

Asiakasneuvojan perehdytysmateriaali UniSportille

Hanna Mäkinen

Tekijä Hanna Mäkinen	
Koulutusohjelma Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Asiakasneuvojan perehdytysmateriaali UniSportille	Sivu- ja liitesivumäärä 27 + 22
<p>Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Helsingin yliopiston erillislaitokselle UniSportille. Opinnäytetyö on toiminnallinen ja se koostuu kahdesta osasta: produktista eli asiakasneuvojen perehdytysmateriaaleista, sekä perehdytykseen liittyvästä raportoinnista.</p> <p>Produktissa on kaksi osaa. Se sisältää asiakasneuvojen perehdytysoppaan ja Tervetuloa asiakasneuvojaksi-oppaan. Perehdytysopas on tarkoitettu käytettäväksi perehdytysvuoroissa, ja siihen on kerätty ja luokiteltu se ydintieto, jota asiakasneuvoja työssään tarvitsee. Tervetuloa asiakasneuvojaksi -opas puolestaan sisältää uudelle asiakasneuvojalle tärkeitä organisaatioon, työsuhteeseen ja työkaluihin liittyviä asioita. Tervetuloa asiakasneuvojaksi materiaali annetaan uudelle työntekijälle jo ennen ensimmäistä työvuoroa. Produktin kohderyhmänä ovat UniSportin asiakasneuvojat.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda Unisportille selkeät, helposti tulevaisuudessa päivitettävät, ajan tasalla olevat oppaat. Oppaat otettiin käyttöön elokuussa 2017, kun uudet asiakasneuvojat aloittivat työskentelyn. Tavoitteena oli myös sitouttaa työntekijät paremmin organisaation toimintatapoihin ja tehdä perehdytyksessä helpompaa sekä perehtyjälle että perehdyttäjälle. Myös perehdytysoppaan ulkomuotoa muutettiin yksinkertaisemmaksi ja paremmin perehdytystä tukevaksi. Yksi tärkein tavoite oli saada linkitettyä sähköinen tietopankki mukaan perehdytykseen ja oppaaseen.</p> <p>Opinnäytetyön asiaosuus käsittelee Helsingin yliopiston erillislaitoksena toimimista ja perehdytystä yleisesti käsitteenä. Lisäksi työssä käsitellään perehdytykseen liittyvää lainsäädäntöä ja oppimisen tapoja ja strategioita. Perehdyttämällä tarkoitetaan uuteen työtehtävään siirtyessä vaadittua kouluttamista ja valmentamista.</p> <p>Viimeisessä osuudessa käsitellään opinnäytetyöprosessin onnistumista ja aikataulua kokonaisuudessaan.</p>	
Asiasanat Perehdyttäminen, asiakasneuvoja, opas	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Aihe ja tavoitteet	1
1.2	Työn kohderyhmä	2
1.3	Opinnäytetyön rakenne	2
2	UniSport	3
2.1	Kampukset ja niiden toiminta	3
2.2	Yliopiston erillislaitoksena toimiminen	4
2.3	Hallinnollinen työ	5
2.4	Perehdyttämisen käytännöt Helsingin yliopistossa ja UniSportilla	6
3	Perehdyttäminen	8
3.1	Lainsäädäntö ja perehdytys	9
3.2	Perehdytyksen hyödyt ja merkitys	10
3.3	Maslowin tarvehierarkia ja perehdytys	11
3.4	Perehdyttämisen eri muotoja ja malleja	13
3.5	Mentorointi, mitä se on ja miten sillä voi tukea perehdyttämistä?	14
3.6	Oppiminen ja perehdytys	16
3.7	Oppimisen strategiat	16
4	Opinnäytetyön toteutus	18
4.1	Opinnäytetyön aikataulusuunnitelma	18
4.2	Produktien toteutus	19
4.3	Palautekysely perehdyttäjille	20
4.3.1	Poimintoja palautelomakkeesta	21
4.4	Raportin toteuttaminen	22
4.5	Työn tulokset ja pohdinta	23
	Lähteet	25
	Liitteet	27
	Liite 1. Tervetuloa asiakasneuvojaksi	27
	Liite 2. Perehdytysopas	27

