, tarkoituksena oli saada työntekijöiden omia mielipiteitä tarpeellisesta kielikoulutuksesta tai –opastuksesta. Vastauksissa nousivat esille toiveet yrityksen järjestämistä kielikursseista, joita aiemmin toteutettiin. Osa mainitsee, että kurssit voisivat olla lyhyitä ja intensiivisiä oppitunteja eri kielistä sekä alkeis- että jatkokurssien muodossa. Moni vastauksista koskee vain toivetta kursseista, mutta osa on maininnut erikseen kieliä, joista toivoisi kursseja saavansa. Toivottuja kieliä ovat erityisesti viro, mutta myös venäjä sekä ruotsi.

Ruotsin kielen koulutusta on toivottu vähemmän kuin viron sekä venäjän. Tämä on ristiriitaisista aikaisempiin tuloksiin verrattaessa, kun huomattiin epävarmuutta ruotsin kieltä kohtaan. Poikkeama voi johtua siitä, että virolaiset ja venäläiset eivät usein puhu muuta kuin omaa äidinkieltä, kuten kysymyksessä odotuksiin liittyen tuli esille. Tällöin heillä ei ole muuta vaihtoehtoa kuin puhua omaa kieltänsä, jolloin voisi vain toivoa, että työntekijä pystyisi vastaamaan siihen. Kuten teoriaosassa esitellyssä kielikoulutusorganisaatio EF Education First:in tutkimuksessa tuli esille, ruotsalaisten englannin kielen osaaminen vieraana kielenä on parasta maailmassa. Jos työntekijä ei siis puhu itse ruotsia, voidaan uskoa, että kieli pystytään vaihtamaan englantiin tai jopa suomeen, jos kyseessä on ruotsia puhuva suomalainen asiakas.

Vastauksissa mainittiin useasti halu saada itseopiskelumateriaaleja yritykseltä. Sanastoja, työssä tarvittavia fraaseja ja pieniä omatoimisesti tehtäviä testejä toivottaisiin kaikkien saataville esimerkiksi sähköisessä muodossa. Näiden materiaalien sanotaan olevan mahdollisuus saada palvelukokemus asiakkaille mieluisammaksi. Voidaan olettaa, että toivojat ovat niitä henkilöitä, jotka eivät olleet tietoisia olemassa olevista itseopiskelumahdollisuuksista. Kieliä, joista opastusta toivotaan, olivat viron, englannin ja ruotsin lisäksi saksan, espanjan, kiinan, japanin ja englannin kielet. Yksi vastaajista toivoo koulutusmatkaa seuraamaan toimintaa ja kielenkäyttöä Virossa tai Ruotsissa.

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Muutamia johtopäätöksiä tehtiin kyselyn tuloksia purettaessa, mutta tässä luvussa paneudutaan syvemmälle opinnäytetyötutkimuksen teemoihin ja tavoitteisiin yhdistellen työntekijöiden ja yrityksen näkemyksiä. Vastaajista 80 prosenttia kertoi käyttävänsä vieraita kieliä työssään useita kertoja päivässä, joten kieli on läsnä jokapäiväisessä asiakaspalvelutyössä Tallink Silja Oy:llä. Vaikuttaa siltä, että kielitaidon merkitys on paljon puhuttava ja ajankohtainen aihepiiri Tallink Silja Oy:llä, sillä vastaajien kiinnostus aiheeseen näkyi vastaajamäärässä sekä vastausten kattavuudessa. Työntekijöillä oli asiasta sanottavaa myös kyselyn ulkopuolella sähköpostitse tai koulutuksissa.

Yhtenä opinnäytetyön teemoista oli asiakkaiden odotukset ja kokemukset sekä niiden kohtaaminen, jolloin ne voivat johtaa asiakastyytyväisyyteen. Kuten teoriaosassa kerrottiin, tyytyväisillä asiakkailla on suora yhteys yrityksen kannattavuuteen. Lähtöselvityspäällikön näkökulmasta kielitaidon vaikutus asiakaspalveluun oli tullut esiin kansainvälisten asiakkaiden palautteiden myötä. Lojaaleja asiakkaita tavoitellaan Tallink Silja Oy:llä muun muassa ”I make your day”-palvelutason avulla. Tuloksissa huomattiin, että kaikki vastaajat ovat kokeneet oman kielitaidon vaikuttaneen positiivisesti asiakaskokemuksen luomiseen edes silloin tällöin. Mielenkiintoa aiheita kohtaan sähköpostitse osoittanut vastaaja kertoo, että yhteisen kielen puuttuessa ”I make your day”-tavoitteen saavuttaminen on hankalaa. Muut tietoperustassa määritellyt tasot, ”I see you” ja ”Be my guest” voidaan saavuttaa vähäisemmälläkin kielitaidolla, jos asiakaspalveluosaaminen on toimivaa. Kuitenkin, kun halutaan päästä ”I make your day”-tasoiseen asiakaskokemukseen, kielitaidon merkitys korostuu huomattavalla tavalla.

Tuloksissa huomattiin, että asiakkaan odotukset yrityksen asiakaspalvelusta liittyvät usein kieliosaamiseen. Nämä asiakkaan odotukset ovat joko ihanne- tai ennako-odotuksia, sillä molemmissa tapauksissa asiakas odottaa saavansa palvelua tietyllä kielellä erinäisistä syistä johtuen. Haastattelun mukaan varsinkin ruotsinkielistä palvelua odotetaan saatavan Olympiaterminaalissa. Kyselyssä eniten esiin nousivat asiakkaan odotukset ruotsin, venäjän ja viron kielen osaamisesta. Syyksi mainittiin muun muassa maantieteellinen sijainti ja Suomen kaksikielisyys. Voidaan uskoa, että Tallink Silja Oy haluaa vastata asiakkaan odotuksiin, jotta toteutuneet kokemukset aiheuttaisivat asiakastyytyväisyyttä. Tämän vuoksi näiden kielten oletuksiin olisi hyvä pystyä vastaamaan. Tämä odotusten ja kokemusten teema vaikuttaa siltä, että jos odotuksiin ei voida vastata, saattaa asiakas kokea pettymyksen eikä ”I make your day”-tasoa saavuteta. Odotusten ylittäminen taas tuo monia hyötyjä organisaatiolle, sillä toimiva kielitaito yhdistettynä hyvään asiakaspalveluun voi nostaa yrityksen kilpailukykyisyyttä.

