



ASIAKASPALVELUN LAADUN KEHITTÄMINEN

Case: havainnointia yritys X:n henkilökunnan työskentelyn laadusta

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Yrittäjyyspolku
Opinnäytetyö
Syksy 2013
Anni Korjo

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

KORJO, ANNI:

Asiakaspalvelun laadun kehittäminen
Case: arviointia yritys X:n henkilökun-
nan palvelun laadusta

Yrittäjyyspolku, 49 sivua, 3 liitesivua

Syksy 2013

TIIVISTELMÄ

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan henkilökunnan palvelun laatua erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa yritys X:n pyynnöstä. Tutkimuksen kohteena on toimeksiantajayrityksen henkilökunta. Tarkoituksena on selvittää, miten henkilökunta toimii erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa, ja miten heidän palvelun laatua voidaan kehittää. Tutkimuksen toimeksiantajana on yritys, joka on erikoistunut tapahtumatuotannon turvallisuuspalveluihin.

Tutkimuksen ensimmäisessä teoriaosuudessa käsitellään palvelua ja asiakaspalvelua sekä tutustutaan niihin tarkemmin tunnetuimpien teorioiden avulla. Toisessa osassa tarkastellaan palvelun laatua ja selvitetään, minkälainen on hyvä asiakaspalvelija. Työn empiirisessä osassa havainnointiin toimeksiantajayrityksen työntekijöitä kahdessa eri tapahtumassa Helsingissä kesän 2013 aikana.

Tutkimustulosten perusteella työntekijöiden toiminta oli ammattitaitoista. Heidän ulkoinen olemuksensa oli siisti ja he käyttivät hyvää puhekieltä. Useimmat heistä tunsivat hyvin tapahtuma-alueen. Kaikki asiakaspalvelijat eivät kuitenkaan aina osanneet vastata kysymyksiini. He esimerkiksi eivät tienneet paljoa tapahtuman esiintyjistä. Asiakaspalvelijoiden toiminnassa pitäisi kiinnittää huomiota palvelun tasalaatuisuuteen. Työntekijät saattoivat antaa erilaisia vastauksia samoihin kysymyksiin, esimerkiksi kysyttäessä tallentavasta kameravalvonnasta ja löytötavaroista. Havainnoinnista tehtävien johtopäätöksien avulla voidaan suositella kehitysehdotuksia toimeksiantajayritykselle liittyen henkilökunnan palvelun laadun parantamiseksi.

Asiasanat: palvelun laatu, asiakaspalvelija, asiakaspalvelu

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Studies

KORJO, ANNI:

Development of customer service quality
Case: Evaluation of service quality of
customer servants at Company X

Bachelor's Thesis in Entrepreneurship 49 pages, 3 pages of appendices

Autumn 2013

ABSTRACT

The objective of this thesis is to research the service quality of the customer servants by request of Company X. The company specialises in security services in various events. The targets of this thesis are the employees of the Company X. In addition, other aims are to find out how the staff acts in various customer service situations and how the quality of the service could be improved.

The first theoretical part examines service and customer service. These subjects are discussed with the help of well-known theories. The second part focuses on the service quality and what makes a good customer servant. The empirical study was conducted in two different events which both took place in Helsinki during the summer of 2013. The material of the study was collected by observing the employees of Company X in both events.

The results of this thesis show that the customer servants acted professionally. They were dressed properly and they used proper language. Most of them were able to give directions and instructions when asked about the locations at the venue. However, not all servants were able to answer the questions. For example they lacked information about the performances at the events. In addition, the service was not homogenous; some of the servants had better knowledge than others for example about camera surveillance and lost property. Based on the conclusions further actions were suggested for the commissioning party in order to improve the service quality of the customer servants.

Key words: quality of service, customer servant, customer service

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymys	2
1.2	Tutkimusmenetelmät	3
1.3	Rakenne	3
2	HENKILÖSTÖN MERKITYS PALVELUALALLA	5
2.1	Hyvä asiakaspalvelu	5
2.2	Asiakaspalvelijan rooli	6
2.3	Turvallisuushenkilökunta tapahtumassa	8
2.4	Palvelun määritelmä	8
2.4.1	Palveluiden luokittelu	9
2.5	Palveluala	11
2.6	Palvelualan haasteet	12
3	HENKILÖSTÖN ASIAKASPALVELUN LAATU	13
3.1	Palvelun laatu	13
3.1.1	Laadun määritelmä	13
3.1.2	Palvelun odotukset	15
3.2	Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuudet	17
3.2.1	Asenne	18
3.2.2	Vuorovaikutus	19
3.2.3	Sanallinen viestintä	20
3.2.4	Sanaton viestintä	21
3.3	Käytös ja toiminta	23
3.4	Vaativan asiakastilanteen menettelyaskeleet	24
4	CASE: ASIAKASPALVELU TURVALLISUUSALAN YRITYKSESSÄ	26
4.1	Toimeksiantajayritys	26
4.2	Toteutus	26
4.3	Tulokset	30
4.4	Johtopäätökset	38
4.5	Kehitysehdotukset	41
4.6	Tutkimuksen luotettavuus	41
5	YHTEENVETO	43

LÄHTEET

47

LIITE 1.

50

1 JOHDANTO

Yritys, joka tarjoaa hyvää palvelua, erottuu edukseen ja pystyy tuottamaan kilpailijoitaan parempaa tulosta (Kannisto 2008, 4). Palveluyrityksiltä vaaditaan nykypäivänä paljon kasvavan kilpailun vuoksi. On tärkeää, että palveluyritys pystyy palvelemaan asiakkaitaan, jotta se menestyisi kasvavassa kilpailussa. Teknologian ja palveluiden kehittyessä myös asiakkaiden odotukset ovat kasvaneet. Asiakaspalvelijan tehtävä on vastata näihin odotuksiin. (Marckwort & Marckwort 2011, 9.) Asiakaspalvelijan tehtäviin kuuluu myös asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen. Tänä päivänä asiakaspalvelijalta odotetaan paljon. Asiakaspalvelijalla pitää olla oikeanlainen asenne, koulutus sekä motivaatiota kehittää omaa osaamistaan. Henkilöstöllä on tärkeä merkitys yrityksen menestyksessä. Yleensä asiakas kohtaa palvelutapahtumassa ensimmäisenä yrityksen työntekijän. Henkilöstö heijastaa koko yritystä ja näin ollen osaava henkilöstö antaa hyvän kuvan koko yrityksestä.

Palvelualalla toimivalta turvallisuusalan yritykseltä vaaditaan paljon. Pysyäkseen mukana kilpailussa turvallisuusalan yrityksen on pystyttävä tarjoamaan ensiluokkaista palvelua. Palkkaamalla ja kouluttamalla oikeanlaisia ihmisiä voi turvallisuusalan yritys saada suuren kilpailukeinon.

Viime vuosien aikana turvallisuusalan palvelut ovat muuttuneet ja monipuolistuneet. Niin Euroopan Unioni, globalisaatio kuin tekniikan kehittyminen ovat vaikuttaneet muutokseen. Turvallisuusalasta on myös tullut yhä näkyvämpi ala yhteiskunnassamme. Alan palvelut ovat laajentuneet perinteisestä kaupan aloista muihin sektoreihin. (Paasonen 2008, 7.)

Tutkimuksen toimeksiantajana on yritys, joka on keskittynyt tapahtumatuotannon turvallisuuspalveluihin. Yrityksen tavoitteena on luoda asiakasyrityksille laadukasta ja jatkuvaa palvelua. Heidän toimintansa perustuu laadukkaaseen suunnittelu- ja henkilöstöpalveluiden tuottamiseen asiakkailleen.

Tämä opinnäytetyö selvittää, miten asiakaspalvelun laatua voidaan kehittää turvallisuusalan yrityksessä. Sen selvittämiseksi tutkitaan toimeksiantajayrityksen henkilökunnan toimintaa erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa. Tutkimus on ajankohtainen kyseiselle yritykselle, koska yritys ei ole aikaisemmin teettänyt samanlaista tutkimusta ja he haluavat parantaa omaa toimintaansa. Tämä opinnäytetyö syven-

tyy niihin mahdollisuuksiin, haasteisiin ja ongelmiin, jotka vaikuttavat asiakaspalvelun laatuun erityisesti turvallisuusalalla. Tarkoituksena on myös saada selville, toimiiko henkilökunta yhtenäisesti eri palvelutilanteissa, ja miten tätä osa-aluetta voitaisiin kehittää.

1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymys

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten henkilökunta toimii erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa. Tämän pohjalta voidaan lähteä kehittämään henkilökunnan palvelun laatua. Ensiksi valitaan laatukriteerit, joiden perusteella arvioidaan työntekijöiden toimintaa (Liite 1). Kriteerit valittiin yhdessä toimeksiantajayrityksen kanssa sekä kirjallisuudesta. Niiden avulla selvitetään asiakaspalvelijoiden palvelun laatua kokonaisvaltaisesti kahdessa eri tapahtumassa.

Laatukriteerit on jaettu kolmeen osaan:

- ulkoinen olemus
- käyttäytyminen
- toiminta

Tutkimuksessa perehdytään kirjallisuuteen asiakaspalvelusta. Tarkoituksena on ymmärtää henkilöstön palvelun laadukkuutta ja työntekijöiden toiminnan vaikutuksia palvelun laadun onnistumiseksi. Lisäksi tavoitteena on tutkia kirjallisuudessa esitettyjä haasteita asiakaspalvelijan näkökulmasta.

Aihetta rajattiin siten, että yrityksen työntekijöitä tutkittiin asiakkaan näkökulmasta. Järjestyksenvalvojia havainnoitiin kahdessa eri tapahtumassa. Muuta aineistoa ei case -osuudessa käytetty.

Lopulliseksi tutkimusongelmaksi muodostui:

- **Miten palvelun laatua voidaan parantaa henkilökunnan toimintaa kehittämällä**

Tutkimuksen osaongelmat ovat:

- **Mikä on henkilöstön merkitys palvelualalla?**
- **Mitä tarkoittaa henkilöstön palvelun laatu?**

1.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus on kvalitatiivinen tutkimus, joka on kokonaisvaltainen tiedonhankintamenetelmä. Keskeiset piirteet ovat tutkijan omat havainnot aineistosta ja aineiston induktiivinen tarkastelu. Aineiston keruuseen käytetään usein laadullisia keinoja kuten haastatteluja, joissa haastateltavat voivat tuoda omat ajatuksensa esille. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.) Laadullisen tutkimusmenetelmän avulla pystytään saamaan tarkempaa ja syvempää tietoa työntekijöiden palvelun laadusta kuin määrällisen tutkimuksen keinoin. Se antaa myös mahdollisuuksia syvempiin analysointimahdollisuuksiin.

Tutkimusta varten kerättiin tietoa havainnoimalla Yritys X:än työntekijöitä. Havainnointi suoritettiin kenttätutkimuksena kahdessa eri osassa. Se toteutettiin osallistuvana havainnointina sekä Mystery Shopping – testiasiointiperiaatteella. Havainnoimalla saadaan tietoa siitä, toimivatko asiakaspalvelijat todella niin kuin heidän kuului käyttäytyä asiakaspalvelutilanteissa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 212). Tutkimuksessa haluttiin havainnoida mahdollisimman montaa työntekijää riittävän tarkan kuvan saamiseksi työntekijöiden palvelun laadusta.

1.3 Rakenne

Tutkimus on jaettu kolmeen osaan: johdantoon, teoriaan ja empiriaan. Johdanto-osuudessa käsitellään itse tutkimusta; sen rakennetta, tavoitteita ja menetelmiä. Tutkimuksen teoriaosuus on jaettua kahteen kappaleeseen. Ensimmäisessä teoriaosuudessa käsitellään palvelualaa ja asiakaspalvelua. Toisessa osassa käsitellään palvelun laatua, ja sitä mikä tekee hyvän asiakaspalvelijan. Teoriaosuus muodostuu kirjallisista ja sähköisistä lähteistä saaduista tiedoista.

Empiirisessä osuudessa tarkastellaan tutkimuksen toteutusta ja tuloksia. Kappaleessa selvitetään myös havainnoinnin avulla löydettyjä yhteyksiä palvelun laadun

kehittämiseen. Haastattelujen tuloksia verrataan aiemmin esitettyyn teoriaan ja etsitään mahdollisia yhteyksiä näiden kahden välillä. Tutkimuksen lopussa esitellään johtopäätökset ja yhteenveto sekä annetaan ehdotuksia mahdollisia jatkotutkimuksia varten.

2 HENKILÖSTÖN MERKITYS PALVELUALALLA

Henkilökunnalla on suuri vaikutus asiakkaan mielikuvaan yrityksestä ja tapahtumasta. Palvelu on usein yksi ratkaisevista tekijöistä, kun asiakas tekee valintansa tietystä paikasta. (Marckwort & Marckwort 2011, 9.) Asiakaspalvelijoiden tärkein tehtävä on pitää asiakas tyytyväisenä. Osoittamalla arvostusta asiakkaalle, sekä yritys että asiakas hyötyvät. Tyytyväinen asiakas palaa uudelleen. (Aarnikoivu 2005, 14.)

Työntekijä edustaa aina koko yritystä asiakkaan silmissä (Reinboth 2008, 43). Tämän takia henkilöstöllä on suuri merkitys palvelutapahtumassa. Palvelutapahtumasta ei jää asiakkaalle mitään konkreettista, joten henkilöstön voi omalla käyttäytymisellään vaikuttaa asiakkaaseen mielikuvaan yrityksestä joko positiivisesti tai negatiivisesti.

Tässä kappaleessa tarkastellaan aluksi asiakaspalvelijoita sekä heidän erilaisia roolejaan. Lopussa käydään läpi palvelun määritelmä ja sen jälkeen käsitellään palvelualaa kokonaisuutena.

2.1 Hyvä asiakaspalvelu

Hyvään asiakaspalveluun kuuluu asiakkaan kuunteleminen. Asiakaspalvelija kartoittaa ensiksi asiakkaan tarpeet ja tämän jälkeen yrittää ratkaista asian. Kaikkea ei aina voi suunnitella etukäteen, joten asiakaspalvelijan työssä vaaditaan joustavuutta. Asiakkaan kunnioittaminen ja hänen laittaminen etusijalle ovat myös tärkeitä kriteereitä. (Kannisto 2008, 13.)

Yrityksen rekrytoiman henkilökunnan pitäisi olla tasalaatuista eli palvelun taso ei saisi olla riippuvainen asiakaspalvelijasta. Tällöin yritys varmistaa palvelun korkean laadun. Palveluyrityksen lähtökohta on, että asiakas voi lähestyä ketä tahansa asiakaspalvelijaa ja saada samanlaista palvelua keneltä tahansa työntekijältä. Vaihteleva palvelutaso on suuri riski yritykselle. (Aarnikoivu 2005, 61.) Monelle yritykselle tuottaa ongelmia asiakaspalveluhenkilöstön suuri vaihtuvuus ja huono saatavuus. Joskus yritykset joutuvat laskemaan vaatimuksiaan henkilöstön suhteen huonon saatavuuden takia. Tasalaatuinen palvelu edellyttää kuitenkin oikeiden henkilöiden rekrytoimista ja kouluttamista. Jos palvelun laatu vaihtelee suuresti

yrittäjien sisällä, niin asiakaspalvelun laatuun ei ole selvästi kiinnitetty tarpeeksi huomiota.

Asiakkailla on eri odotukset asiakaspalvelusta. Yrityksen pitää tarjota asiakkailleen sellaista palvelua, jota he odottavat saavansa (Ylikoski 2001, 117). On tärkeää, että näihin odotuksiin osataan vastata riittävällä palvelulla. Muuten yritys saattaa menettää asiakkaan kokonaan. Tästä johtuen palvelualalla olevan yrityksen pitäisi aina olla tietoinen asiakkaiden merkityksestä ja painottaa sitä tarpeeksi myös yrityksen työntekijöille. Asiakkaan odotuksista puhutaan enemmän kappaleessa 3.1.2.