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Helsingin yliopiston erillislaitokselle UniSportille. Opinnäytetyö on toiminnallinen ja se koostuu kahdesta osasta: perehdytykseen liittyvästä raportoinnista, sekä produktista eli asiakasneuvojen perehdytysmateriaaleista. Raportointiosuutta varten haastateltiin UniSportin henkilökuntaa ja kerättiin tietoa kirjallisuudesta ja artikkeleista.

Perehdytysmateriaaleja on kaksi. Toinen on asiakasneuvojen perehdytysopas ja toinen Tervetuloa asiakasneuvojaksi-opas. Perehdytysopas on tarkoitettu käytettäväksi perehdytysvuoroissa ja siihen on kerätty ja luokiteltu se ydintieto, mitä asiakasneuvoja työssään tarvitsee. Tervetuloa asiakasneuvojaksi -opas puolestaan sisältää uudelle asiakasneuvajalle tärkeitä organisaatioon, työsuhteeseen ja työkaluihin liittyviä asioita, jotka työntekijän on hyvä tietää jo ennen ensimmäistä työvuoroaan.

1.1 Aihe ja tavoitteet

UniSport tarjoaa liikunta- ja hyvinvointipalveluita kuudella Helsingin ja Aalto yliopiston kampuksella. Helsingin yliopistossa oli yt-neuvottelut, jotka päättyivät huhtikuussa 2016. Yt-neuvotteluissa karsittiin varsinkin hallintohenkilökuntaa. Myös UniSportin henkilökuntaa irtisanottiin ja tämän seurauksena työtehtäviä ja vastuita organisoitiin uudelleen. Työn ja vastuualueiden uudelleen järjestäminen ja organisointi jatkuvat edelleen.

Tämän organisaatiomuutoksen myötä perehdytysoppaat olivat jääneet päivittämättä. Uusia käytäntöjä ja työvälineitä oli tullut paljon, joten oppaiden tieto oli osittain vanhentunut, eivätkä ne soveltuneet enää asiakasneuvojen perehdytykseen. UniSport oli ottanut käyttöönsä digitaalisen tietopankin, Wikin, työntekijöiden käytettäväksi. Vanhoissa perehdytysmateriaaleissa oli paljon tietoa ja ohjeita, jotka olivat ristiriidassa Wikin kanssa. Tarkoituksena oli myös sovittaa perehdytysoppaat ja Wiki toisiaan tukevaksi kokonaisuudeksi, sekä ohjeistaa uusia asiakasneuvoja käyttämään Wikiä työkaluna jo heti ensimmäisistä vuoroista alkaen.

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda Unisportille selkeät, helposti tulevaisuudessa päivitettävät, ajan tasalla olevat oppaat. Oppaat otettiin käyttöön heti elokuussa 2017, kun uudet asiakasneuvojat aloittivat työskentelyn. Tavoitteena oli myös sitouttaa työntekijät paremmin organisaation toimintatapoihin ja tehdä perehdytyksessä helpompaa sekä perehtyjälle että perehdyttäjälle. Myös perehdytysoppaan ulkomuotoa muutettiin yksinkertaisemmaksi ja paremmin perehdytystä tukevaksi.

Olen itse työskennellyt UniSportilla yli kolme vuotta ja perehdyttänyt useita työntekijöitä asiakasneuvojiksi. Tuttu toimintaympäristö ja organisaatio, sekä henkilöstöhallinto pääaineena luovat hyvät lähtökohdat tämän opinnäytetyön tekemiseen. Toimeksiantajan puolelta ohjaajanani toimii asiakaspalvelun suunnittelija Joonas Saari. Konsultoin myös produktin eri vaiheissa myös keskustakampuksen asiakaspalveluvastaavaa Sini Välipakkaa, sekä asiakasneuvoja jotka perehdyttävät uusia työntekijöitä.

