



# **KEHONKIELI TARJOILUTYÖSSÄ**

**- palvelutilanteen opetusmateriaali**

**Margit Kimari**

**Kehittämishankeraportti  
Toukokuu 2008**



**JYVÄSKYLÄN  
AMMATTIKORKEAKOULU**

*Ammatillinen opettajakorkeakoulu*

Tekijä(t) Kimari, Margit	Julkaisun laji Kehittämishankeraportti	
	Sivumäärä 15	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi Kehonkieli tarjoilutyössä - palvelutilanteen opetusmateriaali		
Koulutusohjelma Jyväskylän ammattikorkeakoulu, ammatillinen opettajakorkeakoulu		
Työn ohjaaja(t) Nurminen, Ritva		
Toimeksiantaja(t)		
Tiivistelmä <p>Jyväskylän ammatillisen opettajakorkeakoulun kehittämishankkeen aihe käsittelee tarjoilutyön palvelutilanteiden kehonviestintää. Meillä kaikilla on käsitys siitä, miten hyvän asiakaspalvelijan tulisi käyttäytyä tarjoilutyössä. Kuitenkin me viestimme kehollamme sellaisia asioita tai toimimme niin, ettemme välttämättä tiedosta niiden vaikutusta asiakkaaseen.</p> <p>Kehittämishankkeen myötä valmistuneen opetusmateriaalin kohderyhmänä ovat ammatillisen koulutuksen ensimmäisen lukuvuoden nuoret. Opetusmateriaalin sisältö on jaettu kolmeen aihealueeseen. Kehonkieltä käsittelevässä osassa tuodaan esille kuinka ilmeet, eleet ja olemus vaikuttavat asiakaspalveluun tarjoilutyössä. Toisessa osassa käsitellään henkilökohtaisia eli uniikkeja myyntivaltteja. Reviireistä kertovassa osuudessa selvitetään erilaisia henkilökohtaisia rajoja ja niiden vaikutusta tarjoilutyön asiakaspalvelutilanteisiin.</p> <p>Opetusmateriaalin tavoitteena on herättää opiskelijan mielenkiinto kehonkielen viestintään ja saada aikaan keskustelua palvelutilanteen kehonkielestä sekä kehittymistä oman kehonkielen hallinnassa ja käytössä. Nuoret, jotka ovat palvelualan ammatillisessa koulutuksessa, ovat työelämänsä kynnyksellä. Heidän palvelukäyttäytymisensä on vasta muokkautumassa ja näin ollen kehonkielenviestinnän ennakoiva opetus on erittäin perusteltua.</p> <p>Tässä työssä käytetään termiä hiljainen asiakaspalvelu, jossa yhdistyy kehonkieli ja asiakaspalvelu.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Asiakaspalvelu, tarjoilutyö, kehonkieli, opetusmateriaali		
Muut tiedot opetusmateriaali: Hiljainen asiakaspalvelu (DVD)		

Author(s) <b>Kimari Margit</b>	Type of Publication <b>Development project report</b>	
	Pages <b>15</b>	Language <b>Finnish</b>
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title  <b>Body language at serving work - teaching material for service situations</b>		
Degree Programme <b>Jyväskylä university of applied sciences, Vocational Teacher Education College</b>		
Tutor(s) <b>Nurminen Ritva</b>		
Assigned by		
Abstract <p>My development project report at Jyväskylä Vocational Teacher Education College discusses body language at serving work in customer service. Each and everyone have opinions about how skilled employees act at serving situations. However, we express different kinds of feelings and thoughts by means of the position or movements of our bodies and do not necessarily realize the impression this might make on the customer involved in the situation.</p> <p>Teaching material, which was developed within the development project, is aimed at the young studying their first year in vocational education and training (VET). The teaching material consists of three parts. The first part discusses body language and how one's expressions, gestures and whole being affect customer service at serving work. The second part of the teaching material concentrates on the unique, personal qualities and talents one can exploit in the serving situation. The third part discusses different kinds of personal territories people have and how these territories affect customer service at serving work.</p> <p>The aim of this teaching material is to arouse student's interest in the importance of body language. In addition, it also aims to function as an inspiring instrument in discussing, developing and controlling one's body language at service situations. The young who study at VET are on the threshold of their working life. Their serving manners and practices are at the developing stage; this makes the teaching of body language communication extremely reasonable.</p> <p>This development project report applies term <i>silent customer service</i>, which connects both body language and customer service.</p>		
Keywords <b>customer service, serving work, body language, teaching material</b>		
Miscellaneous <b>teaching material: The Silent Customer Service (DVD)</b>		

# SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	2
2 ASIAKASPALVELU TARJOILUTYÖSSÄ	3
3 KEHONKIELEN MERKITYS TARJOILUTYÖSSÄ	4
4 OPETUSMATERIAALI TARJOILUTYÖN PALVELUTILANTEISIIN	6
5 OPETUSMATERIAALIN RAKENNE JA KÄYTTÖ	7
6 DIGITAALISEN VIDEOON TUOTTAMISPROSESSI	10
7 OPETUSMATERIAALI KANNUSTAA KEHITTÄMÄÄN KEHONKIELTÄ	11
8 YHTEENVETOA JA POHDINTAA	13
LÄHTEET	14
KUVIO 1. Asiakaspalvelun ja laadun kohtaaminen	4
KUVIO 2. Kehonkieli tarjoilutyössä	5
KUVIO 3. Kehittämishankkeen eteneminen keväällä 2008	10

# 1 JOHDANTO

Jyväskylän ammatillisen opettajakorkeakoulun kehittämishankeeni aihe käsittelee tarjoilutyön palvelutilanteiden kehonviestintää. Oman työhistoriani aikana olen aina ollut kiinnostunut siitä, mitä työntekijä viestittää kehollaan palvelutilanteessa asiakkaalle. Olemme omalle käyttäytymisellemme useinkin hyvin sokeita, emmekä aina ymmärrä miltä kehonkieleemme näyttää.