Opinnäytetyön yksi päätavoitteista oli selvittää asiakaspalvelijoiden näkemys omasta kielitaidon tasosta. Koettua kieliosaamista verrattiin tarpeeseen, jota kartoitettiin molemmilla tutkimusmenetelmillä. Muun muassa tämän vertailun myötä saatiin vastaus alatavoitteen kysymykseen lisäkoulutuksen tarpeesta. Yhteensä 41 vastaajaa 44:stä kertoo tarvitsevänsä vieraita kieliä terminaaleissa päivittäin ja Ojanen on yhtä mieltä kertoessaan, että iso osa matkailijoista on kansainvälisiä, joten kielitaidon merkitys työssä on suuri. Englannin kieli mainittiin tuloksissa tarpeellisena ja tärkeänä kielenä työssä Tallink Silja Oy:llä sen yleisyyden takia. Sen huomattiin olevan kieli, jota kaikki vastaajat osaavat vähintään B2-tasoisesti ja joka on kaikkien työntekijöiden nimikyltissä. Koska osaaminen vastaa vaatimustasoa, ei englannin kieli vaadi lisäopetusta. Enemmän huomiota vaativia olivat niiden maiden kielet, mihin laiva on operoimassa. Sekä haastattelussa että kyselyssä esille tulivatkin viron ja ruotsin kielet, mutta myös venäjän kieli sen laajan käytön vuoksi.

Vaikka viro ja venäjä olivat sekä asiakaspalvelijoiden että Ojaseen näkemysten mukaan yksiä tarpeellisimpia kieliä töissä, huomattiin tuloksissa, ettei osaamista ole tarpeeksi vastaamaan näihin tarpeisiin. Vastaajista 87 prosenttia arvioi oman viron kielen osaamistason olevan joko A1-tasoa tai vähäisempää. 52 prosenttia sanoo, että sitä tarvitaan työssä ja avoimissa kysymyksissä tulee esiin, että asiakkaat odottavat saavansa vironkielistä palvelua Tallink-brändillä matkustaessaan. C tai B-tasoisia venäjän kielen osaajia taas oli vain kolme henkilöä. Kuitenkin 86 prosenttia sanoi, että siitä saisi lisähyötyä työssä ja avoimissa vastauksissa tuli esiin syitä tähän. Moni sanoi venäläisten kielitaidon olevan huonoa, joten eivät voi puhua muuta kuin omaa äidinkieltänsä. Jos Tallink Silja Oy:llä sitä ei siis puhuta, syntyy asiakkaan ja asiakaspalvelijan välille kielimuuri. Myös esimerkiksi moni virolainen puhuu venäjää äidinkielenä, joten työntekijän olisi hyvä pystyä vastaamaan edes jompaankumpaan kieleen omilla taidoillaan. Näiden kielten lisäkoulutuksen tarvetta siis on.

Näkemykset ruotsin kielestä olivat erityisen huomiota herättäviä. Tuloksissa saatiin tietää, että monella vastaajalla ruotsin osaaminen on arvioitu tasoille A2-B2, mutta tarkemmin tuloksia analysoidessa huomataan, että enemmistö on laittanut kielen nimikylttiinsä vasta B2-tasolla. B1-tasolla kielenkäyttäjän tulisi olla jo itsenäinen kielenkäyttävä ja näin ollen pystyä hoitamaan asiakaskohtaukset ruotsiksi. Kuitenkin, kymmenestä B1-tasolle itsensä laittaneista henkilöstä vain kaksi on laittanut ruotsin lipun kylttiinsä. Siitä huolimatta kaikki tämän tason vastaajat pitävät uskallusta käyttää kieltä virheistä huolimatta joko todella tärkeänä (yhdeksän henkilöä) tai melko tärkeänä (yksi henkilö). Ristiriita on silmiinpistävä. Kolme pitää virheetöntä kieliooppia melko tärkeänä, joten voi olla, etteivät he virheiden pe-

lossa uskalla ruotsin kieltä käyttää. Osa B1-tason vastaajista on sanonut, että saisi ruotsista lisähyötyä työssä, joten heidän voidaan olettaa itse tiedostavan, että uskallus antaisi lisäarvoa asiakaskohtaamisiin. A2-tasolla kukaan ei pidä ruotsia nimikyltissään, vaikka näistä kahdeksasta henkilöstä kaikki pitävät uskallusta puhua todella tärkeänä, ja virheetöntä kielioppia heistä suurin osa ei pidä kovinkaan tärkeänä.

Voidaan siis huomata, että ruotsin kielen osaamista on, mutta uskallus taidon esiin tuomisessa on vähäistä. On myös mahdollista, että paine osaamiseen on suurta Suomen kaksikielisuuden vuoksi, joten epätäydellistä kieltä pelätään käyttää. Eräässä tutkimuksen aikana järjestetyssä matkustajakokemuksen luomiseen liittyvässä koulutuksessa käytiin keskustelua ruotsin kielen tarpeesta Olympiaterminaalissa. Esiin tuli, että huomattavan moni työntekijä ei pidä tässä terminaalissa työskentelemisestä juuri ruotsin kielen epävarmuuden vuoksi. Tutkimuksen teoriaosassa mainittiin, että juuri rohkeus puhua on olennaista, ei virheetön kielioppi. Rohkeus käyttää kieliä olikin merkittävimpiä tuloksissa esiin nousseita teemoja. Huomattiin, että kielitaitoa työntekijöillä kyllä on melko monipuolisesti muissakin kielissä kuin ruotsissa, mutta uskallus puhumiseen vaatisi toimenpiteitä. Lähtöselvityspäällikkö Terhi Ojanen oli samaa mieltä siitä, että työntekijöiden tulisi rohkaistua käyttämään kieliä enemmän. Eräs kyselyyn vastanneista myönsi pitävänsä virheetöntä kielioppia liian tärkeänä senkin uhalla, että asia jää kokonaan sanomatta. Kun uskallus puhua jää kiinni täydellisyyden hakemisesta eikä siitä, ettei kieltä osattaisi, kärsii asiakaskohtaamisen tavoitteiden saavuttaminen.

Kun tarkastellaan kieliä, joiden merkityksen uskotaan kasvavan tästä päivästä eteenpäin, eri Aasian maiden kielet (erityisesti kiinan) nousivat esille monessa eri tutkimuksen vaiheessa. Merkityksen arvellaan kasvavan lisääntyvien matkustajamäärien vuoksi. Tätä mieltä ovat lähtöselvityksen asiakaspalvelijat, lähtöselvityspäällikkö sekä teoriaosassa esitellyt AS Tallink Grupp:in toimitusjohtaja Paavo Nögene. Kyselyn itsearviointissa kiinan osaamisen paljasti kaksi henkilöä, joista vain toinen on lisännyt sen maan lipun nimikylttiinsä. Kuitenkin, kolme henkilöä sanoo tarvitsevansa kieltä työssä ja 13 henkilöä sanoo, että saisi kielestä lisähyötyä työssä. Tämänkin kielen kohdalla voidaan siis todeta, ettei osaaminen vastaa tarvetta nyt eikä varsinkaan aasialaisten matkustajamäärien kasvaessa.