1.2 Työn kohderyhmä

Toiminnallisen opinnäytetyön tuotos tehdään aina jollekin käytettäväksi. Tavoitteena on selkeyttää sen avulla organisaation tai yhteisön toimintaa. Kohderyhmän valinta auttaa myös rajaamaan työn sisällön. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 38-40.)

Tämän perehdytysoppaan kohderyhmänä ovat UniSportin asiakasneuvojat, niin uudet kuin vanhatkin. Perehdytysopas toimii sekä uuden työntekijän, että perehdyttäjän työvälineenä. Tervetuloa asiakasneuvojaksi -opas puolestaan on vain uudelle työntekijälle tarkoitettu infomateriaali. UniSportissa työskentelee lisäksi myös hierojia, liikunnanohjaajia ja hallintohenkilökuntaa. Oman taustani ja työn laajuuden vuoksi rajasimme yhdessä ohjaajan kanssa työn koskemaan vain asiakasneuvoja.

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö koostuu neljästä pääluvusta. Ensimmäinen luku on johdanto, jossa avataan opinnäytetyön tavoitteita ja produktien taustaa, sekä työn rajaamista. Toinen luku sisältää toimeksiantajan esittelyn, jossa kerrotaan UniSportista organisaationa sekä siitä, miten se on sidoksissa Helsingin yliopistoon.

Kolmas luku on opinnäytetyön tietoperusta ja se sisältää tietoa perehdyttämisestä ja oppimisesta yleisesti. Osiossa on käytetty runsaasti lähdekirjallisuutta. Neljännessä luvussa kerron produktien toteuttamisesta ja avaan työn aikataulua ja menettelytapoja. Tässä luvussa käyn läpi myös opinnäytetyön ja perehdytysoppaiden palautekyselyn tuloksia, sekä pohdin ja arvioin työn onnistumista.

Molemmat perehdytysmateriaalit ovat työssä liitteinä.

2 UniSport

UniSport on Helsingin yliopiston ja Aalto-yliopiston yhteinen liikunta- ja hyvinvointipalveluorganisaatio. Tarkoituksena on edistää hyvinvointia yliopistoyhteisössä ja yhteiskunnassa lisäämällä yksilön tietoutta omasta hyvinvoinnistaan mahdollistamalla liikunnan harrastaminen ja luomalla liikuntamyönteistä ilmapiiriä.

UniSport on Aalto-yliopiston ja Helsingin yliopiston yhteinen erillislaitos. Unisportilaisen työnantajana on Helsingin yliopisto. UniSportin henkilökuntaan kuuluu hallinnon työntekijöitä, noin 40 asiakasneuvojaa ja noin 150 ohjaajaa ja hierojaa. UniSport on myös yksi Suomen suurimmista liikuntapalveluita tarjoavista organisaatioista. Toimintaa on kuudella yliopistokampuksella Helsingissä ja Espoossa.

Helsingin yliopisto on Suomen vanhin ja suurin tiedekorkeakoulu, 40 000 opiskelijan ja tutkijan kansainvälinen tiedeyhteisö. Maailmanlaajuisissa yliopistovertailuissa Helsingin yliopisto sijoittuu yleensä sadan parhaan joukkoon. HY etsii ratkaisuja globaaleihin haasteisiin ja tuo uudenlaista ajattelua ihmiskunnan parhaaksi. Tieteen voimalla yliopisto on rakentanut yhteiskuntaa, sivistystä ja hyvinvointia jo vuodesta 1640.

Aalto-yliopistossa on kuusi korkeakoulua ja lähes 20 000 opiskelijaa. Henkilöstöä on 4 500, joista yli 400 on professoreita. Aalto-yliopistossa voi suorittaa kandidaatin- ja maisterintutkintoja ja kaikilla opintoaloilla on oma tohtorihjelmansa. Aalto-yliopisto syntyi vuonna 2010 Teknillisen korkeakoulun, Helsingin kauppakorkeakoulun ja Taideteollisen korkeakoulun yhdistyessä. Yliopiston pääkampus sijaitsee Espoon Otaniemessä. Muut kampukset ovat Helsingin Töölössä ja Arabiassa. (Helsingin yliopisto 2016).