Tänä päivänä hyvä asiakaspalvelu on monen tekijän summa. Siihen kuuluu ympäristö, tuote ja konkreettinen tarjoilutyö. Tarjoilutyössä kehonkielenviestintä on se osa-alue, joka muotoutuu hyvin pitkälle persoonallisista tekijöistä. Meillä kaikilla on käsitys siitä, miten hyvän asiakaspalvelijan tulisi käyttäytyä tarjoilutyössä. Kuitenkin me viestimme kehollamme sellaisia asioita tai toimimme niin, ettemme välttämättä tiedota niiden vaikutusta asiakkaaseen. Palvelutapahtumassa kaiken keskipisteenä on asiakas. Liian usein kohtaamme tilanteita, joissa palvelutehtävässä oleva ihminen luulee keskipisteeksi tuotteen – tai pahimmassa tapauksessa itsensä. (Lundberg 2002, 5-6)

Monessa toisen asteen ammatillisessa koulutuksessa kehonkielen viestinnän opetus on minimaalista tai sitä ei ole ollenkaan. Käytöskasvatuksellista opetusta tapahtuu kyllä muun opetuksen yhteydessä opettajan ohjauksena, kehotuksena tai opastuksena. Tämä ei kuitenkaan riitä. Ravintola-alan ammattilaisena koen, että oman kehonkielen hallintaan tulisi jo ammatillisen koulutuksen alkuvaiheessa panostaa enemmän. Ongelmana on ettei aiheeseen liittyvää opetusmateriaalia ole, joka mahdollistaa nuorille suunnatun tarjoilutyön asiakaspalvelutilanteiden kehonviestinnän opetuksen interaktiivisesti. Kehittämishankkeeni myötä tein opetusmateriaalin, jossa käsitellään tärkeimmät kehonkielen viestintään liittyvät asiat. Palvelualan ammatillisessa koulutuksessa olevat nuoret ovat työelämänsä kynnyksellä. Heidän palvelukäyttäytymisensä on vasta muokkautumassa ja näin ollen kehonkielenviestinnän ennakoiva opetus on erittäin perusteltua. Opetusmateriaaliksi tuotetun interaktiivisen digitaalisen videon nimi on Hiljainen asiakaspalvelu. Hiljainen asiakaspalvelu on termi, jossa yhdistyy kehonkieli ja asiakaspalvelu.

## 2 ASIAKASPALVELU TARJOILUTYÖSSÄ

*Ihmisiä ei hallita muuten kuin palvelemalla heitä.*

*Tämä sääntö on ilman poikkeusta.” - Victor Cousin*

Tarjoilutyössä asiakaspalvelun osuus on merkittävä. Onnistunut asiakaspalvelu on asiakastilanteen hallintaa kohtaamisesta lopetukseen asti sekä oikeanlaisen palvelu- viestinnän taitamista. Asiakaslähtöisyys ei ole pelkkää markkinoinnin sanahelinää vaan konkreettisia, asiakkaan roolia helpottavia toimintoja. Hyvä asiakaspalvelu vaatii myös oikeanlaisen palveluasenteen sekä hyvät vuorovaikutustaidot. Palvelun laatu on kilpailukeino, johon jokainen omalla toiminnallaan vaikuttaa – hyvin tai huonosti.

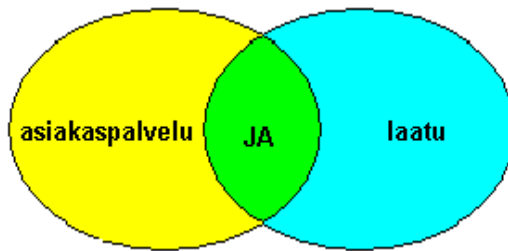
([www.aidinkielenopettajainliitto.fi/ihmisiatyossateht.html](http://www.aidinkielenopettajainliitto.fi/ihmisiatyossateht.html))

Jokaisesta palvelutilanteesta voi tarjoilutyön ohella aina oppia jotakin uutta. Kuitenkin on muistettava, että pitemmän päälle tulee kohtuuttoman kalliiksi ottaa oppia tekemis- tään virheistä kun niitä voidaan myös ennakoida. Tarjoiluhenkilöiden kehonkielen negatiiviset viestit voivat näkyä mm. työpaikoilla asiakkaiden vähenemisenä tai työn- tekijälle itselleen vaikeana työllistymisenä.