Toinen tutkimuksen päätavoitteista oli selvittää asiakaspalvelijoiden näkemys riittävästä kielitaidosta työssä Tallink Silja Oy:llä. Kaiken kaikkiaan kielitaidon voidaan suurimmaksi osaksi sanoa olevan riittävää asiakaspalvelijoiden omien näkemysten mukaan. Tulosten kautta havaittiin, että useammin käy tilanteita, jolloin kielitaito on riittävää tai parempaa kuin asiakkaan, kuin että se olisi riittämätöntä. Lähtöselvityspäällikkö oli samaa mieltä

pohtiessaan kielitaidon toimimista. Kun kielitaidon koetaan olevan riittävällä tasolla ja sitä uskalletaan käyttää työvälineenä asiakaskohtaamisissa, voidaan päästä Tallink Silja Linen asiakaspalvelutavoitteisiin. Vaikuttaa siltä, että asiakastytytyväisyyttä syntyy jo vähäisestäkin kielellisestä osaamisesta eikä kielen virheettömyys ole tärkeintä. Kaiken kaikkiaan, yhteisen kielen puuttuminen voi johtaa negatiivisiin seurauksiin, jotka vaikeuttavat ”I make your day”-tavoitteen saavuttamista. On todennäköistä, että työntekijät kokevat kielten toimivuutta oman taitotasonsa mukaan. Riittävyyden voidaan siis olettaa riippuvan käytössä olevasta kielestä sekä tilanteesta, jotka vaihtelevat Tallink Silja Oy:n asiakaspalvelussa paljon.

Tämänhetkiseen kielitaitoon ja kielten tarpeeseen liittyvien näkemysten perusteella saatiin selville vastaus toiseen tutkimuksen alatavoitteeseen, joka liittyi lisäkoulutuksen tarpeeseen. Terhi Ojanen kertoi, että tällä hetkellä muuta kielikoulutusta ei ole järjestetty kuin itseopiskelumateriaaleja englanniksi ja ruotsiksi yrityksen sisäisille nettisivuille. Tuloksissa huomattiin kuitenkin, ettei yli puolet työntekijöistä tiedä näiden koulutusmateriaalien olemassa olosta, joten asia tulisi korjata pikimmiten. Avoimissa vastauksissa tuli esiin, että kielikoulutusta on järjestetty aiemmin ja niihin vaikuttaa olevan kiinnostusta tälläkin hetkellä. Koulutusta kaivataan takaisin esimerkiksi kurssien tai sanastojen muodossa, ja tulosten perusteella niiden huomattiin olevan tarpeellisia, sillä kaikilta osa-alueilta osaaminen ei vastaa tarpeeseen. Tähän teemaan liittyviä toimenpide-ehdotuksia kuvataan enemmän seuraavassa luvussa.

Opinnäytetyön toisena alatavoitteena oli selvittää minkälaista kieliosaajaa Tallink Silja Oy:n tulisi etsiä tulevaisuuden rekrytoinneissa. Kyselyn tulosten perusteella saatiin tietää, että viro, ruotsi ja venäjä ovat tärkeimpiä kieliä tällä hetkellä, sillä laivat operoivat viron sekä ruotsin välillä, ja venäjänkielisiä asiakkaita on paljon. Asiakkaat toivovat ruotsin kielistä palvelua, vaikka heidän kanssaan voitaisiin monesti pärjätä suomen tai englannin kielillä. Viron ja venäjänkieliset asiakkaat taas ovat usein niitä, jotka eivät puhu muita kieliä kuin omaa äidinkieltänsä. Kun katse on tulevassa, nousee esiin kiinan kielen merkityksen kasvu. Ojanen mainitsee myös uskovansa, että espanjan kielen tarve kasvaa. Näiden tekijöiden vuoksi nämä viisi kieltä ovat ne, joiden osaajia yrityksen tulisi tulevissa terminaalityöntekijöiden rekrytoinneissa etsiä.

Tuloksista huomattiin, että toimenpiteet Tallink Silja Linen asiakaspalvelijoiden nykyisen kielitaidon parantamiseksi olisi tarpeellisia. Tallink Silja Linella asiakaspalvelun taso on jo pitkään arvoitu hyväksi, joten yrityksen näkökulmasta tarvetta toimenpiteisiin kuten kielikoulutukseen ei välttämättä ole. Kuitenkin, tutkimuksessa huomattiin, että työntekijöillä on epävarmuutta erityisesti ruotsin kieltä kohtaan. Heillä näyttää myös olevan motivaatiota

opiskella työssä tarvittavia kieliä, joten työntekijöiden näkökulmasta tarvetta toimenpiteisiin on. Vaikka tilastot asiakaspalvelun toimimisesta olisivatkin hyviä, täytyy palveluun lisätä hieman ylimääräistä, jotta tavoitteeseen odotusten ylittämisestä päästäisiin.

6.1 Toimenpide-ehdotukset toimeksiantajalle

Tutkimustulosten perusteella tehtiin toimenpide-ehdotuksia, joita toimeksiantaja voi käyttää hyödyksi terminaalien kielitaitoa kehittäessään. Opinnäytetyön alatavoitteena oli selvittää, millaista kieliosaajaa yrityksen tulisi etsiä tulevissa rekrytoinneissa. Vastaus tähän esitettiin jo johtopäätöksissä. Toimeksiantajan olisi siis hyvä löytää muun muassa viron, venäjän, ruotsin sekä kiinan tai espanjan kielen osaajia, jotta kasvavaan tarpeeseen ja asiakkaiden odotuksiin voitaisiin vastata. Kuten on todettu, odotusten kohtaaminen toteutuneeseen kokemukseen saa aikaan asiakastyytyväisyyttä ja näin ollen lojaaleja asiakkaita. Muut tämän luvun toimenpide-ehdotukset vastaavat toiseen alatavoitteeseen ”Tarvitaanko lisäkoulutusta tai muita toimenpiteitä nykyisen kielitaidon parantamiseksi?”. Ehdotukset antavat suuntaa sille, miten tämänhetkistä kielitaitoa ja sen ongelmia voitaisiin parantaa, jotta asiakaspalvelijat voisivat tuottaa korkealaatuisia matkustajakokemuksia asiakkaille.

Päätutkimuksessa kysyttiin, millaista kielikoulutusta työntekijät toivovat yritykseltä. Varsinkin toiveet viron ja venäjän kielten koulutuksesta nousivat esille. Uskalluksen ruotsin käyttöä kohtaan huomattiin olevan vähäistä, mutta sen kielen kurssveja ei toivottu yhtä paljon kuin viron ja venäjän. Yritys voisi siis järjestää työntekijöilleen sanastoa ja työssä tarvittavia fraaseja varsinkin virosta sekä venäjältä, mutta ruotsin kielessä puhekurssit olisivat paikallaan. Asiakaspalvelijoilla on itsearvioinnin mukaan ruotsin kielen osaamista, mutta osaamista ei haluta tuoda esiin nimikylteissä. Koska rohkeus puhua on se, mihin ruotsin kielitaidon kehittämisessä tulee keskittyä, ovat puhekurssit oikea tapa, ei itseopiskelu.