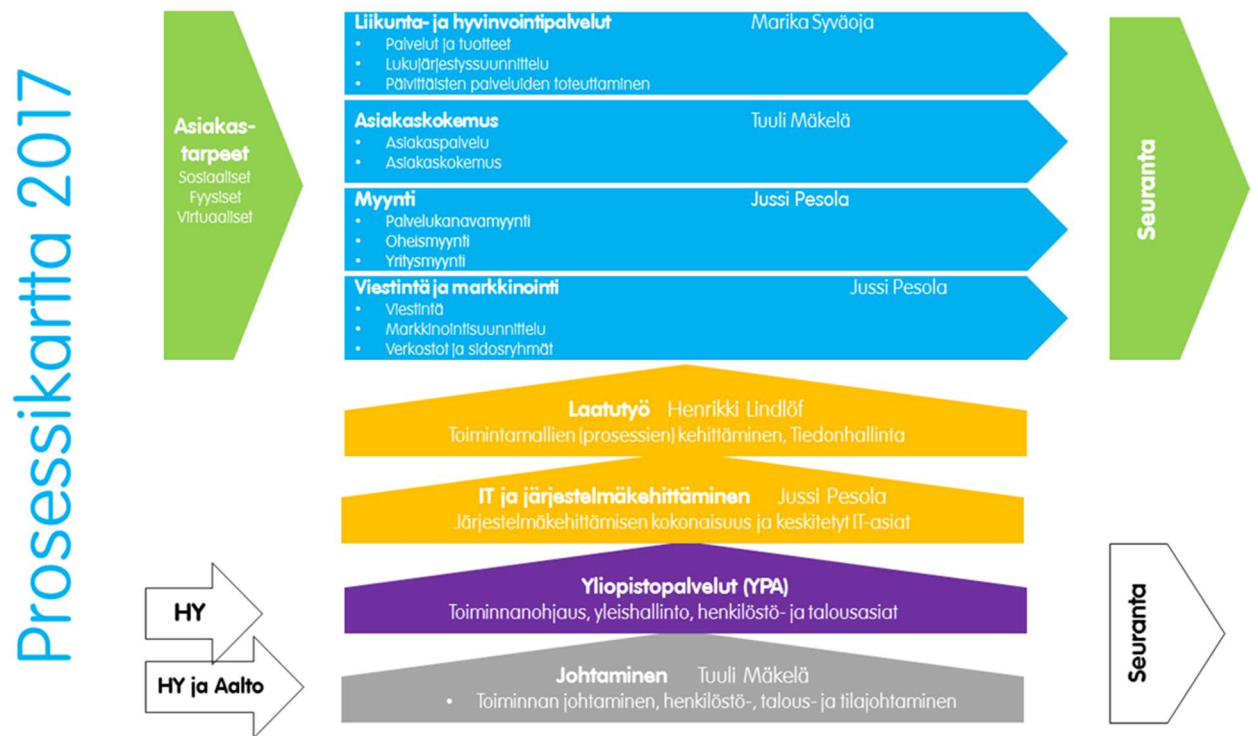
2.1 Kampukset ja niiden toiminta

Kampusten toiminta muodostaa koko UniSportin toiminnan ytimen. Palveluita toteutetaan prosessien mukaisesti opiskelijoiden ja henkilöstön tarpeisiin, johtokunnan hyväksymien linjausten mukaisesti.

Jokaisella kampuksella on liikuntajohtajan alaisuudessa toimiva liikuntapäällikkö, joka vastaa kampuksen esimiestoiminnasta. Liikuntapäällikkö vastaa palveluiden toteutumisesta kampuksella prosessien mukaisesti ja kehittää niitä yhdessä vastuupäälliköiden kanssa.