Tarjoilutyön palvelutilanteita ennakoidaan ammatillisessa koulutuksessa käytännön harjoitteilla. Monessa tarjoilualan ammatillisen koulun yhteydessä on ns. harjoittelu- ravintola, jossa opiskelijat pääsevät opettelemaan käytännön asiakaspalvelutilanteita. Nämä harjoitusravintolat ovat auki koulun ulkopuolisille asiakkaille, jotka tuovat ope- tuksen työelämäläheisyyttä ja todentuntuisuutta.

Tarjoilutyön opetustilanteet harjoitusravintoloissa keskittyvät pitkälti vain tarjoilutyön tekniseen suorittamiseen. Kehonkielen viestinnän merkitystä ei huomata tai siihen ei ole aikaa panostaa. Lisäksi koko luokka on yhtäaikaan harjoitusravintolassa ja opettajia on vain yksi. Koska samaan aikaan osa luokasta on salin puolella ja osa keittiön puo- lella on mahdotonta yhden opettajan toteuttaa täysipainoista opetusta. Tiukentunut opetustahti ja yleinen kiire on tuonut mukanaan sen, ettei kaikkea tärkeäksikin koettua asiaa keritä opettamaan esim. tapakasvatusta ja kehonkielen viestintää.

Ihmistuntemus on asiakaspalvelussa kaiken A ja O. Kun palvellaan muita ihmisiä, tehtävässä auttaa parhaiten itsetuntemus. Hankalan, vaativan, huonotuulisen, kärsimättömän ja turhautuneen asiakkaan palvelemisessa kohdataan oikeastaan itsemme. Hyvä asiakaspalveluammattilainen ymmärtää kuinka monista syistä asiakkaiden käyttäytymien voi johtua. Arkielämän psykologia on tässä hyvä valmentaja. (Lundberg 2002, 15)



KUVIO 1. Asiakaspalvelun ja laadun kohtaaminen.

([www.piramk.fi/kirjasto/y003/derived/109tulostettava.htm\\_txt\\_jaesim.gif](http://www.piramk.fi/kirjasto/y003/derived/109tulostettava.htm_txt_jaesim.gif))

Asiakaspalvelu ja laatu kohtaavat tarjoilutyössä. Hyvällä asiakaspalvelulla voidaan korvata esim. ruoan huonoa laatua mutta ei päinvastoin.

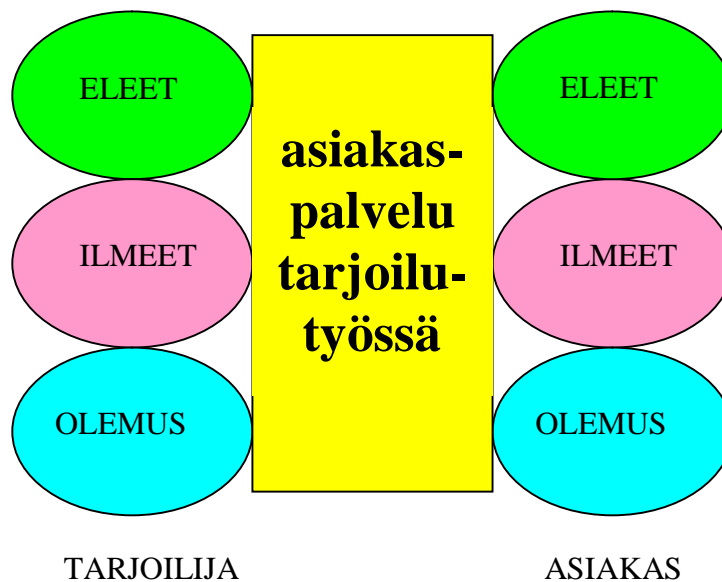
### 3 KEHONKIELEN MERKITYS TARJOILUTYÖSSÄ

Palvelun psykologiassa käyttäytymisellä on keskeinen sija. Toimimme asiakkaan kohdatessamme sekä tietoisella että tiedostamattomalla tasolla. Teemme asioita tahallamme ja tahatta. Puheemme, liikkumisemme, ruumiinkielemme, eleemme ja ilmeemme paljastavat usein asenteemme asiakkaalle ennen kuin olemme edes ehtineet avata suumme. Niinpä on tärkeätä, että löydämme palvelutapahtumalle otollisen perusasenteen; sen, joka edesauttaa asiakkaan kohtaamiseen ihmistasolla aidosti ja ilman vippaskonsteja. (Lundberg 2002, 15)

Meillä on myös pinttyneitä henkilökohtaisia tapoja, joita emme edes huomaa itsesämme. Tiedostamme ne mahdollisesti, mutta pidämme niitä hauskoina tai jopa rakastettavina. Totuus on, että parhaimmillaankin ne vain ärsyttävät asiakkaita ja työtöve-

reita. Pahimmillaan ne jopa ällöttävät heitä. Tällaisia kehonkielen omituisuuksia ovat esim. itsensä siistiminen, kynsien kaivelu, niiskutus, sormien naksuttelu tai korujen hypistely. (James 2001, 29 – 30)

Oman kehonkielen käyttöön tapahtuva opetus ammatillisessa koulutuksessa on tilannekohtaista. Sillä hetkellä kun esimerkiksi harjoitusravintolan (tai opetuskeittiön) asiakaspalvelutilanteet tuovat asioita esille aiheen opetus toteutuu. Kuitenkin opiskelijoilla ei ole ”peiliä”, mistä katsoa ja ymmärtää täydellisesti, miltä itse näyttää ja mitä kehonkielen viestejä he lähettävät asiakkaille palvelutilanteessa.