Erityisesti viron kielen kohdalla itseopiskelumateriaalit voisivat toimia, sillä se on suomalaisille samankaltaisuuden vuoksi nopea oppia. Tämän vuoksi voidaan uskoa, että koulutuksen hyödyt näkyisivät nopeasti. Sanastoa ja fraaseja olisi helppo tarjota monestakin muusta kielestä. Tärkeimmät työssä tarvittavat sanat ja lausahdukset voitaisiin koota yhteen tiedostoon kielistä kuten viro, mutta myös venäjä, ruotsi, espanja ja kiina, jotka näyttäytyivät tuloksissa selkeimmin. Sanasto voitaisiin tulostaa jokaiselle työpisteelle tai sijoittaa yrityksen sisäisille nettisivuille niin, että nekin jotka eivät näistä valmiiksi olemassa olevista sanastoista olleet tietoisia, voisivat löytää ne. Tietoisuutta kielikoulutusmateriaaleista tulisi muutenkin lisätä. Nykyiset sanastot ovat vain ruotsiksi ja englanniksi, mutta kuten huomattiin, englannin osaaminen on jo niin hyvällä mallilla, että

sen sanastot voidaan kokea turhiksi. Sanastojen ei tulisi sisältää liikaa tietoa, vaan pelkkiä sanoja ja lyhyitä lausahduksia kuten ”hyvää matkaa”, ”kiitos”, ”lähtöselvitys”, ”auto”, ”laiva” sekä numerot. Jo näiden avulla saataisiin moni asia hoidettua asiakkaiden kanssa. Tulostetulta paperilta asiakkaalle voisi näyttää sanoja, jolloin kommunikointi helpottuisi lisää. Paperiset versiot voisivat myös nopeuttaa asiakaspalvelutilanteita, sillä sähköinen muoto voi olla vaikea löytää paljon tietoa sisältävästä sisäisestä netistä. Tällaiset apuvälineet voisivat tuoda lisää itsevarmuutta kielten käyttöä kohtaan.

Terhi Ojanen mainitsi haastattelussa, että digitaalisia koulutustapoja on kaavailtu lisää Tallink Silja Oy:n työntekijöille. Mobiiliapplikaatiot voisivatkin olla yksi vaihtoehtokanava kielikoulutusmateriaaleille, ja tällainen sovellus voisi sisältää edellä mainitut sanastot eri kielillä. Digitaalisena työntekijöille voisi myös tarjota lyhyitä kielitestejä, jotka toisivat mielenkiintoa itseopiskeluun olemalla samalla opettavaisia. Koulutusmateriaalisovellus voisi olla esimerkiksi tuleva opinnäytetyöprojekti opiskelijalle.

Toimenpiteitä vaatii ennen kaikkea uskallus kielten käyttöön. Työntekijöiden omia mielipiteitä kysyttiin siitä, mikä voisi rohkaista heitä käyttämään kieliä lisää. Vastauksia esiintyi laajasti, mutta moni vastaaja oli sitä mieltä, että yrityksen tuki ja kannustus voisivat rohkaista kielten käyttöön. Yksi tapa kannustukselle olisi kielilisiä, kuten osa vastaajista sanoo. Voidaan olettaa, että jos työntekijät saisivat pienen lisän palkkaansa kaikista nimikyltteihin laitetuista kielistä, haluttaisiin asiakkaille mieluummin ilmaista omaa osaamista. Kun kieli olisi nimikyltissä, rohkeutta sekä kielen harjoitusta saattaisi huomaamatta tulla lisää. Nyt nimikyltteihin saatetaan mieluummin jättää kielet laittamatta, ja mennä sieltä mistä aita on matalin. Kuten tuloksissa huomattiin, esimerkiksi ruotsin kielen osaamista on, mutta nimikyltteihin sitä ei haluta laittaa.

Näiden toimenpide-ehtotusten myötä on Tallink Silja Oy:n tehtävänä viedä ideat toteutukseen. Yrityksen sitoutuminen koulutukseen voi aiheuttaa kustannuksia esimerkiksi puhekurssien järjestämisen kautta. (Ylikoski 1999, 157-169.) Vaikka kustannuksia lisäkoulutuksesta tulisikin, on sillä Sajavaaran ja Takalan (2004, 112) mukaan suora yhteys yrityksen kilpailukyvyyn, ja sen myötä kannattavuuden, kasvattamiseen. Heidän mielestään kielikoulutus olisi tarpeellista, kun huomataan kielitaidon riittämättömyyttä tai halua ylläpitää nykyistä, toimivaa kielitaitoa (Sajavaara & Takala 2004, 145). Tämän opinnäytetyön kohdalla tarve ilmeni esiteltyjen tutkimustulosten ja johtopäätösten myötä, jotka mahdollisesti motivoivat yritystä koulutuksen järjestämiseen. Tallink Silja Linella yrityksen päätavoitteet korkealaatuisesta matkustajakokemuksesta ja ”I make your day”-tasoisesta palvelusta voidaan tavoittaa toimivan kieliosaamisen avulla. Tavoitteiden saavuttamisen tuloksena olisi edellä mainittu kilpailukykyisyys ja kannattavuus.

6.2 Luotettavuus ja hyödynnettävyys

Kerätyn aineiston halutaan olevan totuudenmukaista, yleishyödyllistä ja luotettavaa. Vaatimuksina luotettavuudelle ovat tavoitteiden kautta laadittu tutkimusasetelma, asianmukainen mittaaminen ja relevantti otantamenetelmä. (Taanila 2014, 1, 27.) Määrällisen, ja osittain laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella käsittein reliabiliteetti ja validiteetti (Koppa 2010). Reliabiliteetilla eli pysyvyydellä tarkoitetaan tulosten tarkkuutta ja johdonmukaisuutta. Reliabiliteetti kärsii esimerkiksi kohderyhmän motivaation puutteesta, virheistä tulosten kirjaamisessa tai tutkimuskysymysten väärinymmärryksestä. Validiteetti eli pätevyys on tulosten täsmällisyyttä niin, ettei niissä ole virheitä. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2018.) Onnistuneen ja validin mittauksen ehtona on oikeiden mittareiden löytäminen sekä aiheiden oikein ymmärrettävyys (Taanila 2014, 27). Laadullista tutkimusta arvioidessa huomioidaan lisäksi sen uskottavuutta ja yleistettävyyttä (Koppa 2010).

Tämän tutkimuksen tietoperustan luotettavuuteen vaikuttavat lähteet, joita vertailtiin keuru- ja kirjoitusvaiheessa mahdollisuuksien mukaan luotettavuuden varmistamiseksi. Määriteltävät käsitteet pyrittiin valitsemaan viitekehykseen liittyen. Käsite ”kokemus” olisi voitu määritellä vielä tarkemmin, mutta ajateltiin, että se on sanana hyvin yleismaailmallinen. Tämän vuoksi kokemus haluttiin määritellä vain toimeksiantajan näkökulmasta.