Yhdellä kampuksella työskentelee noin 50 työntekijää: liikuntapäällikkö, palvelukoordinaattori, asiakaspalveluvastaava ja lisäksi noin 10 asiakasneuvojaa sekä 40 ohjaajaa

sekä hierojaa. Kampusten lisäksi työntekijät muodostuvat hallintohenkilökunnasta. Alla olevassa kuviossa on UniSportin prosessikartta vuodelta 2017. (Helsingin yliopisto 2016).



Kuvio 1: UniSportin prosessikartta 2017 (Helsingin yliopisto 2016.)

2.2 Yliopiston erillislaitoksena toimiminen

Haastattelin UniSportin liikuntajohtajaa Tuuli Mäkelää 13.10.2017. Haastattelun tavoitteena oli selvittää UniSportin toimintaa ja eroavaisuuksia perinteisiin kaupallisiin kuntokeskuksiin. Haastattelun vastauksia käsitellään kappaleissa 2.2 ja 2.3.

Mäkelän mukaan toimiminen yliopistojen erillislaitoksena vaikuttaa monin tavoin UniSportin toimintaan. UniSportin toimeenpanosuunnitelman hyväksyy vuosittain Helsingin yliopiston rehtori. Toimeenpanosuunnitelmassa pyritään noudattamaan Helsingin ja Aalto yliopiston strategiaa. Koska toimiala on hyvin erilainen kuin yliopiston muilla laitoksilla, poimitaan strategiasta muutama punainen lanka UniSportin omaan toimintaan.

UniSportilla on oma johtokunta, joka valitaan neljäksi vuodeksi kerrallaan. UniSportilla on johtokunta, johon kuuluu yhdeksän jäsentä. Johtokunnan toimikausi on neljä vuotta kuitenkin siten, että opiskelijoita edustavat jäsenet valitaan kahden vuoden toimikaudeksi.

Johtokunnan jäsenistä nimeää:

- 1) kumpikin yliopisto kolme jäsentä, joista kaksi kuuluu näiden yliopistojen henkilöstöön ja yksi on yliopistoon kuulumaton jäsen;
- 2) Unisportin henkilöstö keskuudestaan yhden jäsenen; ja
- 3) kummankin yliopiston ylioppilaskunta yhden jäsenen.

Helsingin yliopiston rehtori valitsee johtokunnan puheenjohtajan Aalto-yliopistoa kuultuaan. Johtokunta puolestaan valitsee varapuheenjohtajan keskuudestaan.

Johtokunnan tehtävänä on erityisesti:

1. ohjata ja valvoa UniSportin toimintaa ja taloutta;
2. hyväksyä UniSportin toimintaa, taloutta ja henkilöstöä koskevat suunnitelmat;
3. hyväksyä UniSportin toiminnan linjaukset ja keskeiset hankkeet;
4. hyväksyä UniSportin hinnoitteluperiaatteet;
5. hyväksyä UniSportin toimintakertomus;
6. nimetä UniSportin varajohtaja toimikautensa ajaksi; sekä hyväksyä UniSportin työjärjestys

Aalto yliopisto ja Helsingin yliopisto rahoittavat UniSportin toimintaa keskenään tasavertaisesti. Viime vuosina rahoituksen trendi on ollut jatkuvasti laskeva johtuen valtion hallituksen kehysriihessä tehdyistä päätöksistä. (Mäkelä 13.10.2017.)

2.3 Hallinnollinen työ

Mäkelä vertaili ja pohti tavallisen, kaupallisen kuntokeskuksen ja UniSportin eroja seuraavasti.

Kun vertaa tavallista kaupallista kuntokeskusta ja UniSportia, ovat hallinnollisen työn erot mahdollisesti suuret. Helsingin yliopiston kautta määräytyvät monet käytännöt, tilat, työehtosopimukset ja järjestelmät. Yliopisto tuottaa myös UniSportin talous- ja yleishallintopalvelut yliopistopalveluiden kautta. Hallinnollisen työn jakautuminen useammalle henkilölle aiheuttaa lisätyötä, sillä tieto on sirpaloitunutta ja henkilöiden tavoittaminen hidasta. UniSportilla on sen rahoittajien tuki ja luottamus. Kohderyhmän sisällä oleminen on suuri etu viestinnän ja verkostoitumisen kannalta.