KUVIO 2. Kehonkieli tarjoilutyössä

Tarjoilijan ja asiakkaan kehonkielet vaikuttavat yhdessä vuorovaikutteisen asiakaspalvelun laatuun. Tapa, jolla kohtelemme asiakkaita riippuu paljolti yrityksen tuotteesta tai palvelusta missä työskentelemme. Ulkopuolisen asiakkaan kanssa toimiminen vaatii aina hyvin hiottuja viestintätaitoja. (James 2001, 236)



## 4 OPETUSMATERIAALI TARJOILUTYÖN PALVELUTILANTEISIIN

*Maailma on näyttämö ja jokaisen täytyy esittää roolinsa.*

*- William Shakespeare*

Opetusmateriaaleja tarjoilutyön palvelutilanteisiin liittyen on tehty paljon. Pelkästään kehonkielen viestintään keskittyvää opetusmateriaalia ei ole. Kehonkielen viestintää tulee kyllä muun opetuksen yhteydessä mutta niissä tilanteissa pääpaino on teknisesti toteutuvan tekemisen oppimisessa. Ei ole mahdollista ajallisesti kiinnittää huomiota kehonkielen viestintään. Kehonkielen perusasioina käsitämme eleet, katseet, ilmeet ja asennot. Lisäksi kosketuksen viesti on voimakas. Koskettamalla osoitamme mm. välittämistä, huolenpitoa, lohdutusta, hellyyttä ja vihaa. Kosketukseen liittyy eri kulttuureissa ja ikäryhmissä monia sääntöjä siitä, mikä on sopivaa ja mikä ei. Suomalaisten sanotaan koskettelevan toisiaan aika vähän. Viime aikoina suomalaiseenkin kulttuuriin on kädenpuristuksen rinnalle tullut halaaminen. Tervehtiminen halaamalla on yleistynyt varsinkin nuorten keskuudessa.

([www.kielikompassi.jyu.fi/puheviestinta/tietomajakka/maja\\_perusteita\\_maarittely\\_koodit.shtml](http://www.kielikompassi.jyu.fi/puheviestinta/tietomajakka/maja_perusteita_maarittely_koodit.shtml))

Eleet, ilmeet ja olemus ovat kehonkielen osa-alueita, joihin nuori työurallaan ensimmäiseksi törmää. Näiden asioiden opetus toteutuu parhaiten interaktiivisen digitaalisen videon avulla. Interaktiivisuus on kehonkielen viestinnän opetuksessa ensiarvoisen tärkeää. Se antaa mahdollisuuden vuorovaikutukseen opetuksen aikana, joka tässä aihealueessa on oppimisen kannalta erityisen tärkeää. Teksteistä, liikkuvista ja pysäytetyistä kuvista koottu opetusmateriaalikonaisuus opetuksellisten tavoitteiden kannalta on perusteltua.

Opetusmateriaalin tavoitteena on ensiksi oppia tunnistamaan omaa kehonkieltään. Me olemme kaikki erilaisia ja toimimme omalla persoonallisella tavalla. Jokainen meistä myös haluaa edetä urallaan ja kehittyä eteenpäin. Tulevat työkaverit kehuvat meitä harvoin, sillä he kilpailevat kanssamme. Esimiehet pitävät hyvät työntekijät omana tietonaan, ettei heitä ylennettäisi muihin tehtäviin. Meistä voi tulla työpaikkamme tarkimmin varjeltu salaisuus. Sitäkö me uraltamme haluamme? (James 2001, 14 - 16)

Kun tunnistamme oman kehonkieleemme ja myönnämme epäkohdat on aika toteuttaa muutoksen haaste. Kuitenkin jokaisen joka toimii tarjoilualalla ja haluaa kehittää omaa kehonkieltään on oltava selvillä siitä tosiasiasta, ettei omat oletukset ulkoonäöstä ja luomasta vaikutelmasta ole aina sitä mitä kuvittelee. Nuorien kohdalla tämä tulee esille esimerkiksi heidän olemuksessaan. Olemus voi olla hyvinkin rennon oloinen, joka tahtomattaan voi viestittää laiskuudesta tai passiivisuudesta työn tekemiseen. Omat mieltymykset tai tunnetilat tulevat liiankin hyvin esille, joka voi vaikuttaa esimerkiksi asiakkaiden viihtyvyyteen. Se, että henkilöä kielletään jostakin häiritsevästä ja huonosta kehonkielestä voi aiheuttaa päinvastaisen reaktion. Meidän tulee keskittyä myönteisiin kehotuksiin ja kertoa itsellemme, mitä meidän tulee tehdä ja miltä haluamme näyttää. Oman kehonkielen muutos ei tapahdu kivutta. Se koskee. Kun toinen kertoo toiselle hänen häiritsevistä tavastaan toimia, on kyseisen henkilön vaikeaa toteuttaa työtään vähään aikaan, koska hän tietää olevansa ”tarkkailtavana” (James 2001, 16 - 17). Kehonkielenviestintää opettaessa opettajan omalla persoonalla on merkitystä. Mallioppiminen ja samaistuminen on yksi digitaalisen videon tavoiteltava oppimistapa.