Tutkimuksessa käytettävät menetelmät valittiin tavoitteita vastaaviksi. Kahta eri menetelmää käytettiin, jotta aihealueeseen saataisiin eri näkökulmia ja luotettavuus kasvaisi. Kyselylomake oli paras tapa saavuttaa kohderyhmä, sillä vastaajat pystyivät valitsemaan itselleen sopivan ajankohdan vastata. Haastattelun avulla kohderyhmä olisi jäänyt suppeammaksi. Tietokoneella tai muulla älylaitteella vastaaminen oli selkeä valinta kyselyn toteuttamiselle, sillä paperiset lomakkeet olisivat kasvattaneet virheiden riskiä, vieneet enemmän aikaa, olleet hankalammat käsitellä ja analysoida sekä vaarantaneet kyselyn nimettömyyttä. Nimettömyyttä olisivat vähentäneet myös liian tarkat taustatietokysymykset. Anonyymeilla vastauksilla varmistettiin vastausten rehellisyys, kun vastaajat eivät pelänneet itsensä paljastumista (Taanila 2014, 26). Lisäksi kyselystä jätettiin pois ”en osaa sanoa” vastaukset, jotta voitaisiin laskea keskiarvoja ja tehdä yleistyksiä.

Kuten aikaisemmin mainittiin, reliabiliteetti voi kärsiä kohderyhmän motivaation puutteesta. Tässä opinnäytetyössä vastaajilla voidaan katsoa olleen halua vastata, sillä yli puolet kohderyhmästä teki niin. Tämän lisäksi vastaajat osoittivat kiinnostusta työtä kohtaan työpaikalla ja sähköpostitse. Kyselytutkimuksella haluttiin saada asiakaspalvelijoiden näkemys kielitaidon merkityksestä, sillä tekemällä asiakaspalvelua terminaaleissa näistä

henkilöistä on tullut aihealueen asiantuntijoita. Tarkoituksena ei ollut mitata osaamista testeihin. Vastaajat ovat voineet arvioida esimerkiksi oman kielitaitonsa eri tavoin niin, että osa on ollut vaatimattomampia, kun taas toiset ovat arvioineet tasonsa todellisuutta paremmaksi. Tämä itsearviointilla mittaaminen palveli kuitenkin parhaiten tutkimuksen tavoitteita.

Haastattelua tarkastellessa voidaan todeta, että johtoasemassa oleva lähtöselvityspäällikkö on uskottava lähde, sillä hänellä on luultavasti eniten tietoa lähtöselvityksen toimintatavoista. Kysymysten väärinymmärrys ei ollut riskinä, sillä jatkokysymysten kysyminen oli helppoa. Haastattelun kautta huomattiin toimeksiantajan tietoisuus aiheen tärkeydestä, mutta silti tämänhetkinen koulutus ei vastaa tarvetta. Toiveena olisi, että tutkimus herättäisi motivaation toimenpide-ehdotusten harkintaan, jotta kielten osaaminen terminaaleissa saataisiin kohtaamaan asiakkaiden odotukset sekä tukemaan kokemusten tuottamista. Koska aikaisempia tutkimuksia ei aiheesta ole tehty eikä kieliin kohdistuvaa opastusta järin paljoa ole, tuottaa tutkimus uutta tietoa. Tutkimusprosessin aikana havaittiin, että muun muassa eri kielten sanastojen tuottaminen olisi hyödyllistä. Työskentelyaikataulussa ei kuitenkaan ollut tilaa tälle, joten toteutus jäi tutkimuksen ulkopuolelle.

Tutkimusaihe on toistettavissa uudestaan myöhemmin, jolloin kehitystä voitaisiin vertailla tämän tutkimuksen tuloksiin. Uudet tutkimukset voisivat keskittyä syvemmin kieliin kohdistuvaa epävarmuutta aiheuttaviin tekijöihin. Tallink Silja Oy voisi toteuttaa jatkotutkimuksia myös eri Aasian kielten tarpeen kasvusta, mikä on tullut monesti esiin tutkimuksen aikana. Aasialaisiin matkustajiin kohdistuva tutkimus voisi tuoda kehitysehdotuksia siitä, miten kohderyhmälle saataisiin tarjottua ”I make your day”-tasoista palvelua kielitaitoa hyväksi käyttäen. Toinen jatkotutkimusaihe voisi olla asiakastyytyväisyystutkimus kansainvälisille asiakkaille, jonka kautta saataisiin myös asiakkaiden näkökulma kielitaidon merkitykseen.

Koska toimeksiantaja ei ole tutkinut terminaalien kielitaitoa tai sen tarvetta aiemmin, tutkimuksesta uskotaan olevan hyötyä toimeksiantajalle. Tämä tutkimusprosessi alkoi kesällä 2018 aiheen ideoinnilla ja sen valinnalla yhdessä toimeksiantajan kanssa. Alkusyöksystä lähtien aiheeseen liittyvää kirjallisuutta kerättiin ja itse tutkimus toteutettiin syksyn aikana. Prosessi eteni aikataulun mukaisesti, ja ajanhallinta oli erityisen tärkeää, sillä työ toteutettiin lyhyellä aikataululla. Jos aikataulu ei olisi ollut niin tiukka, olisi tuotoksesta tullut luultavasti vielä laadukkaampi. Aikataulutusta vaikeutti samanaikainen työskentely toimeksiantajayrityksessä. Toisaalta, työskentely prosessin aikana antoi aikaa ajatustyölle, kun työvuorojen aikana pystyi tekemään aiheeseen liittyviä havaintoja. Kokonaisuudessaan kirjoitusprosessi oli antoisaa ja uuden oppimista ilmeni muun muassa projektin- ja ajanhallinnasta sekä eri tutkimusmenetelmistä.

Lähteet

Aaltovirta, P. 9.10.2018. Vuoro-esimies. Tallink Silja Oy. Sähköposti, perehdytysmateriaali. Helsinki.

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. WSOY. Helsinki.

Aula, P. 2010. Social media, reputation risk and ambient publicity management. *Strategy & Leadership*, 38, 6, s. 43-49.

Cambridge Assessment English 2018. International language standards. Luettavissa: <https://www.cambridgeenglish.org/exams-and-tests/cefr/>. Luettu: 26.9.2018.

Council of Europe 2018. The CEFR Levels. Luettavissa: <https://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages/level-descriptions>. Luettu: 26.9.2018.

Crystal, D. 2003. *English as a Global Language*. Cambridge University Press. New York. Luettavissa: http://culturaldiplomacy.org/academy/pdf/research/books/nation_branding/English_As_A_Global_Language_-_David_Crystal.pdf. Luettu: 30.11.2018.

EF Education First 2018. EF English Proficiency Index. Luettavissa: <https://www.ef.fi/~/media/centralescom/epi/downloads/full-reports/v8/ef-epi-2018-english.pdf>. Luettu: 21.11.2018.

Elinkeinoelämän keskusliitto 2014. Kielitaito on kilpailuetu. EK:n henkilöstö- ja koulutus-tiedustelu. Helsinki. Luettavissa: <https://ek.fi/wp-content/uploads/Henko-2014.pdf>. Luettu: 9.10.2018.

Europass 2018. Eurooppalainen taso – Itsearviointilokerikko. Luettavissa: <https://europass.cedefop.europa.eu/sites/default/files/cefr-fi.pdf>. Luettu: 8.10.2018.

Eurostat 2018. Foreign language skills statistics. Luettavissa: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Foreign_language_skills_statistics. Luettu: 11.10.2018.

Hannula, P. & Ingberg, P. & Virta, M. 2012. *Palvelua, kiitos – asiakaspalvelun saloja*. Jaarli Oy. Turenki.