2.2 Asiakaspalvelijan rooli

Asiakas kohtaa palvelutapahtumassa ensimmäiseksi asiakaspalvelijan. Omalla käyttäytymisellä asiakaspalvelija voi vaikuttaa siihen, minkälaisen kuvan asiakas yrityksestä saa (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 66). Asiakaspalvelijan ensivaikutelma on ratkaisevassa asemassa. Myönteisen vaikutelman pystyy muuttamaan kielteiseksi, mutta kielteisen vaikutelman muuttaminen on sekä vaikeaa, että aikaa vievää. Ensivaikutelmaan voivat vaikuttaa asiakaspalvelijan käyttäytyminen, palvelutila sekä asiakaspalvelijan ammattitaito. (Pesonen ym. 2002, 98.) Järjestyksenvalvojat ovat asiakaspalvelijoita. He ovat työssään tärkeässä roolissa, koska he kohtaavat asiakkaan ensimmäisinä. Asiakkaan silmissä he edustavat koko yritystä. Heidän tulee varmistaa, että asiakkaat saavat hyvän ja positiivisen kuvan yrityksestä.

Asiakaspalvelutilanteessa kohtaavat ihmiset, joilla on erilaisia rooleja. Heillä on erilaiset roolit niin työ- kuin yksityiselämässä. Ihminen, joka tulee yrityksen asiakkaaksi, saa uuden roolin, asiakkaan roolin. Yksityiselämässä asiakkaalla on useita eri rooleja, kuten vanhemman, ystävän tai opiskelijan rooli. Työelämässä hän saattaa olla lääkäri, siivoja tai pankkivirkailija. Myös asiakaspalvelijoilla on yksityiselämässä useita rooleja, mutta työssä heidän roolinsa on asiakaspalvelija. (Eräsalo 2011, 88.)

Palvelutapahtumassa asiakas ja asiakaspalvelija muodostavat päärooliparin. Asiakaspalvelijan pitää osata tunnistaa asiakkaan tunnetila ja viestittää takaisin asiakkaalle, että ymmärtää häntä. Hänen pitää myös osata mukautua asiakkaan rooliin ja ottaa tilanteeseen sopiva palvelurooli haltuun. (Eräsalo 2011, 90.)

Rooli on alikehittynyt, mikäli asiakaspalvelija ei koe palvelutyötä omakseen. Tällöin hän saattaa kokea asiakkaat uhkaavana. Rooli on ylikehittynyt, jos asiakaspalvelija korostaa omaa asemaansa liikaa edistääkseen omaa päämääräänsä. Asiakaspalvelija ei ehkä koe asiakaspalvelutyötä omakseen ja saattaa kokea toisten palvelemisen alentavan omaa arvoaan. Rooli on hallittu, kun asiakaspalvelija ohjaa toimintaansa tilanteen mukaan. Hän kokee palveluroolin omakseen ja luottaa omaan ammattitaitoonsa. Hän arvostaa ja huomioi asiakkaita. (Eräsalo 2011, 92.)

Marckwortin ja Marckwortin (2011, 120) mukaan asiakaspalvelijat voidaan jakaa ihmiskeskeisiin ja asiakkeskeisiin. Ihmiskeskeinen asiakaspalvelija nauttii vuorovaikutuksesta asiakkaiden kanssa ja hän on empaattinen. Vahvuutena on, että asiakkaat tuntevat itsensä tärkeiksi. Heikkoutena on, että huomio kiinnittyy enemmän vuorovaikutukseen kuin itse asiaan. Ihmiskeskeinen asiakaspalvelija saattaa pahoittaa mielensä helposti. Asiakeskeinen asiakaspalvelija on määrätietoinen. Hän on kiinnostunut edustamistaan tuotteista ja palveluista. Hän tavoittelee nopeaa ja tehokasta asiakaspalvelutilannetta. Asiakkaat saattavat pitää häntä kylmänä. Vahvuutena on, että asiakaspalvelija pääsee nopeasti epäonnistumisista yli. Ihanneasiakaspalvelija on näiden kahden yhdistelmä. Asiakaspalvelija osaa arvostaa asiakkaitaan ja hänellä on hyvät vuorovaikutustaidot. Asiakkaat yleisesti ottaen luottavat häneen.

Asiakaspalvelijat voidaan jakaa erilaisiin palvelurooleihin. Asiakaspalvelija voi muokata omaa vuorovaikutustaan sopivaksi kullekin asiakkaalle (Eräsalo 2011, 94). Tiedonvälittäjän roolissa asiakaspalvelija antaa aktiivisesti tietoa (Aarnikoivu 2005, 97). Asiakaspalvelija tietää perusteellisesti yrityksen palveluista ja tuotteista sekä osaa etsiä lisätietoa esitettyihin kysymyksiin. Rutiiniasiakaspalvelija on ystävällinen ja asiallinen, mutta myös hieman muodollinen. Hän on huomaamaton, mutta tarvittaessa saapuu paikalle. Empaattinen asiakaspalvelija on myötäeläjä, joka osaa asettua toisen ihmisen asemaan. Hän on hyvä ja empaattinen kuuntelija. (Eräsalo 2011, 95.) Aloitteen tekijän rooli toimii silloin, kun asiakas tarvitsee

apua. Asiakaspalvelija on aktiivinen ja yrittää helpottaa asiakkaan päätöksentekoa. (Aarnikoivu 2005, 97.) Tehokas asiakaspalvelija on oman alansa asiantuntija. Hän on työssään tehokas ja aktiivinen. Sovittelija osaa olla rauhallinen ja järkevä, vaikka asiakas olisi kuinka hankala. Häneltä vaaditaan hyvää itseluottamusta ja sovitteluvalmiutta. (Eräsalo 2011, 99.)

2.3 Turvallisuushenkilökunta tapahtumassa

Turvahenkilöstön tehtävänä on toimia näkymättömästi tapahtumapaikalla, mutta tietyn tilanteen tullen heidän pitää olla aktiivisia. (Vallo & Häyrinen 2003, 199.)

Järjestyksenvalvojalaisissa järjestyksenvalvojien tehtäviksi määritellään järjestyksestä ja turvallisuudesta huolehtiminen sekä rikosten ja onnettomuuksien ehkäiseminen kyseisessä tapahtumassa tai toimialueella, jonne hänet on määrätty järjestyksenvalvojaksi. Järjestyksenvalvojana voi toimia ainoastaan sellainen henkilö, joka on saanut tehtävänsä sisäasiainministeriön hyväksymän koulutuksen tai, joka on poliisin hyväksymä. (Iiskola-Kesonen 2004, 88.)

Ulkoilmatapahtumissa on tarkistettava pelastussuunnitelman tarve. Suunnitelma edellyttää, että tapahtumassa on riittävä määrä ensiapuhenkilökuntaa sekä ainakin yksi koulutettu ja varustettu ensiapuryhmä. Jokaisessa tapahtumassa pitää olla ensiaputaitoista henkilökuntaa. (Vallo & Häyrinen 2003, 199.)

2.4 Palvelun määritelmä

Kotler (2012, 248) määrittelee palvelun yhdeksi tuotteen muodoksi, joka sisältää myytäväksi tarkoitettuja aineettomia aktiviteetteja, hyötyjä tai mielihyvää, joita ei voi omistaa. Ylikoski (2001, 20) taas määrittelee palvelun teoksi, toiminnaksi tai suoritukseksi, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa; ajansäästöä, helppoutta, mukavuutta, viihdettä tai terveyttä. Palvelun tarkoituksena on, että joku toinen tekee jotakin asiakkaan puolesta. (Eräsalo 2011, 12.)

Palvelu on usein aineetonta. Palvelun aineettomuudella tarkoitetaan sitä, että palvelu on enemmän tuntemus kuin mitään konkreettista. Palvelun aineettomuuden

vuoksi ei ole selvää, kuka palvelun omistaa. (Eräsalo 2011, 12.) Turvallisuusalalla aineettomuus tarkoittaa sitä, että asiakas ei pysty testaamaan palvelua ennen itse palvelutapahtumaa (Paasonen 2008, 8). Palvelu on toimintaa. Esimerkiksi osa palvelusta on jo kulutettu, kun asiakasta tervehditään. (Eräsalo, 2011, 12.) Palvelun tuottamiseen osallistuu myös asiakas. Palvelun tarjoaja ja asiakas ovat palvelussa yhtä aikaa tekemisissä. Tämän vuoksi vuorovaikutuksella on erittäin tärkeä rooli palvelussa. Palvelu on myös heterogeenistä eli ainutlaatuista. Jokainen asiakaspalvelutilanne on erilainen. Tämän vuoksi järjestyksenvalvojilta vaaditaan erityistä tilannetajua asiakaspalvelussa. (Paasonen 2008, 9.)

Palveluita ei voi omistaa. Palvelutilanteessa asiakas on palvelun tarjoajan tiloissa. Palvelutapahtuman jälkeen ei asiakkaalle jää useinkaan mitään konkreettista palvelusta. (Pesonen ym. 2002, 25.) Palveluiden varastoiminen on myös mahdotonta. Tämä näkyy turvallisuusalalla kiireisten aikojen kysynnässä, jolloin palvelun tarvetta on enemmän kuin hiljaisina aikoina. Turvallisuusalan palvelutapahtumassa asiakkaalle ei siirry omistusoikeutta eikä palvelun tarjoajalle jää mitään konkreettista. Tämän takia asiakassuhteista huolehtiminen ja palvelun laadun varmistaminen on vaikeampaa kuin tuotteiden myynnissä. (Paasonen 2008, 9.) Palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Asiakas on samalla palvelun käyttäjä, että tuottaja (Jokinen, Heinämaa, & Heikkonen 2000, 224). Turvallisuusalalla asiakkaan on ensiksi lähestyttävä järjestyksenvalvojaa, mikäli hän haluaa ratkaista ongelmansa (Paasonen 2008, 9)

2.4.1 Palveluiden luokittelu

Palvelut voidaan luokitella eri tavoin. Niiden avulla voidaan arvioida erityyppisiä palvelutilanteita, asiakkaan ja palveluyrityksen vuorovaikutussuhteita sekä palvelun merkitystä. Luokittelu auttaa myös tarkastelemaan tavaroiden ja sosiaalisen vuorovaikutuksen merkitystä palvelutapahtumassa. (Kuusela 2000, 41.)

Palveluita voidaan Ylikosken (2001, 27) mukaan jakaa kulutuspalveluihin ja yrityspalveluihin. Kulutuspalveluja käyttävät kuluttajat tai kotitaloukset ostaessaan esimerkiksi ruokaa kaupasta. Yrityspalvelujen ostajina ovat toiset organisaatiot, jotka ostavat esimerkiksi vartiointipalveluja toiselta yritykseltä. Jotkut organisaat-

tiot palvelevat, sekä kuluttajia, että yrityksiä. Esimerkiksi pankeilla ja vakuutusyhtiöillä on, sekä yksityis-, että yritysasiakkaita. (Ylikoski 2002, 27.)

Kolmas palvelun muoto on asiantuntijapalvelut. Niiden tuottajilla on korkea koulutus ja sitä kautta ammattinsa erityisosaamista. Tähän palveluun liittyy yleensä neuvojen antamista, ja siinä keskitytään asiakkaalla olevan ongelman ratkaisuun. Asiantuntijapalvelun tuottajalla on selkeä identiteetti, joka tunnetaan tietyllä nimikkeellä, kuten lääkäri, asianajaja ja hammaslääkäri. (Ylikoski 2002, 27.)

Palvelut voidaan myös jakaa näkyviin ja näkymättömiin palveluihin. Näkyvät palvelut ovat suunnattuja ihmisille ja ne tähtäävät fyysiseen omistukseen. Näitä palveluita edustavat muun muassa henkilökuljetus-, terveys-, kauneus- ja ravintolapalvelut. Näkymättömät palvelut sen sijaan on suunnattu ihmisten ajatuksiin ja informaation prosessointiin. (Grove, Fisk & John 2000, 31.) Ihmisten ajatuksiin suunnattuja palveluita ovat muun muassa mainonta, taide-, ja koulutuspalvelut sekä uskonnolliset palvelut (Kuusela 2000, 49). Informaation prosessointiin suunnattuja palveluita ovat kirjanpito-, pankki- ja lakiasiainpalvelut (Grove ym. 2000, 31).

Lämsä ja Uusitalo (2002, 21) jakavat palvelut kahden niitä kuvaavan tekijän mukaan neljään eri ryhmään (kuvio 1). Palvelut on jaettu henkilökohtaisen kontaktin tärkeyden ja palvelun aineettomuuden mukaan. Ensimmäisen ryhmän palveluihin liittyvät vahvasti henkilökohtainen kontakti sekä aineellisuus. Tällainen palvelu on esimerkiksi vaatekauppa, joka sijaitsee kiinteässä myymälässä. Toisen ryhmän palveluissa aineellisuus on myös tärkeä asia, mutta ostaminen tapahtuu virtuaalisesti tai perustuu itsepalveluun. Tällainen palvelu on esimerkiksi internetin kautta tapahtuva vaatteiden ostaminen. Kolmanteen ryhmään kuuluvat ytimeltään aineettomat palvelut, joissa palvelutapahtumaan liittyy henkilökohtainen kontakti. Tällainen palvelu on esimerkiksi matkatoimistossa. Viimeisen eli neljännen ryhmän palveluihin liittyy aineettomuus ja virtuaaliympäristössä tapahtuva palvelu. Tästä on esimerkkinä verkkopankki.

	Aineellinen palvelu	Aineeton palvelu
Henkilökohtainen kontakti tärkeä	Vaatekauppa kiinteässä myymälässä	Matkatoimisto
Henkilökohtainen kontakti ei tärkeä	Internetissä toimiva vaatekauppa	Verkkopankki

TAULUKKO 1. Palvelutyypit palvelun keskeisen ominaisuuden mukaan. (Lämsä ym. 2000, 21).

2.5 Palveluala

Palveluala voidaan jakaa yksityisen ja julkisen sektorin tuottamiin palveluihin. Yksityisiä toimialoja ovat muun muassa apteekit, matkatoimistot, kauppa sekä hotelli- ja ravintola-ala. Osa julkisen sektorin palveluista on käyttäjilleen joko ilmaisia tai lähes ilmaisia. Julkisia palveluita ovat muun muassa koulutus- ja terveystyöpalvelut. (Lämsä ym 2002, 8.)

Viime vuosikymmeninä palveluala on kasvanut huimasti (Lämsä ym 2002, 8). Myös yksityinen kulutus on kasvanut viimeisen vuosikymmenen aikana runsaan parin prosentin verran vuodessa. Kotitaloudet ovat kohdistaneet kulutustaan viime vuosina muun muassa matkailuun ja terveystyöpalveluihin. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2013.)

Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2010 palvelualojen osuus kaikista työpaikoista oli 72,9 prosenttia. Palvelualoilla työskentelevistä 37,3 prosenttia työskenteli julkisella sektorilla ja 62,7 prosenttia yksityisellä. Yksityinen palveluala on kasvanut huomattavasti viime vuosikymmeninä. Kasvua on auttanut uuden tietotekniikan käyttö sekä lisääntynyt innovaatio ja osaaminen ovat luoneet lisää markkinoita erilaisten palveluiden tuottamiseen. (Työturvallisuuskeskus 2013.)

Palvelualoja on hyvin erilaisia. Suomessa asiantuntija- ja johtamistehtävissä toimii yli puolet kaikista palvelualojen työntekijöistä, mutta alalla on myös paljon matalan koulutustason tehtäviä. Viime vuosikymmenenä korkean osaamistason tehtävien määrä on selvästi lisääntynyt, keskitason tehtävät vähentyneet ja matalanosaamistason tehtävien määrä on pysynyt melkein samalla tasolla. (Työturvallisuuskeskus 2013.)

Asiakaspalveluala kärsii alhaisesta arvostuksesta. Työn alhainen arvostus johtuu siitä käsityksestä, että toisten palveleminen on alentavaa (Kannisto 2008, 87). Lisäksi asiakaspalvelualan alhaisella palkkatasolla ja alan vaatimalla vuorotyöllä on myös negatiivinen vaikutus imagoon. (Aarniloivu 2005, 59.)

2.6 Palvelualan haasteet

Samalla, kun asiakkaiden vaatimukset nousevat, myös teknologia kehittyy. Tämä luo uusia haasteita asiakaspalvelulle. Nykypäivänä suurin haaste on, miten saada asiakas käyttämään uudelleen samaa palvelua. Palveluyritysten tulisikin panostaa asiakaspalveluun, koska asiakkaat yleensä muistavat parhaiten negatiiviset palvelutilanteet. Asiantunteva ja miellyttävä asiakaspalvelu on tänä päivänä merkittävä kilpailukeino palveluyrityksissä. (Massidea.org 2009.)