## 5 OPETUSMATERIAALIN RAKENNE JA KÄYTTÖ

Opetusmateriaalin digitaalinen video on jaettu kolmeen osa-alueeseen:

1. Kehonkieltä käsittelevässä osassa tuodaan esille kuinka ilmeet, eleet ja olemus vaikuttavat asiakaspalveluun tarjoilutyössä. Digitaalisella videolla on kuvattu erilaisilla kuvausotoilla kehonkielen vaikutusta tarjoilutyöhön. Kuvausotot on täydennetty selventävin tekstein.
2. Toisessa osassa käsitellään kaikille henkilökohtaisia eli uniikkeja myyntivaltteja. Uniikit myyntivaltit ovat henkilökohtaisia ja persoonallisia. Aiheen käsittely tapahtuukin pitkälti minä perspektiivistä, jossa opiskelija itse tarkkailee ja analysoi omaa kehonkieltään.
3. Reviireistä kertovassa osuudessa selvitetään millaisia erilaisia henkilökohtaisia rajoja meillä kaikilla on ja kuinka ne näkyvät tarjoilutyön asiakaspalvelutilanteissa.

Erilliseltä cd:ltä on tulostettavissa opettajan ja opiskelijan lisämateriaali. Lisämateriaalin tavoitteena on tukea ja motivoida kehonkielen opiskeluun sekä saada aikaan keskustelua ja kehittymistä oman kehonkielen hallinnasta ja käytöstä.

Kehonkielen ”puhe” on osa kaikkea vuorovaikutusta työpaikalla. Se hallitsee kommunikointiamme ja työskentelyämme toisten kanssa. Työ asettaa päivittäin haasteita sanattomille viestintäjärjestelmille (James 2001, 7 – 8). Digitaalisella videolla on yleisimmät tarjoilutyön asiakaspalvelutilanteet, joissa kehonkielellä voimme vaikuttaa asiakkaiden viihtyvyyteen ja palvelun tasoon. Esimerkkikohtauksia ovat mm. asiakkaan huomioiminen hänen saapuessaan ravintolaan sekä katsekontaktin, eleiden ja olemuksen näkyminen palvelutilanteessa. Opetuksellisesti osa kuvaustilanteista on kuvattu asettaen vastakkain ”hyvä” ja ”huono” palvelutilanne tai kehonkielen viestintä.

Meillä kaikilla on omat uniikit myyntivalttimme. Vaalimalla omia uniikkeja myyntivalttejamme saamme ihmisiä puolellemme työ- ja yksityiselämässä. Tässä osassa selvitetään mitä ovat uniikit myyntivaltit, kuinka ne tunnistetaan ja miten niitä voidaan kehittää. Lisäksi käsitellään oleellisia kehonkielen toimintoja, joita emme välttämättä tiedostamattomia mutta niillä suuri merkitys kehonkielen viestinnässä. (James 2001, 21)

Tilantarve ja reviirit ovat tärkeitä ihmisten henkiselle hyvinvoinnille. Meillä on tarkat kulttuurisidonnaiset ja evoluution myötä syntyneet säännöt siitä, kuinka lähelle meitä saa tulla. Meillä on neljät erilaiset rajat, joita kannamme mukana kuin näkymättömiä vanteita (James, 2001, 56). 1. Julkisen alue: yli 360 cm. Julkisella alueella pidämme etäisyyttä niihin ihmisiin, joihin meillä ei ole minkäänlaista tunnesidettä. 2. Sosiaalinen alue: n. 122 – 360 cm. Sosiaalisella alueella vuorovaikutus on muodollisempaa. Työoverusten välinen kanssakäyminen sijoittuu paljolti tälle alueelle. 3. Henkilökohtainen alue: n. 46 – 122 cm. Henkilökohtaisella alueella sosiaalinen kontakti ei ole yhtä läheinen. Koskettaminen on vähäisempää eikä ruumiin lämpöä voi aistia, ei myöskään tuoksua. 4. Intiimialue: noin 15 – 45 cm. Intiimialueella hyvät ystävät ja perheenjäsenet lohduttava ja rakastavaiset hyväilevät toisiaan; urheilussa taas esimerkiksi taklataan ja painitaan. (Pettersson 1990, 34)