- Johansson, M. & Nuolijärvi, P. & Pyykkö, R. 2011. Kieli työssä: asiantuntijatyön kielelliset käytännöt. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. Helsinki.
- Kajaanin ammattikorkeakoulu 2018. Luotettavuus. Luettavissa: <http://193.167.122.14/opari/ontTukiLuotettavuus.aspx>. Luettu: 18.10.2018.
- Kalliokoski, J. & Kotilainen, L. & Pahta, P. 2009. Kielet kohtaavat. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- KAMK 2018. Haastattelu: Luettavissa: <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Aineiston-keruumenetelmat/Haastattelu>. Luettu: 18.10.2018.
- Kannisto, P. & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu: tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? Amk-Kustannus Oy. Tampere.
- Kattelus, R. 2.10.2018. Filosofian maisteri, kasvatustieteen maisteri. Oy Avisado Ab. Sähköposti.
- Koppa 2010. Tutkimuksen toteuttaminen. Luettavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/met/metelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-toteuttaminen#tutkimustulosten-luotettavuus>. Luettu: 9.11.2018.
- Koppa 2015. Laadullinen tutkimus. Luettavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/met/metelmapolkuja/metelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>. Luettu: 18.10.2018.
- Kotler, P. 2005. Markkinoinnin avaimet. Gummerus Kustannus Oy. Jyväskylä.
- KvaliMOTV 2018a. Litterointi. Luettavissa: https://www.fsd.uta.fi/metelmajoetus/kvali/L7_2_1.html. Luettu: 18.10.2018.
- KvaliMOTV 2018b. Teemahaastattelu. Luettavissa: https://www.fsd.uta.fi/metelmajoetus/kvali/L6_3_2.html. Luettu: 18.10.2018.
- Marckwort, A. & Marckwort, R. 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa. Yrityskirjat. Helsinki.

- Oikeusministeriö 2018. Suomen ja ruotsin kieli. Luettavissa: <https://oikeusministerio.fi/suomen-ja-ruotsin-kieli>. Luettu: 28.10.2018.
- Ojanen, T. 24.10.2018. Lähtöselvityspäällikkö. Tallink Silja Line. Haastattelu. Helsinki.
- Opetushallitus 2008. Arvaanko vai arvioinko? Opas aikuisten maahanmuuttajien suomen kielen arviointiin. Edita Prima Oy. Helsinki. Luettavissa: https://www.oph.fi/download/46538_Arvaanko_vai_arvioinko.pdf. Luettu: 9.10.2018.
- Opetushallitus 2018. Kielitaidon tasojen kuvausasteikko. Luettavissa: http://www.oph.fi/download/111628_KIELITAIDON_TASOJEN_KUVAUSASTEIKKO.pdf. Luettu: 14.9.2018.
- Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Tammi. Helsinki.
- Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti. Vaasa.
- Rope, T. 2005. Suuri markkinointikirja. Talentum Media Oy. Helsinki.
- Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastytyväisyysjohtaminen. WSOY. Juva.
- Sajavaara, K. & Takala, S. 2004. Kielikoulutus tienhaarassa. Jyväskylän yliopistopaino. Jyväskylä.
- Taanila, A. 2014. Määrällisen aineiston kerääminen. Haaga-Helia. Helsinki. Luettavissa: <http://myy.haaga-helia.fi/~taaak/t/suunnittelu.pdf>. Luettu: 6.11.2018
- Tallink Silja Line 2018a. Tallink Silja Oy. Tietoa yrityksestä. Luettavissa: <https://www.tallinksilja.fi/tietoa-tallink-siljasta#tabs-content-1>. Luettu: 15.9.2018.
- Tallink Silja Line 2018b. Tallink Silja Oy. Historia. Luettavissa: <https://www.tallinksilja.fi/tietoa-tallink-siljasta#tabs-content-3>. Luettu: 15.9.2018.
- Tallink Silja Line 2018c. Lähtöselvittäjän opas. Perehdytysmateriaali. Helsinki.
- Tallink Silja Line 2018d. Uutishuone. Luettavissa: <https://www.tallinksilja.fi/medialle/-/cision/expanded-release/9f08ae96c9a0cf3e>. Luettu: 9.10.2018.

Tallink Silja Line 2018e. AS Tallink Grupp statistics for July 2018. Luettavissa:
<https://cns.omxgroup.com/cdsPublic/viewDisclosure.action?disclosureId=850124&messageId=1069328>. Luettu: 9.10.2018.

Tallink Silja Line 2018f. Matkustaja- ja rahtiliikennevarustamo. Intranet. Travel experience. Encounters. Luettu: 25.9.2018.

Tilastokeskus 2008. Vieraita kieliä osaa entistä useampi suomalainen. Luettavissa:
http://www.stat.fi/til/aku/2006/03/aku_2006_03_2008-06-03_kat_001_fi.html. Luettu: 11.10.2018.

Tilastokeskus 2018. Vieraskieliset. Luettavissa:
<https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/vieraskieliset.html>.
Luettu: 7.11.2018.

Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Tammi. Helsinki.

Vilpas, P. 2018. Metropolia. Kvantitatiivinen tutkimus. Luettavissa:
<https://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>. Luettu: 20.10.2018.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.

Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J. 2003. Services marketing: Integrating customer focus across the firm. McGraw-Hill Companies. New York.

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset

1. Millaisessa roolissa kielitaito on Tallink Silja Oy:n lähtöselvityksessä teidän näkökulmastanne?
2. Mihin kielitaitoa tarvitaan lähtöselvityksen aikana?
3. Asiakaspalvelu on tärkeässä asemassa Tallink Silja Oy:llä. Miten kielitaito kuuluu hyvään asiakaspalveluun?
4. Onko kielitaidon todettu parantavan asiakastytyväisyyttä? Jos on, niin miten?
5. Vaihteleeeko kielitaidon tarve kolmessa eri Helsingin terminaalissa?
6. Onko kielitaidon osaamista kartoitettu Tallink Silja Oy:llä aiemmin?
7. Minkä kielten osaajia etsitte rekrytoinneissa?
8. Miten kielitaitoa testataan työnhaun aikana?
9. Miten työntekijöiden kielellistä osaamista valvotaan?
10. Huomioidaanko hyvää kielellistä osaamista?
11. Miten työntekijöiden tämänhetkinen kieliosaaminen mielestänne toimii?
12. Järjestääkö Tallink Silja Oy minkäänlaista kielikoulutusta tai muuta kieliin liittyvää opastusta työntekijöilleen?
13. Oletteko miettineet uusia tapoja, miten kielikoulutusta voitaisiin tarjota lisää?
14. Oletteko huomanneet muutosta kielitaidon tarpeessa aikaisemmasta tähän päivään?
15. Mitä luulette, miten kielitaidon merkitys tulee muuttumaan tästä eteenpäin?