Yleisesti negatiivisen asiakaspalvelun katsotaan johtuvan työntekijän asenteesta. Joskus asiakas saattaa olla tyytymätön asiakaspalveluun, kun työntekijä noudattaa määrättyjä sääntöjä. Tällöin asiakas saattaa kokea työntekijän olevan väärällä alalla tai pitää asiakaspalvelijan asennetta huonona lain noudattamisen takia. Esimerkiksi teini-ikäisten lasten vanhemmat saattavat pitää asiakaspalvelua huonona, koska tarjoilija kieltäytyy tarjoamasta alaikäiselle viiniä. Tarjoilija kuitenkin vain noudattaa yleistä alkoholilakia, joka kieltää anniskelun alle 18-vuotiaille. Vaikka tarjoilija käyttäytyi oikein, ei se riitä asiakkaille. (Reinboth 2008, 7.)

Turvallisuusalalla henkilöstön vaihtuvuus on myös haaste, koska vaihtuvuus voi viedä osaamista pois. Yrityksen tulee rekrytoida oikea henkilö työtehtävään, kouluttaa ja ylläpitää työmotivaatiota. Yrityksen pitää yrittää minimoida henkilöstön vaihtuvuutta viestittämällä henkilöstölle, miten tärkeitä he ovat menestyksen kannalta. (Paasonen 2008, 60.)

3 HENKILÖSTÖN ASIAKASPALVELUN LAATU

Palvelun laadulla on tärkeä osa palveluyrityksen menestyksessä. Laadun tavoitteet voivat toteutua vain jos koko henkilöstö on sisäistänyt laadun merkityksen (Paasonen 2008, 40). Palvelun laatua tarkastellaan aina asiakkaan silmin. Palvelu on laadukasta, jos asiakas on tyytyväinen palveluun. Hyvä palvelu tai laatu merkitsee ihmisille eri asioita. Asiakaspalvelijan pitää osata tunnistaa asiakkaan odotukset palvelun laadusta ja yrittää täyttää nämä odotukset.

Tässä kappaleessa käsitellään aluksi, mitä palvelun laatu on ja lopussa käydään läpi hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksista.

3.1 Palvelun laatu

Palveluilla on ollut yhä suurempi merkitys viime vuosina. Palveluyritysten on yhä vaikeampaa erottautua muista omilla palveluillaan. Tämän vuoksi palvelun laadusta on tullut yhä tärkeämpi kilpailukeino. Laadukkaalla palvelulla yritys pystyy erottautumaan kilpailijoistaan, hankkimaan uusia asiakkaita sekä pitämään vanhat asiakkaat tyytyväisinä. (Ylikoski 2001, 117.)

3.1.1 Laadun määritelmä

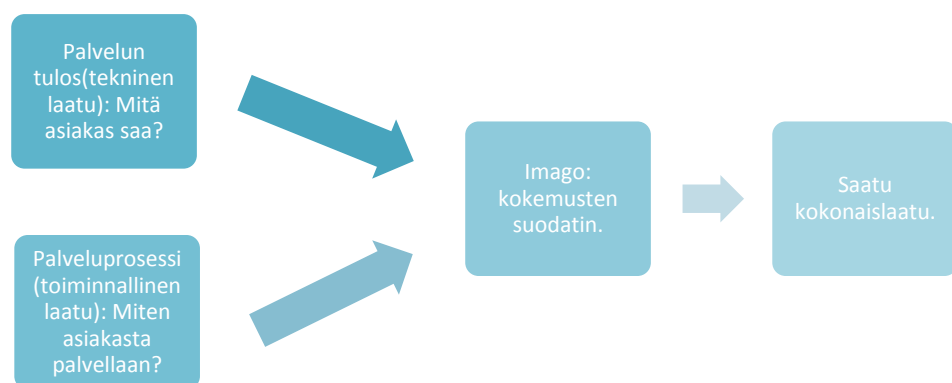
Kotlerin (2012, 248) mukaan laadulla tarkoitetaan sitä, miten hyvin tuote vastaa asiakkaan odotuksia tai vaatimuksia. Laatu tarkoittaa siis yleisesti tuotteen tai palvelun onnistuneisuutta. Laatuja tulisi aina tarkastella asiakkaan näkökulmasta, koska asiakas on laadun tulkitsija. Loppujen lopuksi vain asiakas voi kertoa oliko laatu hyvää vai huonoa (Ylikoski 2001, 118). Palvelun laatu on saavutettu, jos asiakas on tyytyväinen palveluun (Paasonen 2008, 39).

Palvelun laadulle ei ole olemassa yhtä ehdotonta mittaria. Palvelun laatu voi olla teknisestä täydellisyydestä huolimatta huonoa, jos se ei tyydytä asiakkaan tarpeita. (Kannisto 2008, 12.) Asiakaspalvelijalle tämä on haasteellista, koska jokaisella asiakkaalla on omat odotuksensa palvelun laadusta. Asiakas myös vertaa edellisiä kokemuksia. Toisille on tärkeää, että heidän ongelmaansa löytyi ratkaisu. Toiset taas arvostavat ystävällistä palvelua. (Jokinen ym. 2000, 229.) Työntekijöiden

motivaatio, koulutuksen puute tai huonosti mitoitettut työtehtävät saattavat vaikuttaa asiakkaan kokemukseen palvelun laadusta (Lämsä ym 2002, 50).

Asiakas voi olla tyytyväinen asiakaspalvelijaan, vaikka jokin yksittäinen tilanne ei sujuisikaan hänen odottamallaan tavalla. Yksittäisiin ongelmiin pitää reagoida sekä asiakasta kohtaan täytyy osoittaa huolenpitoa. Turvallisuusalalla asiakkaan tyytyväisyys yleensä riippuu siitä, onko hän tyytyväinen asiakaspalvelijan toimintaan. Vuorovaikutuksella on myös ratkaiseva asema onnistuneessa palvelutapahetumassa. (Paasonen 2008, 41.) Hyvä asiakaspalvelija osaa kommunikoida eri tavoin erilaisten asiakkaitten kanssa.

Kolme tekijää vaikuttavat asiakkaan kokemukseen laadusta, kuten kuviosta 2 näkyy. Ensimmäiseksi laatuun vaikuttaa se, mitä asiakas saa palvelun lopputuloksesta sekä, mitä ostajan ja asiakaspalvelijan vuorovaikutuksessa tapahtuu. (Ylikoski 2001, 118; Grönroos 1998, 62.) Tätä kutsutaan tekniseksi eli *lopputulostaaduksi*. Toiseksi, miten palveluprosessi eteni (Ylikoski 2001, 118). Asiakkaan käsitykseen palvelun laadusta vaikuttaa myös esimerkiksi järjestyksenvalvojan ulkoinen olemus ja käytös. Tätä kutsutaan toiminnalliseksi eli *prosessilaaduksi*. (Grönroos 1998, 62.) Usein palvelun suorittamistapa saattaa olla asiakkaalle tärkeämpi kuin palvelun lopputulos. Viimeiseksi laatuun vaikuttaa asiakkaan mielikuva organisaatiosta eli *imago*. (Ylikoski 2001, 118.) Imago on niin sanottu suodatin teknisen ja toiminnallisen laadun jälkeen. Jos yrityksen imago on hyvä asiakkaan silmissä, voi asiakas jättää huomioimatta pieniä virheitä palvelun laadussa. Jos taas yrityksellä on huono imago, pienet virheet laadussa vain lujittavat asiakkaan mielikuvaa yrityksestä.



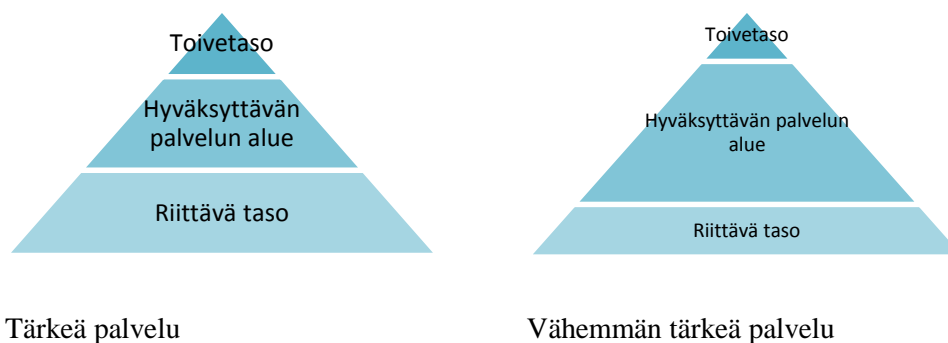
KUVIO 1. Palvelun laadun osatekijät. (Ylikoski 2001, 118).

3.1.2 Palvelun odotukset

Odotuksilla on suuri merkitys asiakkaan laatukokemuksessa. Asiakas muodostaa odotuksia jo ennen palvelun valintaa. Odotukset saattavat koskea palvelun hintaa, laatua, lopputulosta tai palveluympäristöä. Palveluorganisaatio haluaa täyttää nämä odotukset. Odotuksiin vaikuttaa mm. aikaisempi kokemus, palvelun hinta ja mainonnassa annetut lupaukset. (Ylikoski 2001, 121.) Asiakkaan odotukset tuntemalla yritys voi varmistaa asiakkaan tyytyväisyyden tarjoamalla oikeanlaista palvelua (Lämsä ym 2002, 51).

Asiakkaan palvelua koskevaa odotusta voidaan kutsua toivetasoksi (Lämsä ym. 2002, 52). Asiakkaalla on käsitys siitä, mikä palvelu on riittävä ja mitä palvelu voisi parhaimmillaan olla. Näiden kahden eri palvelun tason väliin jää hyväksyttävän palvelun alue. Tämä taso on asiakkaan mielestä riittävä ja sellainen, jota asiakas voi sietää. (Pesonen ym. 2002, 46.) Asiakas saattaa pettyä, jos palvelu ei yllä tällä tasolle. Jos palvelu taas ylittää alueen, asiakas yllättyy positiivisesti. Hyväksyttävän palvelun alueelle sijoittuvaa palvelua pidetään normaalina, ja asiakkaan huomio herää vasta, jos palvelukokemus ei ylläkään tälle tasolle. (Lämsä ym. 2002, 52.)

Hyväksyttävän palvelun alue vaihtelee asiakkaasta riippuen. Asiakas saattaa tietää mitä hän haluaa ja tällöin hänen *hyväksyttävän palvelun taso* sijoittuu kapealle alueelle. (Lämsä ym. 2002, 53.) Vähemmän tärkeissä asioissa hyväksyttävä palvelu on tasoltaan alhaisempi (Pesonen ym. 2002, 46). Kuvioista 3 voi nähdä hyväksyttävän palvelun alueen vaihtelua sen mukaan, kuinka tärkeänä asiakas pitää palvelua.



KUVIO 2. Odotustasot. (Lämsä ym. 2002, 52).

Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat useat eri tekijät (kuvio 4.). Nämä tekijät ovat usein vielä sellaisia, joita on vaike kontrolloida. Tämän vuoksi niitä on tärkeä ymmärtää. Lisäksi asiakkaan odotukset eivät ole kiinteitä vaan ne muuttuvat koko ajan. (Lämsä ym. 2002, 52.)



KUVIO 4. Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat tekijät. (Lämsä ym. 2002).

Asiakkaan omat tarpeet vaikuttavat odotuksiin. Toiset ovat erittäin vaativia ja tietävät mitä haluavat. Myös asiakkaan henkilökohtainen käsitys palvelusta ja laadusta vaihtelee. Erilaiset tilannetekijät, kuten kiire, vaikuttavat myös palvelun laatuun. Muut olemassa olevat vaihtoehtoiset palvelun tarjoajat saattavat vaikuttaa palvelulle asetettuun minimitasoon. Jos tarjolla on vain yksi tietyn palvelun tarjoaja, asiakas todennäköisesti hyväksyy sen ja madaltaa omaa odotustasoaan. Asiakkaan ennakoima palvelutaso vaikuttaa asiakkaan odotuksiin. Asiakas voi esimerkiksi odottaa saavansa nopeaa palvelua hiljaisina ajankohtina ravintolassa. Myös markkinointiviestinnässä annetut lupaukset, muiden ihmisten kertomukset ja aikaisemmat kokemukset vaikuttavat palveluodotuksiin. (Lämsä ym. 2002, 52.) Niiden lisäksi palvelun hinnalla on myös merkitystä. Asiakas odottaa yleensä enemmän palvelulta, kun hinta on korkea (Pesonen ym. 2002, 47).

Palvelun laatuun keskittyvien tutkimusten perusteella on löydetty viisi asiaa, joihin asiakkaat yleensä keskittyvät palvelun laatua arvioidessaan:

1. **varmuus:** odousten ja lupauksen täyttyminen
2. **palveluvalmius:** palvelun nopeus ja henkilökunnan palveluhalu
3. **luottamus:** henkilöstön kyky luoda luottamuksellinen suhde asiakkaisiin
4. **henkilökohtainen huomioiminen:** asiakkaan kunnioitus ja yksilöllisten tarpeiden huomioiminen
5. **fyysiset puitteet:** palvelun ulkoiset puitteet, henkilöstö, toimitilat sekä kirjallinen materiaali. (Lämsä ym. 2002, 60.)

3.2 Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuudet

Vaativia asiakaspalvelutilanteita ei pysty ennakoimaan. Hyvä asiakaspalvelija pystyy selviytymään haastavistakin tilanteista asiantuntemuksella, oikealla asenteella, hyvällä ihmistuntemuksella, mielen hallinnalla sekä hyvillä vuorovaikutustaidoilla. (Marckwort & Marckwort 2011, 13.) Kukaan ei synny hyväksi asiakaspalvelijaksi vaan jokainen voi oppia asiakaspalvelu- ja myyntitaidot (Jokinen ym. 2000, 234).

Asiakaspalvelijan keskeinen tehtävä on kommunikoida niin hyvin, että asiakas tuntee saavansa hyvää palvelua. Hyvä asiakaspalvelu on seurausta onnistuneesta vuorovaikutuksesta, mihin vaikuttaa monta tekijää. Hyvällä asiakaspalvelulla turvallisuusalan yritys saattaa erottua edukseen kilpailijoistaan. (Paasonen 2008, 45.) Vuorovaikutuksesta puhutaan enemmän kappaleessa 3.2.2.

Nykyään asiakaspalvelijalta odotetaan paljon. Hänen pitää olla asiakassuuntautunut, myönteisesti asennoitunut itseensä, työhönsä ja ympäristöönsä, ammattitaitoinen sekä yhteistyökykyinen. (Aarnikoivu 2005, 58.) Hyvä asiakaspalvelija myös kohtelee asiakasta yksilöllisesti. Asiakaspalvelija on myös ylpeä työstään ja huolehtii yrityksen imagosta käyttäytymällä yrityksen odottamalla tavalla.

Hyvä asiakaspalvelija uskoo omiin kykyihinsä. Hänellä pitää olla halu auttaa asiakkaita sekä kyky nauttia työstään. Asiakaspalvelija täytyy myös tuntea toimintaympäristö ja palvelut, joita yritys tarjoaa. (Jokinen ym. 2000, 236.) Jotta asiat sujuisivat, asiakaspalvelija ei saisi koskaan lytätä asiakkaan mielipidettä vaan et-

siä asiasta jotakin, josta hän voi olla samaa mieltä. Tämän jälkeen asiakaspalvelija voi kertoa oman mielipiteensä. (Marckwort & Marckwort 2011, 67.)

3.2.1 Asenne

Tärkein asiakaspalvelijan ominaisuus on oikea asenne. Hänen pitää olla kiinnostunut työstään ja asiakkaistaan. (Aarnikoivu 2005, 59.) Turvallisuusalalla asiakaspalvelijan asenteella on tärkeä merkitys. Työntekijän asenteet tulevat esille käyttäytymisessä, toiminnassa ja viestinnässä. Kielteinen asenne tulee helposti näkyviin ja vaikuttaa asiakaspalveluun. (Paasonen 2008, 53.)

Asenne on ennakkokäsitys ja opittu suhtautumistapa. Se on ajattelumalli, joka on muovautunut kasvatuksen, kokemusten, koulutuksen ja ympäristön vaikutuksesta. Asenteet voivat olla joko positiivisia tai negatiivisia. Niiden muuttaminen voi olla hankalaa, mutta kuitenkin mahdollista. (Lundberg 2002, 80.)