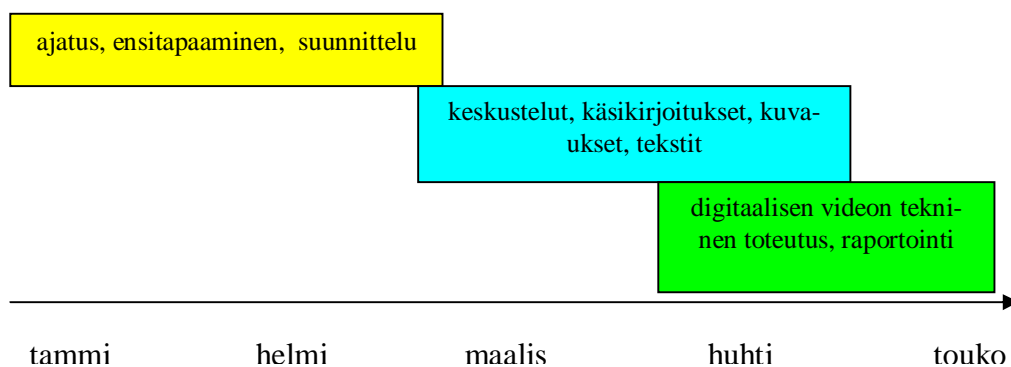
Kaikkiin hiljaisen asiakaspalvelun aihealueisiin liittyen on erilliseltä cd:ltä tulostettavissa opettajan ja opiskelijan oma materiaali. Materiaali on suunniteltu niin, että sitä voi käyttää digitaalisen videon interaktiivista osaa täydentävänä materiaalina tai erillisenä, omana oppimateriaalina. Materiaalien aineisto etenee samaan tahtiin digitaalisen videon kanssa. Opettajan materiaali sisältää tarkemman selvityksen digitaalisella videolla käsiteltävistä aiheista ja sisällöistä. Tämä auttaa opettajaa käyttämään opetusmateriaalia interaktiivisesti olemalla opiskelijoiden kanssa vuorovaikutuksessa. Opettajan aineisto sisältää myös aiheeseen liittyvän Power Point –tiedoston, jota voi käyttää pohjana esim. piirtoheitinkalvokopioita varten tai esittää Power Pointina videotykillä. Opiskelijan materiaali käsittää digitaalisen videon interaktiivisia aiheita selventävän aineiston. Tämä materiaali auttaa opiskelijaa seuraamaan aiheen opetusta, tukee opiskelijan ja opettajan välistä aiheeseen liittyvää keskustelua. Opiskelijalle tarkoitettussa materiaalissa on digitaalisen videon tahdissa eteneviä tehtäviä, joissa opiskelija soveltaa oppimaansa käytäntöön.

Digitaaliseen videoon perustuva oppituntikonaisuus on mitoitettu 1x45 minuutin mittaiseksi. Opettajan täydentäessä aihealueita omalla materiaalilla tai lisätessään keskustelun ja vuorovaikutuksen osuutta opetuksessa, aihealueen opetukseen käytettävä aika voi olla pidempi kuin 1x45 minuuttia. Digitaalisen videon alussa voi valita minkä kolmesta aihealueesta haluaa opettaa: 1.kehonkieli 2. uniikit myyntivaltit 3. reviirit. Digitaalisen videon eteneminen pysähtyy tarvittaessa videotykin ”pause” näppäimellä. Digitaalisen videon koko pituus on n. 11 minuuttia ja se on äänetön.

Digitaalisen videon käyttökohde on peruskoulusta valmistuneet, ensimmäistä vuotta ravintola-alan ammatillisissa opinnoissa opiskelevat opiskelijat. Aiheeseen liittyvän oppitunnin pitäminen soveltuu hyvin ensimmäisen vuoden ammatillisten opintojen kevätlukukaudelle, ennen ensimmäiseen työharjoitteluun lähtöä tai ensimmäistä tarjoulualan kesätyöpaikkaa.

## 6 DIGITAALISEN VIDEOON TUOTTAMISPROSESSI

Opetusmateriaali on valmistunut yhteistyönä Mikkelin Etelä-Savon ammattiopiston media-assistenttiopiskelijoiden kanssa. Digitaalisen videon asiakokonaisuuksien valintaan vaikuttivat ravintola-alan ammattilaisten ja Marata-alan opettajien kanssa käydyt keskustelut.



KUVIO 3. Kehittämishankkeen eteneminen keväällä 2008

Kehittämishankkeen aihealue selkiytyi tammikuussa. Alusta alkaen oli selvää, että hankkeen päätuotoksena tulee olemaan aihealueeseen liittyvä vuorovaikutukseen perustuva opetusmateriaali. Helmikuussa ravintola-alan ammatillisen koulutuksen koulutusjohtajan kanssa käyty keskustelu antoi vahvistuksen aiheen tärkeydestä, opetuksen välttämättömyydestä sekä opetusmateriaalin tarpeellisuudesta. Koulutusjohtajan esittämä vaihtoehto tehdä yhteistyötä media-assistenttiopiskelijoiden kanssa mahdollisti opetusmateriaalin varmistumisen digitaalisen videon muotoon. Digitaalinen video antoi mahdollisuuden tehdä interaktiivisen opetusmateriaalin, jossa tekstit, kuvat ja kuvaukset yhdistyivät. Maalis-huhtikuun aikana opetusmateriaalin sisältöön liittyviä keskusteluja käytiin kahden ravintola-alan ammattilaisen kanssa, joista toinen toimii hotelli-ravintolan ravintolapuolen esimiehenä ja toinen hotellinjohtajana. Keskusteluiden tavoitteena oli selvittää, miten hiljainen asiakaspalvelu näkyy tänä päivänä työpaikalla. Ja kuinka ensimmäisiä kertoja työelämään kosketuksissa olevien nuorten tulisi kehittää kehonkieltään.