Liite 2. Kysely

Kielitaidon merkitys asiakaspalvelussa Tallink Silja Oy:llä

Teen oppinäytetyötä osana Haaga-Helia ammattikorkeakoulun matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelman opintoja. Oppinäytetyöni aiheena on Kielitaidon merkitys asiakaspalvelussa Tallink Silja Oy:llä. Kysely on tarkoitettu Helsingin terminaalien lähtöselvityksen ympärillä työskenteleville Tallink Silja Oy:n työntekijöille ja siihen vastaaminen kestää noin 10-15 minuuttia. Vastaukset tallentuvat anonymisti, mutta lähetättehän ne vain kerran. Lisätietoja voitte pyytää minulta henkilökohtaisesti tai sähköpostitse osoitteesta [redacted] Kiitos ajastanne!

1. Ikä *

- Alle 20
- 20-25
- 26-30
- 31-35
- 36-40
- 41-45
- 46-50
- 51-55
- 56-60
- yli 60

2. Pääsääntöinen työtehtävä *

- Esimies/vuorovastaava
- Lähtöselvittäjä
- Ryhmälähtöselvittäjä
- Terminaalivastustaja

Seuraava -->

12% valmiina

Kielitaidon merkitys asiakaspalvelussa Tallink Silja Oy:llä

3. Koettu kielitaito perustuen eurooppalaiseen kielitaidon kuvausasteikkoon *

Kielitaito voidaan jakaa kuuteen osaamisen tasoon, jossa A-tasot merkitsevät peruskielitaitoa, B-tasot itsenäisen kielenkäyttäjän kielitaitoa ja C-tasot taitavan kielenkäyttäjän kielitaitoa. Valitse alta tasot sen mukaan, miten itse koet oman kielitaitosi. Tästä linkistä pääset tarkempaan selitteeseen kielten itsearviointilokerikosta: <https://europass.cedefop.europa.eu/sites/default/files/cefr-fi.pdf>.

	Ei osaamista	A1	A2	B1	B2	C1	C2	Äidinkieli
suomi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ruotsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
englanti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
viro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
venäjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
saksa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ranska	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
espanja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kiina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<-- Edellinen

Seuraava -->

25% valmiina

4. Kuinka usein käytät muita kieliä kuin äidinkieltäsi töissä? *

- En koskaan
- Silloin tällöin
- Muutaman kerran päivässä
- Useita kertoja päivässä

5. Minkä kielten osaaminen esiintyy nimikyltissäsi? *

- suomi
- ruotsi
- englanti
- viro
- venäjä
- saksa
- ranska
- espanja
- kiina
- Muu, mikä?
- Muu, mikä?
- Muu, mikä?

6. Mitä kieliä tarvitset työssä? *

- suomi
- ruotsi
- englanti
- viro
- venäjä
- saksa
- ranska
- espanja
- kiina
- Muu, mikä?
- Muu, mikä?
- Muu, mikä?

7. Minkä koet tärkeimmäksi kieleksi työssä ottaessasi huomioon kaikki Helsingin terminaalit? *

- suomi
- ruotsi
- englanti
- viro
- venäjä
- saksa
- ranska
- espanja
- kiina
- Muu, mikä?

8. Minkä kielten osaamisesta saisit lisää hyötyä asiakaspalvelun kannalta? *

- suomi
- ruotsi
- englanti
- viro
- venäjä
- saksa
- ranska
- espanja
- kiina
- Muu, mikä?
- Muu, mikä?
- Muu, mikä?

<-- Edellinen

Seuraava -->

37% valmiina

Kielitaidon merkitys asiakaspalvelussa Tallink Silja Oy:llä

9. Kuinka tärkeänä pidät... *

	En lainkaan tärkeänä	En kovin tärkeänä	Melko tärkeänä	Todella tärkeänä
Virheetöntä kielioppia vierasta kieltä puhuessa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uskallusta käyttää kieltä virheistä huolimatta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Mikä voisi rohkaista sinua käyttämään kieliä lisää? *

<-- Edellinen

Seuraava -->

50% valmiina

Kielitaidon merkitys asiakaspalvelussa Tallink Silja Oy:llä

11. Kuinka usein kohtaat tilanteita, jolloin kielitaitosi on... *

	En koskaan	Silloin tällöin	Muutaman kerran päivässä	Useita kertoja päivässä
Riittämätöntä/ei-toimivaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Riittävää/toimivaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parempaa kuin asiakkaan kielitaito?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Minkälaisia haasteita olet kohdannut yhteisen kielen puuttuessa?

13. Miten toimit, kun ette löydä asiakkaan kanssa yhteistä kieltä?

[<-- Edellinen](#) [Seuraava -->](#)

62% valmiina



Kielitaidon merkitys asiakaspalvelussa Tallink Silja Oy:llä

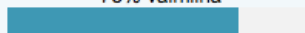
14. Asiakkaan kokemukset ja odotukset *

	En koskaan	Silloin tällöin	Muutaman kerran päivässä	Useita kertoja päivässä
Kuinka usein koet antavasi asiakkaalle "I make your day"-tasoista palvelua, kun puhut hänelle mieluisaa kieltä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka usein sinusta tuntuu, että asiakkaat olettavat sinun puhuvan jotakin vierasta kieltä ennen kuin olet osoittanut osaamisesi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Kerro, mitä kieltä/kieliä sinun oletetaan puhuvan ja miksi luulet näin tapahtuvan.

[<-- Edellinen](#) [Seuraava -->](#)

75% valmiina



Kielitaidon merkitys asiakaspalvelussa Tallink Silja Oy:llä

16. Kysyttiinkö sinulta työnhaun aikana kieliosaamisestasi? *

- Kyllä
 Ei

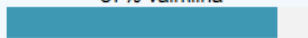
17. Onko työpaikkasi järjestänyt minkäänlaista kielikoulutusta tai muuta opastusta kieliin liittyen? *