Asenne on jokaisen valittavissa. Jotkut meistä ovat luonnostaan positiivisia ja pysyvät kohtaamaan erilaiset asiakkaat avoimin mielin. Kaikki eivät kuitenkaan pysy suhtautumaan positiivisesti asioihin vaan he miettivät asiat ensimmäiseksi negatiiviseen sävyyn. Negatiivinen asiakaspalvelija kokee usein vaativat tilanteet uhkana ja stressaavana. (Marckwort & Marckwort 2011, 13.)

Jokainen asiakaspalvelija kohtaa epämiellyttäviä asiakkaita työssään, mutta tärkeintä on se, miten asiaan suhtautuu (Aarnikoivu 2005, 78). Jos asiakaspalvelija kokee hankalan asiakkaan valittajana, vaikuttaa se negatiivisesti sekä asiakaspalvelijan omaan työhön että koko yritykseen. Jos asiakaspalvelija sen sijaan ottaa asiakkaan valituksen palautteena, osoittaa hän arvostavansa asiakkaan mielipidettä. (Aarnikoivu 2005, 78.)

Vuorovaikutustaitoja voi kehittää ja yrittää päästä eroon negatiivisista tunteista ajattelutapoja muuttamalla (Eräsalo 2005, 112). Asiakaspalvelijan negatiivinen suhtautuminen asiakkaaseen saattaa luoda negatiivisen vuorovaikutuksen kehän. Tällöin molempia osapuolia tyydyttävän lopputuloksen aikaansaaminen on melkein mahdotonta. Sen takia onkin tärkeää, että asiakaspalvelija suhtautuu asiakkaiseen myönteisesti. (Aarnikoivu 2005, 78.) Myönteisyys kuuluu hyvään asiakas-

palveluun. Asiakas tuntee, että häntä arvostetaan, kun asiakaspalvelija on häntä kohtaan myönteinen. (Valvio 2012, 114.)

Turvallisuusalan työntekijän tulee olla motivoitunut ja sitoutunut työhönsä, koska se näkyy käytännön toiminnassa. Turvallisuusalan työntekijältä vaaditaan itsensä asettamista alttiiksi asiakaspalvelutilanteissa, jotka sisältävät riskejä ja saattavat kärjistyä. Tämä vaatii oikeaa asennetta työntekijältä, jotta hän on valmis paneutumaan jokaiseen asiakaspalvelutilanteeseen. Asiakas saattaa antaa kritiikkiä tai palautetta. Tällöin asiakaspalvelijan asenteen pitää olla vastaanottavaa, koska väheksyvä asenne antaa huonon kuvan vuorovaikutusvalmiuksista. (Paasonen 2008, 54.)

3.2.2 Vuorovaikutus

Asiakaspalvelu on vuorovaikutusta, joka tapahtuu asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä (Eräsalo 2011, 14). Asiakaspalvelutyö edellyttää hyviä vuorovaikutustaitoja. Turvallisuusalan työntekijöille vuorovaikutustaidot ovat tärkeä osa turvallisuusosaamista ja ammattitaitoa. Turvallisuusalan näkökulmasta hyvillä vuorovaikutustaidolla voidaan ennaltaehkäistä uhkatilanteita. Ne eivät kuitenkaan yksin varmista turvallisuutta. (Paasonen 2008, 48.)

Vuorovaikutuksessa on aina kaksi osapuolta: lähettäjä ja vastaanottaja. Vuorovaikutus syntyy, kun vastaanottaja reagoi lähettäjän viestiin. Asiakaspalvelutilanteessa osapuolilla tarkoitetaan asiakaspalvelun tarjoajaa ja asiakaspalvelua tarvitsevaa. Näiden kahden välille pitää syntyä ensiksi vuorovaikutus eli kontakti. (Marckwort & Marckwort 2011, 23.) Turvallisuusalalla asiakaspalvelu ei aina löydetä molempia osapuolia tyydyttävää ratkaisua. Asiakaspalvelu ei myöskään aina välttämättä ole mieluisaa, jos asiakasta ollaan esimerkiksi poistamassa tapahtumasta. Asiakkaan negatiiviset kommentit ovat tällöin osa vuorovaikutusta. (Paasonen 2008, 48.)

Usein ajatellaan, että asiakaspalvelijan pitää olla ulospäin suuntautunut. Siitä voi olla kuitenkin haittaa, jos asiakaspalvelija on puhelias ja haluaa koko ajan olla huomion keskipisteenä. Tällöin asiakas saattaa unohtua. Ujoilla ihmisillä on tapana kuunnella enemmän muita. Toisaalta ujous voi haitata kontaktin luomista asi-

akkaaseen. (Eräsalo 2011, 105.) Rohkealta vaikuttavakin henkilö voi olla pelokas. Tärkeintä on olla läsnä palvelutilanteessa eikä olla sulkeutuneena kuoren alle. (Kannisto 2008, 81.)

Asiakaspalvelu sujuu paremmin, jos asiakaspalvelijalla ja asiakkaalla on hyvä kontakti ja vuorovaikutus toimii. Positiivinen kontakti luodaan äänellä, katseella ja hymyllä. Huomio ei saisi olla kuitenkaan liikaa kontaktissa, koska tällöin asiakaspalvelutilanne saattaa olla pelkästään puhetta, mutta itse asia saattaa jäädä välihuomiota. (Marckwort & Marckwort 2011, 23.)

Hankalassa tilanteessa, kun asiakas on esimerkiksi kiihtynyt, ei kontaktin luomiseen ole edellytyksiä. Kiihtynyt asiakas puhuu yleensä lyhyesti ja terävästi eikä ole valmis kuuntelemaan puhetta, vaan haluaa päästä nopeasti tavoitteeseensa. Tällöin kannattaa ensiksi kuunnella asiakasta, huomioida hänen tunteensa ja ymmärtää häntä. (Marckwort & Marckwort 2011, 28.)

Jos asiakaspalvelija ei huomioi asiakasta katseella vaan keskittyy pelkästään asiaan, kontakti saattaa olla negatiivinen. Kontaktin syntymiseen vaikuttavat vuorovaikutustaidot, joihin kuuluvat kielen- ja äänenkäytön ja kehonkielen hallitseminen sekä muiden lähettämien viestien osaava tulkitseminen. (Marckwort & Marckwort 2011, 24.) Amerikkalaisen professorin Albert Mehrabianin (1971) mukaan tulisi muistaa, että sanoilla on vain vähän merkitystä palvelutilanteessa. Ilmeiden ja eleiden merkitys vuorovaikutustilanteessa on 55 prosenttia, äänenpainon 38 prosenttia ja sanojen vain 7 prosenttia.

Vuorovaikutus tapahtuu viestinnän avulla. Viestintään kuuluu sanaton ja sanallinen viestintä. Ne tukevat toinen toisiaan. (Paasonen 2008, 48). Asiakaspalvelija viestii koko ajan ympärilleen. Tämä voi tapahtua sanattomasti tai sanallisesti. Molemmat kuitenkin vaikuttavat siihen mielikuvaan, jonka asiakas saa asiakaspalvelijasta.

3.2.3 Sanallinen viestintä

Sanallisella viestinnällä on tärkeä merkitys kommunikoinnissa. Sanallinen viestintä tarkoittaa sanoja ja lauseita. Turvallisuusalalla sanallisella viestinnällä tarkoitetaan esimerkiksi perusteluita, ohjeita tai käskyjä. (Paasonen 2008, 50.)

Sanallisen viestinnän pitää olla selkeää ja ymmärrettävää. Sanat on äännettävä selkeästi ja riittävän kuuluvasti viestin ymmärtämiseksi. Selkeys ja ymmärrettävyys parantavat viestintää uhkatilanteista. Tilanteesta riippuen kannattaa kiinnittää huomiota äänen kuuluvuuteen, sävyyn, nopeuteen ja laatuun. (Paasonen 2008, 50.) Äänen voimakkuutta laskemalla ja nostamalla saadaan korostettua omaa sanomaansa (Helin 2011, 273). Asiakaspalvelijalla tulisi olla tarpeeksi kuuluva ääni, koska liian hiljainen puheääni saattaa luoda vaikutelman ujosta ihmisestä (Valvio 2010, 118). Myönteisellä kielellä on suuri vaikutus kuulijaan. Jo pelkällä sanavalmalla pystyy vaikuttamaan asiakkaaseen. Asiakaspalvelutilanteen kehittyminen riippuu paljon oikeista sanavalinnoista. Positiivisen kielen avulla saadaan aikaiseksi positiivinen tunnelma, mikä on hyvä muistaa sanojen valinnassa. (Marckwort & Marckwort 2011, 31.)

Turvallisuusalalla on erityisen tärkeää tulla toimeen ja osata kommunikoida erilaisten asiakkaiden kanssa (Paasonen 2008, 54). Sanallinen viestintä voi vaikuttaa turvallisuuteen positiivisesti tai negatiivisesti. Esimerkiksi turvallisuus voi vaarantua, jos järjestyksenvalvoja antaa epäselviä ohjeita, jotka voidaan ymmärtää väärin tai käyttää provosoivia ilmaisuja. Järjestyksenvalvojan kannattaa välttää puheessaan liioittelua, kärjistyksiä ja huumoria. Sanallinen viestintä vaikuttaa siihen, minkälaisen kuvan järjestyksenvalvoja antaa itsestään. (Paasonen 2008, 50.)

3.2.4 Sanaton viestintä

Sanattomalla viestinnällä tarkoitetaan ei-kielellisiä ulottuvuuksia kuten ilmeitä, eleitä, kehonasentoja ja äänen piirteitä (Kielijelppi 2010). Asiakastilanteissa sanaton viestintä on tärkeä viestintäkeino ja sillä on suuri rooli kommunikoinnissa, koska sitä tarvitaan sanallisen viestinnän avuksi. Sanaton viestintä sitoo sanallisen viestinnän sen hetkiseen tilanteeseen. (Paasonen 2008, 50.)

Sanattomalla viestinnällä ilmaistaan helposti omia asenteita. Kielteinen asenne voi tulla ilmi ylimielisyytenä tai läheisyyden välttelynä. Ystävälliset ilmeet ja positiivinen asenne voivat vaikuttaa positiivisesti muihin. (Paasonen 2008, 50.)

Pukeutuminen

Siisti ulkoinen olemus merkitsee paljon (Paasonen 2008, 51). Asiakaspalvelijalle on erittäin tärkeää, että hän on pukeutunut asianmukaisiin vaatteisiin. On tärkeää, että asiakkaat pystyvät erottomaan asiakaspalvelijan muista asiakkaista. Jokaisella kuuluu olla näkyvä liivi päällä, joka on väriltään keltainen tai oranssi. Tämän lisäksi järjestyksenvalvojilla pitää olla päällensä tummat vaatteet.

Ilmeet

Ilmeet, kuten hymy tai katse ovat osa asiakaspalvelijan sanatonta viestintää. Ilmeet voivat olla havaittavissa olevia, kuten pään puistelu, tai sitten huomaamattomia, kuten vartalon asento. (Vuorio 2011, 37.)

Hymyileminen kannattaa aina, koska se tarttuu muihin ihmisiin. Hymyllä on suuri merkitys asiakaspalvelussa. Asiakkaat saavat positiivisen kuvan asiakaspalvelijasta, joka hymyilee. (Valvio 2012, 114.) Hymyllä saadaan myös tunnelmaa vapautuneemmaksi ja rennommaksi (Helin 2011, 273).

Katsekontaktin avulla asiakaspalvelija pystyy viestittämään asiakkaille, että heidät on huomattu (Valvio, 2010, 116). Kontakti asiakkaisiin luodaan usein ensimmäisenä silmien avulla. Kommunikointi saattaa usein olla kiusallista henkilön kanssa, joka pitää aurinkolaseja tai tuijottaa jatkuvasti muualle. (Marckwort & Marckwort 2011, 52.)

Asiakas tulkitsee usein katseen harhailun kiinnostuksen puutteeksi tai ylimielisyydeksi. Liika tuijotus ei myöskään ole miellyttävää. Usealla asiakkaalle puhuttaessa pitää asiakaspalvelijan muistaa katsoa jokaista vuorotellen. On epäkohteliasta, jos asiakaspalvelija pitää katsekontaktia vain yhteen ja jättää muut huomioidmatta. (Marckwort & Marckwort 2011, 52.)

Kehonkieli

Asiakaspalvelutilanteessa asento ja ryhti ovat erittäin tärkeitä. Asiakas pystyy tulkitsemaan asiakaspalvelijan asennosta huomattavan paljon muun muassa asiakaspalvelijan epävarmuuden tai ylimielisyyden. (Marckwort & Marckwort 2011, 54.) Ihmiset eivät aina tiedä, missä he pitäisivät käsiään. Käsien puuhkassa pitä-

minen rinnan päällä ei ole hyvä asento asiakaspalvelijalle. Se antaa kuvan, että henkilö ei ole avoin, salaa jotakin ja haluaa pitää asiat omana tietonaan. Asento luo vaikutelman, että henkilö ei halua tulla lähelle muita ihmisiä vaan haluaa pitää etäisyytensä. Asento, jossa käsiä pidetään vyötäröllä ja jalat ovat haara-asennossa, antaa ylimielisen ja itsekeskeisen vaikutelman. (Valvio 2010, 110.)

Järjestyksenvalvojan tehtäviin kuuluu tilanteen tarkkaileminen ja he saattavat seisoa pitkäänkin vain tarkkailemassa tilannetta. Asento vaikuttaa siihen, kuinka helposti lähestyttävä asiakaspalvelija on. Järjestyksenvalvojan tulisi seistä rennosti pienessä haara-asennossa ja antaa käsien roikkua sivuilla. Tällöin järjestyksenvalvoja on helposti lähestyttävä ja avoin asiakkaille. Tämä asento kertoo asiakkaille, että hän on valmis palvelemaan heitä. (Valvio 2010, 108.) Tämä asento myös rauhoittaa asiakasta (Helin 2011, 273).

Liikkuminen palvelutilanteessa

Asiakaspalvelijan tulisi liikkua luonnollisesti, mutta tarkoituksenmukaisesti. Rauhallinen liikkuminen viestittää asiantuntevuutta ja uskottavuutta. Liian nopeat liikkeet saattavat vaikuttaa asiakkaasta hermostuneelta. (Valvio 2010, 114.)

Käsiä ei tulisi pitää taskussa. Luontevampaa on antaa käsien roikkua vapaasti. Käsien taskussa pitäminen saattaa näyttää asiakkaasta, että asiakaspalvelijalla on ylimääräistä aikaa seisokella. (Valvio 2010, 114.)

3.3 Käytös ja toiminta

Asiakasta kuuluu tervehtiä ja puhutella ystävällisesti. Henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa pitää muistaa katsekontakti. (Kannisto 2008, 13). Asiakasta tervehditään sisäänkäynnillä ja hyvästellään hänen lähtiessä tapahtumasta.

Tapahtuma-alueen tuntemus on yksi asiakaspalvelijan tärkeimmistä osaamisalueista. On tärkeää, että asiakaspalvelija osaa vastata asiakkaan kysymykseen tapahtuma-alueesta. Lunbergin (2002, 17) mukaan hyvä asiakaspalvelija etsii oikean vastauksen, jos hän ei osaa vastata kysymykseen. Asiakas ei halua kuulla asiakaspalvelijan sanovan ”en mä tiedä” tai ”tulipas vaikea kysymys”. Sen sijaa asiakkaalle pitäisi sanoa, että ”otan selvää asiasta”.

Tänä päivänä englannin kielen taito on välttämättömyys asiakaspalvelijoille. Heidän oletetaan automaattisesti osaavan ainakin englantia. Vuonna 2012 Suomessa kävi 7,6 miljoonaa ulkomaalaista turistia (Tilastokeskus 2013). Suomessa käy joka vuosi yhä enemmän ja enemmän ulkomaalaisia kävijöitä. Tämän vuoksi on tärkeää, että asiakaspalvelija osaa kommunikoida asiakkaitten kanssa myös englanniksi.