Keskusteluissa kävi ilmi ettei ongelmakohtaksi niinkään noussut runsas meikki, epäsiisti pukeutuminen, korut ja lävistyksyet tai asiakaspalvelutaito vaan olemus. Kehittämisen varaa on tietysti aina kaikessa mutta olemukseen kaivattiin enemmän ryhtiä, reippautta ja aitoa innostusta sekä motivaation näkymistä. Katsekontaktin käyttöön haluttiin myös kiinnitettävän enemmän huomiota.

Kuvauksia digitaalista videota varten tehtiin huhtikuun alkupuolella Mikkeliiläisessä hotelli-ravintolassa. Kuvauspaikan valintaan vaikuttivat luonnonvalo ja sisustus. Kuvaukset toteutettiin niin, että valmiissa materiaalissa ei käy ilmi missä kuvaukset on toteutettu. Näin digitaalisessa videossa näyttelevää henkilöä ja hänen (näyttelemää) asiakaspalvelukäytöstään ei voida yhdistää kyseiseen ravintolaan. Kuvausten jälkeen toukokuun alussa media-assistenttiopiskelijat tekivät digitaalisesta videosta raakaversio, jossa tekstit ja kuvat yhdistettiin. Raakaversio jälkeen työstettiin lopullinen versio tekemällä siihen tarkentavat korjaukset. Lisämateriaali laitettiin erilliselle cd:lle. Opetusmateriaali valmistui toukokuun lopussa 2008.

## **7 OPETUSMATERIAALI KANNUSTAA KEHITTÄMÄÄN KEHONKIELTÄ**

Opetusmateriaalin viesti on selkeä. Sen tavoitteena on saada meidät ajattelemaan omaa käytöstämme asiakaspalvelutilanteessa ja miettimään kuinka kehittäisimme sitä edelleen. Sisältö etenee johdonmukaisesti kehonkielestä uniikkeihin myyntivaltteihin ja edelleen reviiereihin. Lopuksi on yhteenveto, johon on kiteytetty jokaisesta aihealueesta oleellinen. Kokonaisilme on nuorekas ja rento. Kuvatut tilanteet ovat helppotajuisia ja välitettävä tieto on opetuksellisesti selkeä ja johdonmukainen. Kehonkieli on persoonallista ja koemme arkana asiana arvostella toisen ihmisen käyttäytymistä. Opetusmateriaali tuo asiat esille suoraan ja selkeästi kuitenkin samalla kannustaen nuorta käyttämään ja kehittämään omaa kehonkieltään.

Opetusmateriaalin käyttö perustuu vuorovaikutukseen. Vuorovaikutusta toteutuu keskusteluissa, kannanotoissa ja syventävän lisämateriaalin työstämisessä yhdessä opettajan ja muiden opiskelijoiden kanssa. Lisämateriaali selventää digitaalisen videon aihealueita ja esittää aiheeseen liittyviä syventäviä lisäkysymyksiä. Lisämateriaalin sisältö

on suunniteltu niin, että niistä muodostuu kullekin opiskelijalle itselleen oman henkilökohtaisen kehonkielen tietopaketti.

Opetus nähdään ohjauksena, jossa annettua tietoa opiskelija vertaa itseensä ja vahvistaa kehonkielensä vahvoja ja kehittää heikkoja puolia. Opiskelija hyödyntää myös aikaisemmin kokemaansa ja oppimaansa. Vaikka varsinaista tarjoilutyön kokemusta ei olisi kuitenkin jokainen on kohdannut kehonkielen viestintää muissa yhteyksissä. Opiskelijassa herää omiksi koetut, opittavaan asiaan liittyvät kysymykset, oma kokeilu, ongelmanratkaisu ja ymmärtäminen. Oppiminen on opiskelijan oman toiminnan tulosta. (Hannula & Niskanen 2003, 3 - 8)

Digitaalisen videon oppimisprosessi lähtee liikkeelle motivoinnista, jossa opiskelijaa kannustetaan kehonkielen viestinnän opiskeluun. Opiskelijassa herätetään mielenkiinto opittavaa asiaa kohtaan mm. suorilla kysymyksillä, siitä mitä hiljainen asiakaspalvelu on, mitä itse viestii kehollaan ja kannustetaan tekemään pieni ”testi” aiheeseen liittyen. Kysymyksiä täydennetään tilannekohtaisilla kuvausotoilla. Tämän jälkeen tulee orientoituminen, jossa opiskelija aloittaa muodostaa itselleen tiedon kokonaiskuvaan. Hän on saanut digitaalisen videon edetessä itselleen yksityiskohtaista tietoa eleistä, ilmeistä ja olemuksesta, uniikeista myyntivalteista ja reviiireistä. Opettajan ohjaaman vuorovaikutuksen ja oman lisämateriaalin täydentäminen opiskelun edetessä yksityiskohdat muotoutuu kokonaisuudeksi. Meillä kaikilla on jonkinlaista aiempaa kehonkielen viestinnän kokemusta. Joko olemme itse kokeneet sitä mieleenpainuvasti esim. ollessamme asiakkaana tai olemme itse viestittäneet kehollamme jotakin mihin asiakas on reagoinut tavalla, jota emme osanneet ennalta odottaa. Opetusmateriaali kannustaa kehittämään hyvää kehonkieltämme ja poistamaan heikkoudet. Tähän aihealueeseen on kuvauksia hyvistä ja huonoista asiakaspalvelutilanteita tarjoilutyössä, joista selkeästi käy ilmi kuinka pienestä hyvä vuorovaikutus voi olla kiinni. Opiskelija pyrkii toteuttamaan hyviä vaihtoehtoja ja näin kehittämään käyttäytymistään. Lisämateriaali auttaa opiskelijaa soveltamaan opetettua tietoa henkilökohtaisella tasolla ja ratkaisemaan konkreettisia ongelmakohtia kehonkielensä viestinnässä.