- Kyllä
 Ei

18. Jos on, kerro minkälaista.

19. Minkälaista kielikoulutusta tai muuta opastusta kieliin liittyen toivoisit saavasi lisää? *

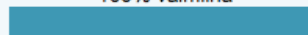
87% valmiina



Kielitaidon merkitys asiakaspalvelussa Tallink Silja Oy:llä

20. Minkä kielten merkityksen uskot kasvavan jatkossa työssä Tallink Silja Linen terminaaleissa ja miksi? *

100% valmiina



Kieliä koskeva yhteinen eurooppalainen viitekehys - Itsearviointiokerikko

	A1	A2	B1	B2	C1	C2	
	Peruskilpailto	Peruskilpailto	Isenäisen kielenkäyttäjän kielilaito	Isenäisen kielenkäyttäjän kielilaito	Taitavan kielenkäyttäjän kielilaito	Taitavan kielenkäyttäjän kielilaito	
Ymmärtäminen							
Kuuluminen	Ymmärtää tutuja nimiä, sanoja ja hyvin yksinkertaisia lauseita esteemerkki-ilmoituksissa, julisteissa ja lehtiartikkelissa, kun minulle puhutaan hitaasti ja selvästi.	Ymmärtää muutamia sanontoja ja kaikkien tavallisten sanontoja, jotka koskevat minua itseäni, perheäni ja lähiympäristöäni, kun minulle puhutaan hitaasti ja selvästi.	Ymmärtää pitkähköjä selkeitä yksinkertaisia puheita, jossa kasittelin esimerkiksi työssä, koulussa tai vapaa-ajaksi säännöllisesti esiintyviä ja minulle tutuja aiheita. Tavoitan pääkohdan monissa radio- ja tv-ohjelmissa, jossa kasittelin ajankohtaisia tai minua henkilökohtaisesti tai ammattilaisena koskevia asioita, kun pure on melko hitaasti ja selvästi.	Ymmärtää pitkähköjä puheita ja lauseita, joissa seurataan monipolttista perustelua, jos aihe on suhteellisen tuttu. Ymmärtää useimmat Ymmärtää useimmat yleispuheelliset esittelyt elokuvai.	Ymmärtää pitkiä ja monipolttisia asioita ja kirjallisuuskäsittejä ja huomaa yleisesti. Ymmärtää erityisalojen artikkeleita ja melko pitkiä teknisiä ohjeita silloinkin, kun ne eivät liity omaan aiheeseen.	Ymmärtää pitkiä ja monipolttisia asioita ja kirjallisuuskäsittejä ja huomaa yleisesti. Ymmärtää erityisalojen artikkeleita ja melko pitkiä teknisiä ohjeita silloinkin, kun ne eivät liity omaan aiheeseen.	Ymmärtää vaikeuksia kaikenlaisia eläviä ja nauhoitettuja puheita silloinkin, kun on kyse synonyymien, kieltenpuheen monissa puheissa, jos läsnä on hitaasti selkeitä lauseita ja muuta selkeää puheita.
Luettelu	Ymmärtää tutuja nimiä, sanoja ja hyvin yksinkertaisia lauseita esteemerkki-ilmoituksissa, julisteissa ja lehtiartikkelissa, kun minulle puhutaan hitaasti ja selvästi.	Ymmärtää lukemaan hyvin lyhyitä, yksinkertaisia tekstejä. Pystyn löytämään tiettyä, ennustettavaa olevaa tietoa löydettävissä yksinkertaisia teksteistä, esimerkiksi mainoksista, esteettä, ruokailusta ja etäkulutusta. Ymmärtää hyvin yksinkertaisia henkilökohtaisia kirjoja.	Seivätyyn useimmiten tilanteista, joita syntyy henkilökohtaisissa tilanteissa, esimerkiksi koulussa, työssä, vapaa-aikana, matkoilla ja muissa tilanteissa. Pystyn osallistumaan valmistuttuina keskustelun aiheista, jotka ovat tutuja, itseni kiinnostavia tai joita olen tutustunut, esimerkiksi perheeseen, harrastuksiin, työön, mukautamiseen ja ajankohtaisiin asioihin.	Pystyn väittämään niin sujuvasti ja spontaanisti, että säännöllinen yhteistyö syntyy puheiden kanssa on mahdollista ilman että kukaan osuutui kokea sen hankalaksi. Pystyn osallistumaan aktiivisesti tutuihin aiheisiin käytävissä keskustelussa, esittämään näkemykseni ja puolustamaan niitä.	Pystyn ilmaisemaan ajatuksiani sujuvasti ja spontaanisti ilman että minun juttakaan tarvitse näkeä ilmausta. Osaan käyttää hitaasti ja joustavasti ja tehokkaasti sosiaalisen ja ammatillisen vuorovaikutuksen muodoilla ajatuksia ja mielipiteitä itsenäisesti ja tiittä oman puhevuoroni tilanteissa muiden puheiden puhevuoroon.	Pystyn ilmaisemaan ajatuksiani sujuvasti ja spontaanisti ilman että minun juttakaan tarvitse näkeä ilmausta. Osaan käyttää hitaasti ja joustavasti ja tehokkaasti sosiaalisen ja ammatillisen vuorovaikutuksen muodoilla ajatuksia ja mielipiteitä itsenäisesti ja tiittä oman puhevuoroni tilanteissa muiden puheiden puhevuoroon.	Pystyn ilmaisemaan ajatuksiani sujuvasti ja spontaanisti ilman että minun juttakaan tarvitse näkeä ilmausta. Osaan käyttää hitaasti ja joustavasti ja tehokkaasti sosiaalisen ja ammatillisen vuorovaikutuksen muodoilla ajatuksia ja mielipiteitä itsenäisesti ja tiittä oman puhevuoroni tilanteissa muiden puheiden puhevuoroon.
Suullinen vuorovaikutus	Seivätyyn kaikkien yksinkertaisista keskusteluista, jos puhunkin on valmis toistamaan sanottavaksi tai ilmaisemaan asiaa tosiin, puhumaan tavallista hiljaimen ja autamaan minua muotoamaan sen, mitä yritän sanoa. Pystyn esittämään yksinkertaisia kysymyksiä ja vastaamaan selkeisiin erkeisiin tapoilla tai hyvin tutuja aiheita keskustelussa.	Pystyn kuvaamaan perheitäni ja muita ihmisiä, elinoloja, koulustaustani ja nykyistä tai edellistä työpaikkaani yksityisiä, usein luottamuksellisesti, avain yksinkertaisia aiheista ja lauseista.	Osaan ilmaista yhteen ilmausta yksinkertaisia tavalla kuvaamaan kokemuksiani ja tapahtumia, urani, hoidon ja pyrkimyksiä. Pystyn perustelemaan ja selittämään lyhyesti mielipiteitäni ja suosittelemään. Pystyn kertomaan tarinan tai selittämään kirjain tai elokuvan juonen sekä kuvaamaan omaa reaktioitani.	Pystyn esittämään selkeitä, myös yksinkertaisia puheita, jotka ovat tutuja tai itseni kiinnostavia. Pystyn kirjoittamaan henkilökohtaisia kirjoja, joissa kuvailen kokemuksiani ja vaikutelmia.	Pystyn ilmaisemaan ajatuksiani ja näkemykseni selkeästi ja sujuvasti, myös yksinkertaisia puheita, jotka ovat tutuja tai itseni kiinnostavia. Pystyn kirjoittamaan henkilökohtaisia kirjoja, joissa kuvailen kokemuksiani ja vaikutelmia.	Pystyn ilmaisemaan ajatuksiani ja näkemykseni selkeästi ja sujuvasti, myös yksinkertaisia puheita, jotka ovat tutuja tai itseni kiinnostavia. Pystyn kirjoittamaan henkilökohtaisia kirjoja, joissa kuvailen kokemuksiani ja vaikutelmia.	Pystyn ilmaisemaan ajatuksiani ja näkemykseni selkeästi ja sujuvasti, myös yksinkertaisia puheita, jotka ovat tutuja tai itseni kiinnostavia. Pystyn kirjoittamaan henkilökohtaisia kirjoja, joissa kuvailen kokemuksiani ja vaikutelmia.
Puhuminen							
Puheen tuottaminen							
Kirjoittaminen							
Kirjoittaminen							

Kieliä koskeva yhteinen eurooppalainen viitekehys (CEFR): © Euroopan neuvosto