Työaikana ei ole sallittua käyttää matkapuhelinta omiin tarkoituksiin. Vain tärkeissä asioissa käyttö on sallittua, mutta tällöinkään puhelimen käyttö ei saisi häiritä työntekoa. Lisäksi tupakan polttaminen näkyvällä paikalla on kiellettyä. Järjestyksenvalvojille on omat tilat tätä varten. Järjestyksenvalvojat eivät myöskään saa paljastaa salassa pidettäviä asioita kävijöille. Heillä on yhtenäiset ja tarkat ohjeet siitä, mitä he voivat sanoa ja mitä eivät. Heidän pitää noudattaa näitä ohjeita.

Tapahtumajärjestäjä on ensisijaisesti vastuussa siivouksen järjestämisestä. Itse tilaisuudessa järjestyksenvalvojat ovat kuitenkin vastuussa tapahtuman siivouksesta. On tärkeää, että kävijät viihtyvät tapahtumassa ja siisteys vaikuttaa huomattavasti viihtyvyyteen. Tapahtumassa on hyvä olla erikseen siivoojat, jotka ovat sitoutuneita huolehtimaan pelkästään paikan siisteydestä.

3.4 Vaativan asiakastilanteen menettelyaskeleet

Haastavat asiakastilanteet voivat vaihdella suuresti, joten asiakaspalvelijalta vaaditaan tilannetajua (Paananen 2008, 56). Asiakaspalvelija pitää osata varautua vaikeisiin asiakaspalvelutilanteisiin. Seuraavalla menetelmällä kannattaa toimia hankalassa asiakastilanteessa:

1. Oikea asenne – Avoin mieli toimii kaiken perustana. Asiakaspalvelijan on hyvä suhtautua uusiin asioihin ennakkoluulottomasti ja olla valmiina kohtaamaan uudet haasteet. Muuten hankalan paikan tullen asiakaspalvelija voi hätääntyä. Oma mieltä voi oppia rauhoittamaan vaativia tilanteita varten harjoittelemalla.
2. Vuorovaikutus – Ensiksi luodaan kontakti ja tämän jälkeen hoidetaan itse asia.

3. Kuunteleminen – Aktiivinen asiakkaan kuunteleminen on tärkeää asiakaspalvelutilanteessa. Usein oma ajatus kulkee nopeammin kuin, mitä asiakas puhuu. Asiakkaan aktiivinen kuunteleminen kuitenkin antaa kuvan asiakkaasta ja ongelmasta.
4. Ongelman huomioiminen - Edellisen kohdan aikana asiakaspalvelijalle on selvinnyt ongelma ja asiakkaan tunnetila ja miten se huomioidaan esimerkiksi pahoittelemalla vai kiittämällä. Näin asiakaspalvelija osoittaa, että hän on kuunnellut asiakasta. Puolustautuminen, selittely tai provosoiminen ei auta asian selvittämisessä. Myös äänenkäytöllä on tärkeä merkitys. Usein vakuuttava ääni toimii parhaiten, koska se kertoo asiakkaalle, että hänet otetaan vakavasti.
5. Kysymykset - Luottamuksen saavuttamisen jälkeen on aika ottaa johto ja kysyä tarkentavia kysymyksiä. Niiden avulla yritetään päästä ratkaisuun.
6. Ehdotus – Tässä vaiheessa asiakaspalvelija voi ehdottaa ratkaisua.
7. Toimenpiteet – Kun asiakas on hyväksynyt ehdotuksen, asiakaspalvelija kertoo sitä seuraavat toimenpiteet. Esimerkiksi kuka on vastuuhenkilö ja mikä on toimenpiteiden aikataulu. Asiakaspalvelija huolehtii, että asiat hoidetaan ajallaan.
8. Tyytyväisyyden varmistaminen – Asiakaspalvelija tarkistaa vielä, että asiakas on tyytyväinen päätökseen. (Marckwort & Marckwort 2011, 72.)

4 CASE: ASIAKASPALVELU TURVALLISUUSALAN YRITYKSESSÄ

Tässä kappaleessa esitellään tutkimuksen tulokset. Ensimmäiseksi käsitellään työntekijöiden ulkoista olemusta. Tämän jälkeen käsitellään työntekijöiden käytöstä ja toimintaa. Useimmissa kohdissa puhutaan molemmista tapahtumista, mutta joissakin kohdissa käsitellään vain toista tapahtumaa. Tämä johtui siitä, että tapahtumat olivat luonteeltaan erilaisia eikä tapahtumissa aina pystytty tutkimaan samoja asioita.

4.1 Toimeksiantajayritys

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan tapahtuma- ja turvallisuuspalveluita tuottavaan suomalaisen yrityksen henkilökunnan toimintaa ja asiakaspalvelun laadun kehittämistä toimeksiantajan pyynnöstä. Yritys haluaa kehittää henkilökuntansa toimintaa ja varmistaa palveluidensa korkean laadun. He tuottavat palveluita erilaisiin tapahtumiin ja heille on tärkeää, että heidän tuottamansa palvelu on laadukasta. Yritys työllistää kesän aikana keikkatyöntekijöitä erilaisissa tapahtumissa, jotka toimivat pääosin järjestyksenvalvojina sekä tapahtuma-avustajina. He palvelevat ja auttavat asiakkaita monissa tapahtumissa sekä pitävät asiakkaat tyytyväisinä huolehtimalla turvallisuudesta.

4.2 Toteutus

Tutkimuksen ensimmäinen osa suoritettiin 25.–27.7.2013 välisenä aikana. Kyseessä oli pienpanimotapahtuma, joka järjestettiin kymmenennen kerran tänä vuonna. Paikalla oli 20 pienpanimoa ja kävijöitä oli yhteensä noin 15000. Tästä tapahtumasta puhutaan tässä tutkimuksessa tapahtuma A:na. Toinen osa toteutettiin 22.–24.8.2013 välisenä aikana. Kyseessä oli lähiruokatapahtuma, jonka yhteydessä järjestettiin oluttapahtuma. Tapahtuma järjestettiin kolmannen kerran nykyisellä konseptilla. Paikalla oli noin 120 näytteilleasettajaa ja kävijöitä oli yhteensä noin 64500. Tästä tapahtumasta puhutaan tässä työssä tapahtuma B:nä.

Molemmissa tapahtumissa aineiston keruu tapahtui havainnoimalla turvallisuusalalla toimivan yrityksen työntekijöitä ja Mystery shopping -testiasiointiperiaatteella. Kummassakaan tapahtumassa tutkija ei paljastanut tutkit-

taville identiteettiään vaan esitti olevansa tavallinen asiakas. Työntekijöille oli aiemmin kerrottu, että tapahtumissa toteutetaan tutkimus, mutta mitään muuta tutkimuksesta ei ollut kerrottu. Tätä kautta pystyttiin seuraamaan, miten tutkittavat käyttäytyvät normaaleissa asiakaspalvelutilanteissa. Heidän käyttäytyminen ei välttämättä olisi samanlaista, jos he tietäisivät tutkijan olevan paikalla.

Havainnointi tapahtui eri päivinä eri aikaa. Tarkoituksena oli saada mahdollisimman monipuolinen kuva työntekijöiden toiminnasta. Molemmat tapahtumat kestivät kolme päivää ja työntekijöitä havainnoitiin joka tapahtumapäivänä. Havainnoinnin aikana työntekijöitä arvioitiin kriteereiden perusteella. Kriteerit on jaettu kolmeen osaan: ulkoinen olemus, käyttäytyminen sekä toiminta. Tutkija käveli ympäri tapahtumaa ja arvioi samalla järjestyksenvalvojen ulkoista olemusta sekä käyttäytymistä. Järjestyksenvalvojen toimintaa arvioitiin lähestymällä heitä ja esittämällä erilaisia kymyksiä tapahtumasta. Tällöin tutkija järjestyksenvalvoilta saadut vastaukset pystyttiin kirjaamaan ylös vasta myöhemmin ylös paperille, jotta tutkimuksen teko ei paljastuisi.

Tapahtuma A:ssa havainnoitiin seuraavia asioita:

- Ulkoinen olemus
 - Pukeutuminen
 - Hiukset
 - Miesten parrat
 - Seisomisasento
- Käyttäytyminen
 - Asiallinen kielenkäyttö
 - Kohtelias asenne
 - Lähestyttävyyys
 - Asiakkaan mielipiteen kunnioittaminen
 - Palveleminen englannin kielellä
 - Tupakan polttaminen näkyvällä paikalla
 - Puhelimeen puhuminen näkyvällä paikalla
 - Tervehtiminen ja hyvästely
 - Katsekontakti
 - Hymyileminen

- Toiminta
 - Tapahtuman tuntemus
 - Vessojen sijainti
 - Ensiapupisteen sijainti
 - Tapahtuman esiintyjät
 - Särkylääkkeen saaminen ensiapupisteestä
 - Postin sijainnin tietäminen
 - Vastauksen etsiminen asiakkaan kysymykseen
 - Kynän ja paperin mukana kantaminen
 - Salassapitoasioiden noudattaminen
 - Haastattelu opiskelijalehteen
 - Tallentava kameravalvonta
 - Alkoholin salakuljettaminen
 - Tapahtuman siivous

Tapahtuma B:ssä havainnoitiin seuraavia asioita:

- Ulkoinen olemus
 - Pukeutuminen
 - Hiukset
 - Miesten parrat
 - Seisomisasento
- Käyttäytyminen
 - Asiallinen kielenkäyttö
 - Kohtelias asenne
 - Lähestyttävyyys
 - Asiakkaan mielipiteen kunnioittaminen
 - Palveleminen englannin kielellä
 - Tupakan polttaminen näkyvällä paikalla
 - Puhelimeen puhuminen näkyvällä paikalla
 - Tervehtiminen ja hyvästely
 - Katsekontakti
 - Hymyileminen

- Toiminta
 - Tapahtuman tuntemus
 - Vessojen sijainti
 - Ensiapupisteiden sijainti
 - Kainuun -alueen sijainti
 - Tapahtuman esiintyjät
 - Löytötavarat
 - Särkylääkkeiden saaminen ensiapupisteestä
 - Vastauksen etsiminen asiakkaan kysymykseen
 - Postin sijainnin tietäminen
 - Kynän ja paperin mukana kantaminen
 - Salassapitoasioiden noudattaminen
 - Haastattelu opiskelijalehteen
 - Tallentava kameravalvonta
 - Alkoholien salakuljettaminen
 - Tapahtuman siivous

Tapahtuma A:ssa työntekijät valittiin sattumanvaraisesti erilaisiin asiakaskontakteihin, joiden avulla tutkittiin työntekijöiden palvelun laatua. Toimeksiantajayrityksen pyynnöstä tapahtuma B:ssä pyrittiin hakeutumaan samanlaisiin asiakaskontakteihin samojen asiakaspalvelijoiden kanssa kuin tapahtuma A:ssa. Tämä ei ollut aina kuitenkaan mahdollista, jos esimerkiksi kyseistä asiakaspalvelijaa ei näkynyt tapahtumassa. Tällöin valittiin uusi asiakaspalvelija sattumanvaraisesti. Molemmissa tapahtumissa yritettiin kysyä samoja asioita, jotta pystyttiin arvioimaan mahdollinen kehittyminen. Kuitenkin tapahtumien luonteen erilaisuudesta johtuen tapahtuma B:ssä esitettiin joitakin uusia kysymyksiä, joita ei ollut kysytty tapahtuma A:ssa. Havainnoin jälkeen tapahtumista saatuja tuloksia verrattiin toisiinsa. Lopuksi kerätty aineisto analysoitiin vastauksen saamiseksi tutkimuskysymystä varten.

Ensimmäisessä tapahtumassa tutkittavia asiakaspalvelijoita oli noin 10–18 henkilöä ja toisessa 14–25. Lukumäärän vaihtelut johtuvat siitä, että iltaisin tapahtumiin tarvittiin enemmän työntekijöitä kuin päivisin. Luku sisältää myös kaksi ensiapu-

työntekijää sekä siivoojat. Ensimmäisessä tapahtumassa työskenteli yksi siivooja iltaisin ja toisessa tapahtumassa kaksi siivoojaa koko ajan.

4.3 Tulokset

Työntekijöiden havainnoinnissa nousi esille monia eri asioita ja seuraavissa kohdissa käydään lävitse näitä asioita. Ensimmäisessä kohdassa käsitellään järjestyksenvalvojien ulkoista olemusta eli niin sanottua sanatonta viestintää. Toisessa osassa käsitellään käyttäytymistä. Viimeissä eli kolmannessa osassa käsitellään työntekijöiden toimimista tapahtumissa.

Ulkoinen olemus

Tapahtuma A:n aikana työntekijät olivat pukeutuneita asianmukaiseen vaatetukseen eli työnantajan keltaiseen liiviin, paitaan tai takkiin sekä tummiin ja hillittyihin housuihin. Kenenkään liivi ei ollut avonaisena vaan myös se oli kaikilla asianmukaisesti päällä. Kukaan ei erottunut joukosta räikeiden aurinkolasien tai kenkien takia. Kaikilla oli myös siistit hiukset ja miesten parrat olivat hoidetun näköiset. Yhdellä järjestyksenvalvojalla oli kuitenkin irokeesi – muotoon leikatut hiukset. Kyseinen henkilö vaikutti kuitenkin ammattimaiselta eikä hiustyyli vaikuttanut muuten hänen ulkoiseen olemukseensa. Kaikki työntekijöiden vaatteet olivat myös siistit ja puhtaan näköiset.

Myös tapahtuma B:ssä työntekijät olivat pukeutuneet asianmukaisiin työvaatteisiin. Järjestyksenvalvojilla oli päällensä siistit tummat vaatteet sekä työnantajan liivi eikä se kenelläkään ollut avonaisena. Työntekijäiden hiukset olivat siististi ja miesten parrat olivat hoidetun näköiset. Samainen järjestyksenvalvoja, jolla oli irokeesiin leikatut hiukset työskenteli myös tapahtuma B:ssä. Hänen hiuksensa eivät kuitenkaan vaikuttaneet hänen työhönsä järjestyksenvalvojana.

Kummassakaan tapahtumassa en nähnyt järjestyksenvalvojien käyttävän aurinkolaseja. Puhuessani järjestyksenvalvojille katsottiin minua usein suoraan silmiin. Toisinaan työntekijän katsekontakti harhaili ympäriinsä. Se ei kuitenkaan häirinnyt vuorovaikutusta.

Järjestyksenvalvojat seisoivat yleensä siten, että heidän kätensä roikkuivat suorana kehon vieressä. Tämä on hyvä asento järjestyksenvalvojalle. Kummassakaan tapahtumassa en nähnyt järjestyksenvalvojien seisovan siten, että heidän kätensä olisivat olleet ristissä rinnan päällä. Tällä saattaa olla luotaantyöntävä tai ylimielinen vaikutus asiakkaisiin. Välillä, kun näin muutamia järjestyksenvalvojia juttelemassa keskenään, heillä saattoi olla kädet ristissä rinnan päällä.

Käyttäytyminen

Järjestyksenvalvojat käyttäytyivät molemmissa tapahtumissa yleisesti ottaen asiallisesti ja ammattimaisesti. Joskus he saattoivat kokea tilanteen uhkaavana, jolloin heidän oma asenteensa muuttui hyökkääväksi. Heidän kielenkäytössä oli selkeää ja ymmärrettävää. Jokainen käytti hyvää puhekieltä eikä kukaan lausunut epäammattimaisia kirosanoja asiakkaiden kuullen.

Useimmiten järjestyksenvalvojat tarkkailivat tilannetta joko kiertäen väkijoukon keskellä tai seisoskellen sivummalla. He pystyivät toimimaan näkymättöminä tapahtuman aikana eivätkä he häirinneet asiakkaita. Erityisesti tapahtuma A:n ensimmäisenä päivänä kaikkilla työntekijöillä tuntui olevan kiire. Heitä oli hieman vaikea saada kiinni tai heitä ei näkynyt ollenkaan väkijoukon seasta. Jouduin välillä seuraamaan tiettyä järjestyksenvalvojaa pitkäänkin, jotta saisin hänet kiinni. Myös ensiapuhenkilökunta kierteli aina välillä tapahtuma-alueella katsoen, että kaikki oli hyvin. Suurimmaksi osaksi he kuitenkin viettivät heidän omassa ensiaputeltassaan. Ensiavussa työskenteli molemmissa tapahtumissa samat kaksi henkilöä. He molemmat olivat erittäin ystävällisiä ja avuliaita.