Vuorovaikutukseen perustuvassa opetuksessa tietoa arvioidaan samanaikaisesti oppimisen yhteydessä. Opiskelija tarkastelee kriittisesti digitaalisen videon tekstien ja kuvauksien oppimistiedon pätevyyttä verraten sitä mielikuvaansa todellisuudesta. Opis-

kelijoiden tilannekohtaiseen arviointiin vaikuttaa opiskelijoiden keskinäisen vuorovaikutuksen ja opettajan opetusmateriaalia täydentävän opetuksen laatu ja määrä.

## **8 YHTEENVETOA JA POHDINTAA**

Me kaikki, jotka toimimme tarjoilutyön asiakaspalvelutehtävissä olemme myös kaikki asiakkaita. Jokaisella meistä on käsitys siitä, millä tavalla hyvä palvelu tulee hoitaa. Kohtele muita siten kuin toivot itse tulevasi kohdeksi. Asiakkaan kohtaaminen on vuorovaikutustilanne, jossa ihmissuhdetaidot voivat joutua koetukselle. Kun asenteesi on kunnossa, se ei ole koettelemus vaan elämys – kummallekin osapuolelle. (Lundberg 2002, 12)

Työtä tehdessäni opin itse paljon kehonkielen viestinnästä ja sen vaikutuksesta asiakaspalvelutilanteeseen. Hankkeen toteutukseen liittyvän opetusmateriaalin valmistuksen edetessä pääsin toteuttamaan itseäni sellaiselta kantilta, johon en ollut täysin varautunut etukäteen. Esimerkkinä voisi mainita kuvaustilanteisiin osallistuminen ”näyttelijän roolissa” sekä ”ohjaajan roolissa”. Kuvaukset olivat hyvin kasvattavia ja näkökulmaa avartavia. Niissä näki miten pienistä eleiden, ilmeiden ja olemuksen muutoksista kokonaisvaikutelman tunnetilan vaihtelut ovat kiinni. Ravintola-alan ammattilaisten kanssa käymäni keskustelut aiheeseen liittyen täydensivät omia mielikuviani ja ajatustani kehonkielen kehitettävistä asioista tarjoilutyötä ajatellen.

Jokaisen meistä tulisi huomioida oman kehonkielen viestinnän vaikutus ympäristöömme. Tämän työni myötä olen entistä vakuuttuneempi siitä, että aiheen käsittelyyn kannattaa käyttää yksi oppitunti ammatillisessa koulutuksessa. Hiljainen asiakaspalvelu – digitaalinen video kokonaisuudessaan mahdollistaa aiheen opettamisen monipuolisesti, tiiviisti, innostavasti ja kannustaen. Vaikka opetusmateriaali on tehty tarjoilutyöhön liittyen on se aina ajankohtainen kaikessa vuorovaikutusta sisältävässä asiakaspalvelutyössä. Mielenkiintoista olisi tehdä tutkimusta siitä, miten opetus tulee näkymään nuorilla käytännön työelämässä ja oman kehonkielen käytön hallinnassa.



## LÄHTEET

James, J. 2001. Body Talk, Kehonkieli työelämässä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino

Lundberg, T. 2002. Palvele, vaikuta, menesty! Asiakaspalvelun ABC. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino

Petterson, M. A. 1990. Etäisyyden säätely. Teoksessa: P. Lahti (toim.) Elämisen taito 1. Porvoo: WSOY, 30 – 35.

Hannula, K. & Niskanen, L. 2003. Opetusmateriaali Opetuksen suunnittelun peruskysymykset – seminaari (2ov). Jyväskylän ammattikorkeakoulu Ammatillinen opettajakorkeakoulu 2003 - 2004.

Keskustelu- ja kirjoitustehtäviä Ihmisiä työssä -antologian teksteihin [Viitattu 3.5.2008] Äidinkielen Opettajain liiton sivusto.  
Http://[www.aidinkielenopettajainliitto.fi/ihmisiatyossateht.html](http://www.aidinkielenopettajainliitto.fi/ihmisiatyossateht.html).

Pirkanmaan ammattikorkeakoulun verkkokirjasto. [Viitattu 3.5.2008]  
Http://[www.piramk.fi/kirjasto/y003/\\_derived/109tulostettava.htm\\_txt\\_jaesim.gif](http://www.piramk.fi/kirjasto/y003/_derived/109tulostettava.htm_txt_jaesim.gif).

Jyväskylän yliopisto Kielikeskus. [Viitattu 4.5.2008]  
Http://[www.kielikompassi.jyu.fi/puheviestinta/tietomajakka/maja\\_perusteita\\_maarittely\\_koodit.shtml](http://www.kielikompassi.jyu.fi/puheviestinta/tietomajakka/maja_perusteita_maarittely_koodit.shtml).