Tapahtuma B:n ensimmäisenä päivänä oli hieman samanlainen tilanne. Menneskensäni tapahtumaan sisään jouduin aluksi etsiä ensimmäistä järjestyksenvalvojaa. Myöhemmin heitä alkoi olla tapahtumassa jo enemmän ja heitä oli helppo löytää ympäri tapahtumaa. Huomasin myös, että molempien tapahtumien viimeisen päivän iltana järjestyksenvalvojat olivat jo rennompia ja he myös juttelivat toisillensa muihin päiviin verrattuna enemmän.

Kävellessäni tapahtumassa huomasin välillä järjestyksenvalvojien juttelevan keskenään ja seisoskelevan tapahtuma-alueen laidoilla. Jos heitä oli useampia juttellessa, he saattoivat seistä piirissä, jolloin asiakkaan oli vaikea ottaa heihin kon-

taktia. Tilanne kesti useimmiten muutaman minuutin, mutta välillä se saattoi kestää noin kymmenen minuuttia. Puhuessaan muille työntekijöille järjestyksenvalvoja saattaa karkottaa apua tarvitsevan asiakkaan.

Järjestyksenvalvojat olivat erittäin avuliaita ja ystävällisiä asiakkaille. He yrittivät melkein aina etsiä kysymyksiini vastauksen, jos he eivät sitä itse tienneet. Muutaman kerran sain vastaukseksi ”en tiedä”. Myös englanniksi palveleminen sujui heiltä hyvin.

En nähnyt kertaakaan järjestyksenvalvojen polttavan tapahtumien aikana. En myöskään nähnyt kenenkään soittavan pitkiä puheluita enkä käyttämässä puhelinta koko ajan. Ainoastaan yhden kerran toisessa tapahtumassa näin järjestyksenvalvojan käyttävän omaa puhelintansa. Tätä kesti noin muutama minuutti, minkä jälkeen järjestyksenvalvoja laittoi puhelimensa pois.

Tapahtuma A:ssa sisäänkäyntejä oli vain yksi kappale. Joka kerta mennessäni tapahtuma-alueelle portilla seisova järjestyksenvalvoja tervehti minua ja lähtiessä hyvästeli minut. Tapahtuma B:ssä oli yhteensä kolme sisäänkäyntiä ja niissä jokaisessa seisoikin ainakin yksi järjestyksenvalvoja. Minua ei tervehditty sisään mennessä, vaikka järjestyksenvalvojilla olisi ollut mahdollisuus tervehtiä minua. Kukaan järjestyksenvalvojista ei kuitenkaan laiskotellut sisäänkäynneillä vaan he seurasivat aktiivisesti ihmisvirtaa. Tervehtiminen tapahtui ainoastaan, jos menin kysymään jotain sisäänkäynnin luona seisovalta järjestyksenvalvojalta. Lähtiessäni minut kuitenkin hyvästeltiin. Järjestyksenvalvojat olivat ystävällisiä, mutta he olisivat voineet hymyillä enemmän sisäänkäyntien luona sekä muutenkin koko tapahtumassa.

Järjestyksenvalvojen asenne asiakkaita kohtaan oli kohtelias ja kunnioittava. Ainoastaan tapahtuma A:ssa kysyessäni tallentavasta kameravalvonnasta järjestyksenvalvojan asenne muuttui hieman hyökkääväksi. Kysymykseni tuli varmasti hänelle yllätyksenä ja hän koki sen uhkaavana. Kuitenkin järjestyksenvalvojan kielenkäyttö pysyi asiallisena. Tapahtuma B:ssä esittäessäni saman kysymyksen vastasi järjestyksenvalvoja minulle humoristisesti, mikä antoi hieman epäammattimaisen kuvan hänestä. Kysyessäni myös muista salassa pidettävistä asioista sain välillä hieman töykeitä vastauksia.

Tapahtumien siivous hoidettiin hyvin ja vaikutti siltä, että jokainen työntekijä osallistui siihen, eikä pelkästään tapahtumien siivoajat. Tapahtuma B:ssä jätettä kertyi todella paljon. Monessa kojussa tarjottiin maistiaisia tai muuta syötävää. Tapahtuma-alue pysyi kuitenkin siistinä koko tapahtuman ajan.

Toiminta

Kysyessäni tapahtumien esiintyjistä ei kukaan järjestyksenvalvoja osannut kunnolla vastata kysymykseeni. Ensimmäinen järjestyksenvalvoja, jolta kysyin tapahtuma A:ssa esiintyjistä, ei osannut vastata kunnolla kysymykseeni.

Myöhemmin esitin saman kysymyksen englanniksi toiselle työntekijälle. Hän ei osannut kertoa esiintyjien nimiä, mutta osasi kertoa ohjelmanumeroiden luonteesta, esimerkiksi minkälaista musiikkia bändi soittaa.

Tapahtuma B:ssä kysyin yhdeltä samalta ja kahdelta eri järjestyksenvalvojalta kuin tapahtuma A:ssa, tapahtuman esiintyjistä. Ensimmäinen järjestyksenvalvoja, jolta kysyin, ei osannut kertoa minulle esiintyjistä. Seuraavassa kohdassa tulee esille hänen vastauksensa:

Mä oon just tullu töihin, enkä nyt kyl osaa sanoo mitään esiintyjistä.

Halusin testata tietämystä esiintyjistä vielä englanniksi tapahtuma B:ssä. Järjestyksenvalvoja oli sama, jolta olin ensimmäisessä tapahtumassa kysynyt saman kysymyksen englanniksi. Hän ei aluksi osannut sanoa mitään esiintyjistä, mutta otti pian esille ohjelman taskustaan ja kertoi sen avulla illan esiintyjistä. Hän osasi kertoa ohjelman avulla melko hyvin esiintyjistä englanniksi. Kolmas työntekijä, jota lähestyin tapahtumassa vastasi minulle, että hän toimii vain järjestyksenvalvojana eikä osaa kertoa ohjelmasta. Hän neuvoi minua menemään infopisteeseen, josta saisin tapahtuman ohjelman. Myös viimeinen työntekijä, jolta kysyin esiintyjistä, neuvoi minua menemään infopisteelle. Tässä on hänen kommentinsa:

Mä en nyt osaa kertoo noista esiintyjistä, mutta sä voit mennä tonne infopisteelle ja hakee sieltä ohjelman. Siitä sä sit näät kaikki esiintyjät.

Tapahtuma-alueen tuntemus oli suurimmaksi osaksi järjestyksenvalvojen hallussa. Järjestyksenvalvojat tiesivät useimmiten ensiapupisteen sijainnin. Tapahtuma A:ssa ensimmäiseksi lähestymäni työntekijä osasi kertoa tarkalleen ensiapupisteen sijainnin. Tämän jälkeen menin ensiapupisteen sisälle ja pyysin saada särkylääkettä päänsärkyyn. Ensiaputyöntekijät miettivät hetken, että voisivatko he antaa minulle särkylääkkeen. He kysyivät minulta lääkeaineallergioista, johon vastasin kieltävästi. He antoivat minulle yhden Buranan ja neuvoivat minua juomaan paljon vettä. Heillä ei ollut tarjota vettä vaan he neuvoivat, mistä voisin ostaa vettä tapahtuma-alueella. Toisella kerralla lähetin ystäväni kysymään särkylääkettä, koska epäilin, että he saattaisivat tunnistaa minut. Ensiapuhenkilökunta esitti saman kysymyksen ja neuvoi myös ostamaan vettä. Kaverini sai myös yhden Buranan.

Tapahtuma B:ssä ensimmäinen järjestyksenvalvoja, jota lähestyin kysyäkseni ensiapupisteen sijaintia, ei heti osannut sanoa tarkkaa sijaintia. Hän lähti ottamaan selvää ja palasi muutaman minuutin päästä. Hän neuvoi minut oikeaan paikkaan ja menin kysymään ensiavusta päänsärkylääkettä. Hän oli sama työntekijä, jolta kysyin ensiapupisteen sijaintia ensimmäisessäkin tapahtumassa. Tällä kertaa ensiapupisteellä ei ollut antaa minulle särkylääkettä vaan he neuvoivat minua juomaan paljon vettä. Kun olin kävelemässä pois, toinen ensiavun työntekijöistä juoksi vielä perääni ja neuvoi minua menemään läheiseen apteekkiin, josta voisin ostaa särkylääkettä. Kävin vielä myöhemmin kysymässä särkylääkettä ensiapuhenkilökunnalta. Tälläkään kertaa en saanut särkylääkettä vaan minulle sanottiin, että heillä oli vain sidetarvikkeita. He neuvoivat minua juomaan paljon vettä.

Vessojen sijainti oli kaikkien järjestyksenvalvojen tiedossa ja he osasivat opastaa minut sinne joka kerta, kun kysyin sijaintia. Tapahtuma A:ssa ensimmäisen järjestyksenvalvoja, jota lähestyin kysyäkseni vessojen sijaintia osasi neuvoa minut oikeaan paikkaan. Hän vaikutti hieman kiireiseltä ennen kuin lähestyin häntä, mutta hän pysähtyi kunnolla ja osoitti minulle vessojen sijainnin. Myös toinen järjestyksenvalvoja, jota lähestyin, osasi neuvoa minut oikeaan paikkaan.

Tapahtuma B:ssä ensimmäinen järjestyksenvalvoja, jolta kysyin vessojen sijaintia, näytti minulle oikean sijainnin osoittamalla vessojen suuntaan. Lähestyin vielä

toista järjestyksenvalvojaa, joka myös osoitti minut oikeaan paikkaan. Vessojen sijaintia kysyin joka kerta eri järjestyksenvalvojalta.

Tapahtuma A:ssa halusin testata postin sijainnin tietämystä englanniksi, joten lähestyin järjestyksenvalvojaa ja esitin kysymyksen. Kyseinen järjestyksenvalvoja ei ollut kotoisin Helsingistä, joten hän ei osannut neuvoa minulle postin sijaintia. Hän epäili Kampissa olevan posti, joten hän neuvoi minut sinne.

Tapahtuma B:ssä esitin saman kysymyksen, mutta eri henkilölle, myös englanniksi. Halusin testata toisen järjestyksenvalvojan tietämystä Helsingistä sekä englannin kielen taitoja, enkä myöskään löytänyt samaa järjestyksenvalvojaa sillä hetkellä kuin tapahtuma A:ssa. Tällä kertaa järjestyksenvalvoja neuvoi minua menemään Rautatieaseman toiselle puolelle, jossa sijaitsi Postitalo.

Tapahtuma B:ssä kysyin kolmelta eri työntekijältä Kainuun osaston sijaintia. Tätä kysymystä en voinut esittää tapahtuma A:ssa, koska siellä ei ollut eri maakuntien alueita. Ensimmäinen järjestyksenvalvoja vastasi minulle seuraavasti:

Hmm, missäköhän se nyt olikaan? Tässä jossain lähellä sen on oltava, koska ei se muuallakaan voi olla. Mä en nyt osaa sanoa tarkasti, että missä se on, mut se on jossain tässä lähellä.

Toinen järjestyksenvalvoja taas vei minut paikkaan, josta sain tapahtumakartan. Hän ojensi minulle kartan ja lähti kävelemään pois. Kolmas järjestyksenvalvoja otti taskustansa esille oman karttansa ja näytti siitä minulle oikean sijainnin.

Tapahtuma B:ssä yksi tehtävistäni oli kysyä löytötavaroista. Esitin, että olin hukkannut aurinkolasini tapahtuma A:ssa ja huomasin, että molemmissa tapahtumissa työskenteli saman yrityksen järjestyksenvalvoja. Ensimmäinen järjestyksenvalvoja vastasi näin:

Valitettavasti molemmissa tapahtumissa on eri järjestäjät, joten mä en voi auttaa sua siinä. Voit kuitenkin ottaa yhteyttä yleiseen löytötavaratoimistoon Helsingissä ja yrittää sitä kautta löytää aurinkolasiasi.

Halusin kuitenkin vielä kerran kysyä asiasta ja lähestyin vielä toista järjestyksenvalvojaa kysyäkseen löytötavaroista. Tällä kertaa järjestyksenvalvoja neuvoi minua menemään infopisteeseen, josta saisin numeron, johon voisin olla yhteydessä löytötavaroista.

Järjestyksenvalvojen kuuluu kantaa mukanaan kynää ja paperia koko ajan. Tarkoituksena oli testata, toteutuuko se myös oikeasti tapahtumissa. Tapahtuma A:ssa lähestyin järjestyksenvalvojaa ja kysyin, jos hänellä sattuisi olemaan kynää ja paperia. Esitin, että minun piti äkkiä kirjoittaa jotain tärkeää ylös tai muuten unohtaisin sen. Järjestyksenvalvoja katsoi minua hetken hämmästyneenä, mutta kaivoi sitten molemmat kynän ja paperia housun taskuistaan ja ojensi ne minulle. Kirjoitin nopeasti jotain paperille ja kiitin häntä.

Myös tapahtuma B:ssä tarkoitukseni oli testata oliko järjestyksenvalvojilla kynää ja paperia. Lähestyin eri järjestyksenvalvojaa, koska en löytänyt samaa työntekijää kuin edellisessä tapahtumassa. Pyysin lainaksi kynää ja paperia, koska minun piti kirjoittaa jotain ylös. Järjestyksenvalvoja oli taas hieman hämmästynyt, mutta ojensi minulle kuitenkin molemmat.

Kysyessäni haastattelua opiskelijalehteen useimmat työntekijät kieltäytyivät heti. Lähestyin ensimmäistä järjestyksenvalvojaa tapahtuma A:ssa. Kerroin olevani opiskelijalehdestä ja tekeväni juttua tapahtumasta. Kysyin järjestyksenvalvoja, jos voisin nopeasti esittää muutaman kysymyksen. Hän sanoi, että voisin esittää kysymykset, mutta hänellä ei ollut paljoa aikaa. Kysyin ensimmäiseksi, että kuka tapahtuman järjestää. Työntekijä ei osannut vastata tähän. Seuraavaksi kysyin, että monta kertaa tapahtuma on järjestetty. Hän vastasi, että kymmenes vuosi on menossa. Hän kertoi myös näytteilleasettajia olevan kaksikymmentä kappaletta. Hän ei osannut kertoa esiintyjistä, mutta kertoi tapahtuman sisältävän musiikkiesityksiä. Kysyin vielä hänen mielipidettensä tapahtumasta. Hän kertoi pitävänsä tapahtumasta ja sanoi, että olisi varmasti itse paikalla, jos ei olisi siellä töissä. Lopuksi kysyin järjestyksenvalvojen lukumäärää. Hän sanoi, ettei tiennyt oikeaa määrää, mutta ihan tarpeeksi heitä oli. Kävin kysymässä vielä kahdelta muulta järjestyksenvalvojalta haastattelua opiskelijalehteen. Kumpikaan heistä ei suostunut haastatteluun. Molemmat heistä ilmoittivat, etteivät halua osallistua haastatteluun ja, että jos haluaisin saada tietoa tapahtumassa, minun pitäisi kysyä pomolta.

Tapahtuma B:ssä yritin kysyä haastattelua samoilta työntekijöiltä. Onnistuin löytämään kaksi samaa työntekijältä, joten kysyin vielä kahdelta muulta haastattelua. Esitin taas olevani opiskelijalehdestä ja tekeväni haastattelua tapahtumasta. Kukaan heistä ei antanut minulle haastattelua. Ensimmäinen ilmoitti heti aluksi, ettei aio sanoa mitään. Toinen järjestyksenvalvoja, jolta kysyin haastattelua sanoi, että minun pitäisi kysyä pomolta. Kolmas vastasi seuraavasti:

Mä en anna voi antaa haastattelua, mutta voit mennä kysymään oranssiliiviselta järkkäriltä.

Lopuksi menin vielä kysymään haastattelua oranssiliiviseltä järjestyksenvalvojalta. Hän sanoi, että voin esittää kysymykseni, mutta hän ei vastaa niihin. Esitin yhden kysymyksen, johon hän ei vastannut mitään.

Tapahtuma B:ssä kävin kysymässä näytteilleasettajien infopisteestä jätteiden lajittelusta. Kerroin olevani opiskelijalehden toimittaja ja, että olin tekemässä juttua tapahtuman lajittelusta. Infopisteellä oleva järjestyksenvalvoja ei osannut kertoa lajittelusta, joten hän pyysi paikalle tapahtuman tuottajan. Selitin saman tarinan ja esitin muutamia kysymyksiä kierrätyksestä. Kysyin vielä jos saisin itselleni näytteilleasettajien rannekkeen, jotta voisin haastatella näytteilleasettajia kierrätyksestä. En onnistunut saamaan sitä, mutta tapahtuman tuottaja sanoi voivansa esitellä minulle näytteilleasettajia, jotta voisin haastatella heitä.

Menessäni tapahtuma A:han sisään, kysyin heti sisäänkäynnillä tallentavasta kameravalvonnasta. Ovella seisova järjestyksenvalvoja kertoi heidän kuvaavansa yleisen turvallisuuden takia ja, että kameroiden tarkoituksena on ennaltaehkäistä rikoksia. Hän myös mainitsi, että heillä on lupa kuvata. Tässä vaiheessa koin hänet vähän hyökkääväksi. En uskonut, että hän osasi odottaa minun kysyvän sitä. Hän vaikutti vähän hermostuneelta ja yritti olla vakuuttava. Hän kertoi vielä, että jos teen jotain rikollista alueella, minulla on 14 vuorokautta aikaa katsoa tallenne. Hän kertoi vielä, että narikasta löytyy rekisteriseloste, jos haluan katsoa sitä. Kiitin häntä ja menin narikkaan kysymään rekisteriselostetta. Narikassa ollut järjestyksenvalvoja ei tiennyt sellaisesta, mutta paikalle tuli esimies, joka oli kuullut aikaisemman keskusteluni ja näytti minulle rekisteriselostetta. Vilkaisin sitä ja kiitin häntä.

Testasin myös tapahtuma B:ssä työntekijöiden tietämystä kameravalvonnasta. Sisäänkäynnin luona oleva järjestyksenvalvoja oli eri kuin ensimmäisessä tapahtumassa. Hän ei osannut kertoa mitä varten tapahtumassa kuvataan, mutta sanoi, että vain lavan ympärillä kuvataan. Hän sanoi myös, että jos ei ole mitään tehnyt ei tarvitse huolehtia. Kysyin, että mihin niitä käytetään, hän sanoi, että niitä ei käytetä mihinkään eikä tarvitse huolehtia. Hän vielä vitsaili vielä:

Ei käytetä missään kolmosen kympinuutisten loppukevenyksessä, että ei tarvitse pelätä, että näkee itsensä siellä. Ihan rauhassa voi olla tuolla.

Tapahtuma A:ssa yritin salakuljettaa alkoholia laukussani tapahtuman sisälle. Minulla oli oluttölkki piilotettuna laukussani. Alkoholin salakuljettaminen laukussani tapahtuman sisälle onnistui, koska laukkuani ei tutkittu sisäänkäynnillä. Yritin myös salakuljettaa olutta ulos tapahtumasta. Minulla oli kädessäni lasi, jossa oli hieman olutta. Ovella oleva järjestyksenvalvoja kuitenkin huomasi sen ja sanoi, etten voinut ottaa alkoholia ulos. Tapahtuma B:ssä kannoin oluttälkkiä laukussani yhden käynnin ajan. Pystyin kuljettamaan sen anniskelualueelle ja sieltä ulos. Ensimmäisessä tapahtumassa olin varautunut siihen, että minulta kysyttäisiin henkilötodistusta. Toisessa tapahtumassa odotin, että minulta kysyttäisiin henkilötodistusta mennessäni sisään anniskelualueelle. Kummassakaan tapahtumassa minulta ei kysytty henkilötodistusta.

4.4 Johtopäätökset

Järjestyksenvalvojan tunnistaa näkyvästä liivistä. On tärkeää, että tapahtumakävijät tunnistavat järjestyksenvalvojan. Molemmissa tapahtumissa järjestyksenvalvojat olivat pukeutuneita asianmukaiseen vaatetukseen. Heidät oli helppo huomata väkijoukosta. Henkilökunnan ulkoinen olemus oli huoliteltu ja siisti. He olivat pukeutuneita asianmukaisiin ja yhtenäisiin vaatteisiin.

Asiakaspalvelijat osasivat luoda hyvin katsekontaktin, kun heille puhui. Heidän katseensa ei harhaillut liikaa. Tapahtuma A:ssa sisäänkäynnillä tervehtiminen sujui paremmin kuin tapahtuma B:ssä. Tapahtuma B:ssä järjestyksenvalvojat lähinnä vain valvoivat tilannetta, eivätkä tervehtineet asiakkaita. Tämä saattoi johtua

siitä, että tapahtuma A:ssa oli vähemmän kävijöitä sekä vain yksi sisäänkäynti, kun toisessa oli kolme. Tapahtuma B:ssä useampia ihmisiä saattoi mennä samaan aikaan tapahtumaan sisään, jolloin heitä kaikkia ei olisi pystynytään tervehtimään.

Kehon asento oli usein avoin ja vastaanottavainen. Järjestyksenvalvojat seisoivat tarkkaillessaan tilannetta hyvässä asennossa niin, että heidän kätensä roikkuivat vartalon sivulla. Tällöin he olivat helposti lähestyttäviä ja heille oli helppo mennä puhumaan. Puhuessaan muille järjestyksenvalvojille, he seivoivat usein ringissä ja pitivät käsiänsä ristissä rinnan päällä. Tällöin heitä oli vaikea lähestyä. Helppointa järjestyksenvalvojaa on lähestyä, kun hän seisoo yksin ja tarkkailee tilannetta.

Järjestyksenvalvojen sanallinen viestintä oli selkeää ja ymmärrettävää. Englannin kielen puhuminen ei tuottanut ongelmia. Useimmiten heidän äänensävyänsä oli positiivinen ja ystävällinen. Henkilökunta ei käyttänyt kiro sanoja. Kysyessäni salassapitoasioista ja haastattelua opiskelijalehteen oli äänensävy hieman jämäkämpä ja negatiivisempi. Järjestyksenvalvojat saattoivat ajatella sen lisäävän uskottavuutta ja auktoriteettia. Tämän lisäksi todella harva järjestyksenvalvoja hymyili asiakkaille. Järjestyksenvalvojen odotetaan olevan kovia ja toisinaan ajatellaan, että hymyileminen vähentää uskottavuutta. Hymyileminen on kuitenkin tärkeä osa asiakaspalvelua. Järjestyksenvalvojat suhtautuivat asiakkaisiin myönteisesti. He käyttäytyivät yleisesti kunnioittavasti asiakkaita kohtaan. Salassapidettävistä asioista kysyttäessä useimmat järjestyksenvalvojat kieltäytyivät vastaamasta kysymyksiini. Yksi järjestyksenvalvoja suostui haastatteluun ja muut vastasivat kielteisesti ja ehkä hieman tyyliä, etteivät anna haastattelua. Asian olisi voinut ilmaista ystävällisestikin.

On tärkeää, että palvelu on tasalaatuista. Näin asiakas tietää seuraavalla kerralla, mitä odottaa palvelulta. Työntekijöiden tasalaatuisuudessa olisi parantamisen varaa. Muutamalla kerralla sain eri vastaukset samoihin kysymyksiin. Kysyessä tapahtuma A:ssa löytötavaroista, sain vastaukseksi, että kahdella eri tapahtumalla on eri järjestäjät. Järjestyksenvalvoja neuvoi minua ottamaan yhteyttä yleiseen löytötavaratoimistoon Helsingissä. Tapahtuma B:ssä järjestyksenvalvoja taas neuvoi minua menemään tapahtuman infopisteeseen, josta saisin numeron, johon voisin olla yhteydessä. Toinen asia, josta sain myös kaksi erilaista vastausta, oli kysyes-

säni tallentavasti kameravalvonnasta. Tapahtuma A:ssa järjestyksenvalvoja otti kysymykseni hieman uhkaavasti ja vastasi minulle hieman hyökkävään sävyyn, että he kuvaavat yleisen turvallisuuden takia. Tapahtuma B:ssä järjestyksenvalvoja taas suhtautui asiaan hieman humoristisesti. Hän sanoi minulle, että ei tarvitse huolehtia mistään, jos ei ole tehnyt mitään väärää. Salassapidettäviin asioihin tulisi vastata myös yhtenäisesti. Järjestyksenvalvojen pitää tietää, mitä asioita he saavat kertoa kävijälle ja, mitä eivät. Vastaukset vaihtelivat hieman. Yhden kerran järjestyksenvalvoja suostui haastatteluun, kun muut järjestyksenvalvojat kieltäytyivät.

Kukaan järjestyksenvalvoja ei polttanut tupakkaa näkyvällä paikalla. Heille oli varattu omat tilat tätä varten. Myöskään liiallista puhelimen näpräämistä ei näkynyt tapahtumissa. Ainoastaan yhden kerran järjestyksenvalvoja näpräsi puhelintaan, kun hänen olisi pitänyt valvoa tapahtumaan.

Tapahtumien siivous hoidettiin hyvin. Kaikki järjestyksenvalvojat näyttivät osallistuvan siivoukseen. Tietämys esiintyjistä olisi voinut olla parempi. Kukaan, jolta kysyin, ei osannut heti vastata kysymykseeni esiintyjistä. He saattoivat ajattella, että heidän tehtävänsä on ennemminkin valvoa järjestystä kuin osata ohjelmaa ulkoa. Myös Kainuun -osaston sijainnin tietämys oli huonoa tapahtuma B:ssä. Osasto oli erittäin pieni ja sitä oli vaikea erottaa muista osastoista. Työntekijät saattoivat ajatella, ettei heidän työtehtäviinsä kuulunut eri osastojen sijainnin tietäminen. Vastaavasti taas, kaikki jolta kysyin, tiesivät vessojen sijainnin ja melkein kaikki tiesivät ensiapupisteen sijainnin ilman miettimistä. Asiakkaat kysyvät näitä kahta paikkaa varmasti eniten, joten järjestyksenvalvojan on tärkeää tietää ainakin ne.

Kummassakaan tapahtumassa minulta ei tutkittu laukkuja. Tapahtuma A:ssa pysyitin salakuljettamaan laukussani oluttölkin sisälle tapahtumaan. Olutlasin kanssa käveleminen ulos tapahtumasta ei kuitenkaan onnistunut. Työntekijä oli valpas ja seurasi lähteviä asiakkaita tarkasti. Tapahtuma B:ssä henkilökunnalla ei mitenkään olisi ollut mahdollista tutkia kaikkien kävijöiden laukkuja, niin kuin tapahtuma A:ssa isomman kävijämäärän ja useamman sisäänkäynnin takia.

Järjestyksenvalvojat olivat hieman ihmeissään kysyessäni lainaan kynää ja paperia. Hämmästyneisyys liittyy luultavasti siihen, että oletetaan, että kaikilla on oma matkapuhelin nykyään aina mukana. Harvoin kukaan meistä enää liikkuu ilman puhelinta minnekään – edes lenkille. Tällöin saattaa olla outoa, että joku kysyy kynää ja paperia, kun oletetaan, että hän voisi kirjoittaa saman asian puhelimen omaan muistiin.

4.5 Kehitysehdotukset

Ensi vuoden tapahtumia varten järjestyksenvalvojien tietämystä esiintyjistä tulisi parantaa. Kenenkään ei tarvitsisi opetella ulkoa koko ohjelmaa. Tärkeintä olisi, että he kantaisivat ohjelmalehtistä mukanaan, josta he voisivat tarvittaessa ottaa ohjelman esille ja kertoa asiakkaalle esiintyjistä sen avulla.

Ohjelmalehtisen mukana kantaminen helpottaisi myös muiden asioiden muistamisessa. Toisessa tapahtumassa Kainuun –maakuntaosaston muistaminen tuotti ongelmia. Samassa lehtisessä on myös painettuna tapahtumakartta, josta järjestyksenvalvoja voisi tarvittaessa tarkistaa sijainnin ja neuvoa asiakkaan oikeaan paikkaan. Tällöin asiakas saisi heti tarvitsemansa tiedon.

Työntekijöiden pitäisi saada työohjeet tapahtumien riittävän ajoissa. Ohjessa pitäisi kertoa tarkasti, mitä heiltä odotetaan jokaisessa tapahtumassa ja kuinka heidän tulisi toimia. Ohjeisiin tulisi liittää tekemäni työntekijöiden kriteerit (Liite 1.). Näin he tietäisivät tarkasti omat tavoitteensa. Samalla työntekijöiden toimintaa saataisiin yhtenäisemmäksi.

4.6 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen jälkeen on hyvä arvioida sen luotettavuutta. Tähän voidaan käyttää erilaisia metodeja. Reliabiliteetti ja validiteetti ovat usein käytettyjä määritelmiä tutkia luotettavuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136.) Reliabiliteetillä tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta ja validiteetti tarkoittaa tutkimusmenelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä oli tarkoituskin mitata (Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara 2009, 231).

Olen raportoinut tutkimuksen kulusta totuudenmukaisesti ja monipuolisesti. Tutkimuksessa kysytyt kysymykset haastatteluille pohjautuvat teoriaan ja niitä oli pohdittu yhdessä toimeksiantajan kanssa, mikä tarkoittaa, että esitin oikeanlaisia kysymyksiä vastauksen saamiseksi tutkimuskysymykseen. Tarkoituksena oli aluksi kysyä samat kysymykset samoilta työntekijöiltä, mutta se ei kuitenkaan aina onnistunut. Välillä jouduin lähestymään eri työntekijää kuin ensimmäisessä tapahtumassa. Tämän vuoksi onnistuin kuitenkin myös saamaan enemmän vaihtelevuutta vastauksiin. Joitakin asioita olisin voinut kysyä useammalta henkilökunnan jäseneltä. Mielestäni aineiston keruu onnistui niin menetelmänä että tekniikkana. Pyrin toimimaan mahdollisimman objektiivisesti tehdessäni tutkimusta. Olen tutkijana kunnioittanut havainnoinnista saatuja tuloksia ja käyttänyt niitä sellaisinaan tutkimuksessa.

Joillekin järjestyksenvalvojille esitin olevani toimittaja opiskelijalehdestä ja halusin haastatella heitä juttuani varten. Haastattelut järjestyksenvalvojen kanssa sujuivat muutamia häiriötekijöitä lukuun ottamatta hyvin. Yksi haastatteluista keskeytyi useamman kerran, kun muut tapahtumakävijät lähestyivät järjestyksenvalvojaa melkein koko ajan. Toinen haastattelu keskeytyi yhden kerran, kun järjestyksenvalvojan piti seurata jonon muodostumista eikä hän voinut kunnolla keskittyä kysymyksiini.

Ensimmäisessä tapahtumassa minun oli helpompi havainnoida useampaa järjestyksenvalvojaa, koska tapahtuma-alue oli avoin ja sen keskellä oli paljon tilaa. Toisessa tapahtumassa pystyin seuraamaan vain muutamaa työntekijää kerrallaan, koska tapahtuma-alue oli paljon suljetumpi ja siellä oli useampi näytteilleasettaja.

5 YHTEENVETO

Asiakaspalvelussa vuorovaikutustilanteet ovat usein lyhyitä, mutta niitä saattaa olla useita yhden työpäivän aikana. Jokaiselle asiakkaalle tulee tarjota hyvää palvelua sekä antaa myönteinen kuva yrityksestä. Palvelu on aineetonta, mutta asiakas pystyy havaitsemaan välittämisen ja huolenpidon. (Paasonen 2008, 41.) Palvelun laadulla on tärkeä merkitys asiakaspalvelussa. Se on myös tärkeä kilpailukeino yritykselle kilpailun kiristyessä palvelualalla.

Jokaista asiakasta tulee palvella hyvin. Asiakaspalvelija voi vaikuttaa suuresti siihen, saako asiakas myönteisen vai kielteisen kuvan yrityksestä. Asiakas saa aivan erilaisen kuvan, jos asiakaspalvelija vain osoittaa vessojen sijainnin asiakkaalle kuin, että asiakaspalvelija lähtee itse näyttämään oikean paikan.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää asiakaspalvelijoiden palvelun laatua sekä selvittää, miten henkilökunta toimii erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa. Ensiksi valittiin laatukriteerit, joiden perusteella lähdettiin arvioimaan palvelun laatua. Niiden avulla havainnointiin asiakaspalvelijoiden toimintaa kahdessa eri tapahtumassa. Havainnointi suoritettiin kesän 2013 aikana. Tutkimusongelmana oli, miten palvelun laatua voidaan parantaa henkilökunnan toimintaa kehittämällä. Osaongelmina oli, mikä on henkilöstön merkitys palvelualalla sekä, mitä tarkoittaa henkilöstön palvelun laatu.

Tutkimuksen perusteella tärkein asiakaspalvelijan ominaisuus on oikeanlainen asenne. Jokainen asiakaspalvelija kohtaa inhottavia asiakkaita, mutta tärkeintä on se miten heihin suhtautuu. Järjestyksenvalvojan pitää osata kunnioittaa asiakkaita ja heidän mielipiteitänsä. Kielteinen asenne tulee helposti näkyviin ja vaikuttaa negatiivisesti asiakaspalveluun. Tapahtumissa järjestyksenvalvojilla oli usein kunnioittava ja kohtelias asenne asiakkaita kohtaan. He suhtautuivat asiakkaisiin positiivisesti ja auttavaisesti. Ainoastaan salasassapidettavista asioista kysyttäessä heidän asenteensa muuttui hieman negatiiviseksi ja tönkeäksi.

Asenteen lisäksi myös kommunikoinnilla on suuri merkitys palvelutilanteessa. Hyvät vuorovaikutustaidot ovat tärkeä osa järjestyksenvalvojan ammattitaitoa ja niillä voidaankin ennaltaehkäistä uhkatilanteita. Sen vuoksi sanallisen viestinnän pitää olla selkeää ja ymmärrettävää. Sanallinen viestintä voi vaikuttaa turvallisuus-

teen positiivisesti tai negatiivisesti. Hyvä asiakaspalvelija osaa myös kommunikoida erilaisten ihmisten kanssa. Molemmissa tapahtumissa järjestyksenvalvojien sanallinen viestintä oli kohteliasta ja asiallista. Heidän kielenkäytössä oli selkeää ja ymmärrettävää. Järjestyksenvalvojat käyttivät hyvää puhekieltä eikä kukaan lausunut epäammattimaisia kirosanoja asiakkaiden kuullen.

Myös sanattomalla viestinnällä on tärkeä merkitys kommunikaatiossa. Se tukee sanallista viestintää. Sanattomaan viestintään kuuluu muun muassa ilmeet, eleet ja kehonasennot. Hymyileminen kuuluu hyvään asiakaspalveluun. Asiakkaat saavat positiivisen kuvan asiakaspalvelijasta, joka hymyilee. Järjestyksenvalvojat olisivat voineet hymyillä enemmän tapahtumissa, erityisesti sisäänkäynneillä. Tämä antaisi positiivisen ja ystävällisen kuvan heistä.

Järjestyksenvalvojan tehtäviin kuuluu tilanteen tarkkaileminen ja he saattavat seisoa pitkäänkin vain tarkkailemassa tilannetta. Tämän vuoksi asennolla on suuri merkitys. Asento vaikuttaa siihen, kuinka helposti lähestyttävä asiakaspalvelija on. Järjestyksenvalvoja on helposti lähestyttävä, kun hän seisoo pienessä haara-asennossa ja antaa käsien roikkua sivuilla. Järjestyksenvalvojat seisoivat tapahtumissa aina edellä mainitussa asennossa. Ainoastaan jutellessa muiden järjestyksenvalvojien kanssa he saattoivat seista kädet ristissä.

Asiakasta kuuluu tervehtyä hänen tullessa sisään tapahtumaan ja hyvästellä hänen lähtiessä. Tapahtumien sisääntuloilla järjestyksenvalvojien tulisi tervehtiä ja hyvästellä asiakkaita aktiivisemmin. Tapahtuma A:ssa tervehtiminen ja hyvästeleminen sujuivat hyvin. Järjestyksenvalvojat tervehtivät asiakkaita, kun he tulivat sisään ja hyvästelivät heidän lähtiessä. Tapahtuma B:ssä kävijöitä ei tervehditty yhtä usein, mutta heidät kyllä hyvästeltiin.

Tapahtuma-alueen tuntemus on tärkeää järjestyksenvalvojalle. Hänen kuuluu tuntea ympäristö, jossa hän työskentelee. Jos järjestyksenvalvoja ei kuitenkaan osaa esimerkiksi vastata asiakkaan kysymykseen tapahtuma-alueesta, tulee hänen etsiä vastaus kysymykseen. Järjestyksenvalvojat tunsivat kohtalaisen hyvin tapahtuma-alueen. Kuitenkin heidän tietämystään tapahtuma-alueesta tulisi parantaa. Useimmat järjestyksenvalvojat etsivät vastauksen kysymykseeni, jos he eivät heti tienneet vastausta. Useimmat heistä neuvoivat minut infopisteelle. Järjestyksen-

valvojen pitäisi osata myös kertoa enemmän tapahtuman esiintyjistä. Järjestyksenvalvojat eivät tienneet tarpeeksi esiintyjistä ja myös tätä osa-aluetta tulisi kehittää.

On tärkeää, että kävijät viihtyvät tapahtumassa ja siisteydellä on suuri merkitys siinä. Tapahtumassa on hyvä olla erikseen siivoajat, jotka ovat sitoutuneita huolehtimaan pelkästään paikan siisteydestä. Molemmissa tapahtumissa järjestyksenvalvojat huolehtivat hyvin tapahtuman siisteydestä. He keräsivät roskia ja pitivät tapahtuma-alueen siistinä.

Hyvä asiakaspalvelu on myös tasalaatuista. Asiakaspalvelun laatu ei saisi olla rippuvainen asiakaspalvelijasta. Järjestyksenvalvojen toimintaa ja sanomista tulisi yhtenäistää niin, että asiakas saa aina samanlaisen vastauksen samaan kysymykseen. Kysyttäessä löytötavaroista sekä tallentavasta kameravalvonnasta sain järjestyksenvalvoilta erilaisia vastauksia. Järjestyksenvalvojen olisi pitänyt antaa samanlaiset vastaukset samoihin kysymyksiin. Toiset järjestyksenvalvojat myös vastasivat kysymyksiini kohteliaammin kuin toiset.

Toisinaan järjestyksenvalvojat juttelivat hieman liikaa toistensa kanssa. Tietenkin heidän tulisi saada kommunikoida myös keskenään tapahtumien aikana. Kuitenkaan ei niin paljon, että se estää asiakkaita tulemasta puhumaan heille. Asiakkaan ei ole helppo lähestyä järjestyksenvalvojaa, joka keskustelee jo jonkun toisen järjestyksenvalvojan kanssa.

Edellä mainittuja osa-alueita kehittämällä myös palvelun laatu paranisi. Laatu merkitsee eri asiakkaille eri asioita. Se tarkoittaa sitä, kuinka hyvin palvelu vastaa asiakkaan odotuksia. Laatua tulisi katsoa asiakkaan näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa tutkija toimi asiakkaan roolissa, joten palvelun laatu arvioitiin tästä näkökulmasta. Työntekijät osasivat enimmäkseen palvella asiakkaita erinomaisesti. He osasivat olla ystävällisiä ja kohteliaita. He tiesivät missä vessat ja ensiapupiste sijaitsevat. Kuitenkin eri osastojen sijaintien tietämys tapahtuma-alueella ei ollut niin hyvä. Välillä työntekijät antoi esitettyyn kysymykseen vastaukseksi ”en tiedä”. Tässä tilanteessa työntekijän olisi pitänyt etsiä oikea vastaus esimerkiksi kysymällä muilta työntekijöiltä.

Henkilöstöllä on tärkeä merkitys palvelualalla. Järjestyksenvalvojat ovat työssään tärkeässä roolissa, koska he kohtaavat asiakkaat ensimmäisinä. Heidän tulee varmistaa, että he antavat asiakkaille hyvän ja positiivisen kuvan yrityksestä. Asiakkaan silmissä he edustavat koko yritystä. Palvelutapahtumat ovat aineettomia eikä asiakkaalle useinkaan jää siitä mitään konkreettista. Tämän vuoksi on tärkeää, että palvelu on ollut hyvää, jotta asiakas käyttäisi samaa palvelua uudelleen.

Jatkotutkimuksena voitaisiin tarkastella enemmän sitä, miten palvelun laatua saataisiin yhtenäisemmäksi. Asiakaspalvelukohtaamisia voitaisiin tutkia myös järjestyksenvalvojen näkökulmasta, miten he kokevat oman palvelun laatunsa ja, miten sopivaksi he kokivat Mystery Shopping – menetelmän palvelun laadun tutkimiseen. Myös näytteilleasettajille tulisi suunnata oma kyselytutkimus järjestyksenvalvojen palvelun laadusta.

LÄHTEET

Painetut lähteet:

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

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Vantaa: Restamark Oy.

Grove, S. J., Fisk, R. P. & John, J. 2000. Services as theatre. Guidelines and implications. Teoksessa: Swartz, T. A. & Iacobucci, D. 2000. Handbook of services marketing and management. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc. 21-35.

Helin, P. 2011. Minä-MYYJÄ. Lahti: Esa Print Oy.

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Iiskola-Kesonen, H. 2004. Käsikirja tapahtumajärjestäjille: mitä, miksi, kuinka? Iisalmi: Suomen liikunta ja urheilu ry.

Jokinen, T., Heinämaa, L. & Heikkonen, I. 2000. Tervetuloa asiakas. Helsinki: Oy Edita Ab.

Kannisto, P. & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu. Tiedettä, taikua vai talonpoikaisjärkeä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kotler, P. & Armstrong, G. 2012. Principles of Marketing. Fourteenth Edition. London: Pearson Education Limited.

Kuusela, H. 2000. Markkinoinnin haste. Näkymätön näkyväksi. Helsinki: WSOY.

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

Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2002. Palveluiden markkinointi esimiestyön haasteena. 2.painos. Helsinki:Edita Publishing Oy.

Marckwort, R. & Marckwort, A. 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

Mehrabian, A. 1981. Silent Messages: A Wealth of Information about Nonverbal communication. Belmont, CA: Wadsworth.

Paasonen, J. 2008. Palvelu yksityisellä turvallisuusalalla. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Pesonen, H., Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena: markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vallo, H. & Häyrinen, E. 2003. Tapahtuma on tilaisuus: opas onnistuneen tapahtuman järjestämiseen. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Vuorio, P. 2011. Menesty myyjänä. Mistä on hyvät myyjät tehty? Myyntitaidon käsikirja, osa 2. Helsinki: Yritys kirjat Oy.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Helsinki: Otavan kirjapaino Oy.

Elektroniset lähteet:

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2013. Kulutus [viitattu: 13.10.2013] Saatavissa: http://www.ek.fi/ek/fi/suhdanteet_ym/perustietoja_suomen_taloudesta/kulutus.php

Kielijelppi. 2010. Nonverbaalinen viestintä [viitattu: 18.09.2013] Saatavissa: <http://www.kielijelppi.fi/puheviestinta/nonverbaalinen-viestinta>

Massidea.org. 2009. Asiakaspalvelun haasteet nykypäivänä [viitattu 21.10.2013] Saatavissa: <http://www.massidea.org/en/view/1742>

Tilastokeskus. 2010. Työpaikoista 73 prosenttia palvelualoilla [viitattu: 22.09.2013] Saatavissa:

http://tilastokeskus.fi/til/tyokay/2010/03/tyokay_2010_03_2012-09-04_tie_001.fi.html

Tilastokeskus. 2013. Matkailu ulkomailta Suomeen kasvoi vuonna 2012 [viitattu 24.10.2013] Saatavissa: [http://tilastokeskus.fi/til/rajat/2012/rajat_2012_2013-05-](http://tilastokeskus.fi/til/rajat/2012/rajat_2012_2013-05-30_tie_001.fi.html)

[30_tie_001.fi.html](http://tilastokeskus.fi/til/rajat/2012/rajat_2012_2013-05-30_tie_001.fi.html)

Työturvallisuuskeskus. 2013. Yksityiset palvelualat [viitattu: 22.09.2013] Saatavissa: http://www.ttk.fi/toimialat/yksityiset_palvelualat

Työntekijän kriteerit

Ulkoinen olemus

- Ulkoisen olemuksen tulee olla siisti ja työvaatteiden pitää olla asianmukaisesti päällä
 - Liivi ei saa repsottaa avonaisena
 - Hiusten pitää olla siististi
 - Miehillä parta pitää olla hoidettu.
- Työntekijällä ei saa olla huomiota herättäviä aurinkolaseja ja/tai päähineitä eikä muutakaan vastaavaa esimerkiksi räikeän värisiä jalkineita.
- Työntekijän tulee olla pukeutunut:
 - Puhtaisiin vaatteisiin
 - Omiin tummiin housuihin
 - Työnantajan liiviin tai paitaan/takkiin
 - Omiin siisteihin, hillittyihin kenkiin.

Käyttäytyminen

- Työntekijä käyttäytyy tapahtumassa fiksusti
 - Asiallinen kielenkäyttö
 - Kohtelias ja kunnioittava asenne asiakkaita kohtaan
 - Tupakanpolttaminen näkyvällä paikalla on kiellettyä
 - Jatkuva kännykän näprääminen ja pitkien puheluiden soittaminen on kiellettyä.
- Asiakaspalvelijalla täytyy olla oikeanlainen asenne työhönsä
 - Heidän tehtävänä on yrittää houkutella lisää kävijöitä tapahtumaan.
- Asiakasta tulee tervehtiä jo hänen saapuessa tapahtumaan, mikäli työntekijä ei ole kiireinen sekä toivottaa asiakkaan tervetulleeksi reippaasti eikä hiljaa mumisten. Asiakkaan lähtiessä hänet vastaavasti hyvästellään ja toivotetaan tervetulleeksi uudelleen.
- Työntekijän pitää olla helposti lähestyttävä

- Työntekijä ei saa jättää huomioimatta asiakkaita mm. juttelemalla muiden työntekijöiden kanssa
- Kehon asennon pitää olla avoin ja esimerkiksi käsien ristissä pitäminen saattaa karkottaa asiakkaita.
- Työntekijä ilmaisee selkeästi asiansa ja käyttää hyvää puhekieltä
 - Osaa palvella myös englannin kielellä.
- Työntekijä yrittää ymmärtää asiakasta ja kunnioittaa hänen mielipidettään.
- Työntekijä pitää oma mielensä kurissa hankalan asiakkaan kanssa
 - Työntekijät eivät saa provosoida eivätkä itse provosoitua.
- Asiakaspalvelu on vuorovaikutusta joten muista hymyillä!

Toiminta

- Turvahenkilöstön tehtävänä on toimia näkymättömästi tapahtumapaikalla, mutta tietyn tilanteen tullen heidän pitää olla aktiivisia
 - He käyttävät näkyvää vaatetusta, mutta toimivat muita häiritsemättä.
- Järjestyksenvalvoja tekee sisääntulotarkastuksia portilla. Hänen tehtävänä on mm. kysyä kielletyistä esineistä, kokeilla ja katsoa kantamuksia
 - Asiakas voi joko jättää koko kantamuksensa narikkaan, poistua paikalta kantamuksiensa kanssa tai jättää kielletyn esineen/aineen narikkaan
 - Alkoholilla ei saa missään tapauksessa kuljettaa tapahtuman sisälle tai sieltä pois.
- Järjestyksenvalvoja pitää huolen, että alueelle ei päästetä kello 17.30 jälkeen alaikäisiä ja tätäkin ennen vain huoltajan seurassa
 - Kaikilta alle 30-vuotiaan näköisiltä pitää kysyä henkilökortti.
- Järjestyksenvalvoja huolehtii tapahtumapaikan siisteydestä
 - Roskan nähtyään hän ei vain odota siivoajaa siivoamaan sitä vaan huolehtii itse roskan poisviemisestä.
- Järjestyksenvalvoja auttaa häntä lähestyvää henkilöä ja etsii esitettyyn kysymykseen vastauksen, jos hän ei itse tiedä vastausta.

- Työntekijä noudattaa salassapitovelvollisuutta.
- Lippupalvelussa työntekijä tarkastaa kävijöiden liput ja tarvittaessa myy lippuja.
- Työntekijä kantaa aina mukanaan kynää ja paperia.
- Ensiapuhenkilökunnan täytyy olla valmiita auttamaan asiakkaita sitä vaativissa tilanteissa
 - Heidän tulee osata neuvoa ensiapuun liittyvissä asioissa.