UniSport on osittain riippuvainen muista yliopiston yksiköistä. Jos, ja kun UniSportilla on eri tarpeita kuin muilla yksiköillä, asiaa puntaroidaan kokonaiskuvana, ei vain yhden yksikön näkökulmasta. Tämä hidastaa ja jopa estää osittain tiettyjä toimintoja tapahtumasta. Työehtosopimukset ja sitä myöten myös palkkaus soveltuvat osittain huonosti UniSportin toimialalle. Yliopiston järjestelmiä ja käytäntöjä suunnitellaan ja kehitetään tutkimuksen ja opetuksen tueksi ja siksi ne eivät toimi aina optimaalisesti tai ketterästi UniSportin kaltaisessa toiminnassa, joka on luonteeltaan nopeatempoista ja toimii liiketoiminnallisin ehdoin. Yliopiston päätehtävää ne tukevat hyvin.

Myös rekrytoiminen yliopistolla noudattaa aina tiettyä kaavaa. Ennen yt-neuvotteluja, vuonna 2012 osalle Helsingin yliopistoa asetettiin rekrytointikielto. Vuonna 2015 sama kielto astui voimaan myös UniSportin tuntiohjaajille. Viiden vuoden ajan jokaista uutta työntekijää varten piti erikseen hakea rekrytointilupaa. UniSportin työntekijöiden vaihtuvuus on suuri ja työ kausiluonteista, joten tämä aiheutti paljon ylimääräistä työtä ja hidasti rekrytointiprosessia huomattavasti. Rekrytointikielto on nyt syksyllä 2017 poistunut palveluita tuottavan henkilöstön osalta. Kielto koskee kuitenkin edelleen UniSportin hallintohenkilökuntaa.

Koko rekrytointiprosessi on muutenkin huomattavasti hitaampi kuin yksityisessä kuntokeskuksessa. Työsopimukset kiertävät usean henkilön kautta ja usealla kampuksella, ennen kuin ne saadaan allekirjoitettua ja vahvistettua. UniSportiin rekrytoidaan asiakasneuvoja pääsääntöisesti kevät- ja syyskaudelle. Syyskauden rekrytoinnit tuottavat usein lisätyötä, sillä rekrytointipäätöksiä ei voi tehdä heinäkuussa yliopiston lähes kaikkien palvelujen ollessa kiinni. Tämä puolestaan vaikuttaa myös siihen, että alkusyksyn perehdytyksien alkessa uudella työntekijällä ei välttämättä ole tarvittavia tunnuksia ja työkaluja työn tekemiseen. Helsingin yliopistolla on omat ohjeensa perehdytykseen, jotka löytyvät yliopiston intranetistä, Flammasta. Kyseisiä ohjeita on kuitenkin haastavaa noudattaa täysin, sillä UniSportin toiminta ei ole opetukseen ja tutkimukseen perustuvaa.

Haastattelun lopuksi Mäkelä nosti vielä esiin, että vaikka yliopisto luokin toiminnalle tietyt raamit, on yliopistolle tärkeintä, että asiakkaat ovat tyytyväisiä. UniSport saa melko vapaat kädet toteuttaa omaa toimintaansa parhaaksi näkemällään tavalla. (Mäkelä 13.10.2017.)

2.4 Perehdyttämisen käytännöt Helsingin yliopistossa ja UniSportilla

UniSport noudattaa henkilöstöasioissa Helsingin yliopiston ohjeita ja sääntöjä. Myös perehdytykseen löytyy ohjeet yliopiston intranetistä, Flammasta.

Yliopiston ohjeiden mukaan jokaisen Helsingin yliopistossa työskentelevän tulee tietää vastuunsa uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Perehdytysvastuu kuuluu lähimmälle esimiehelle. Esimies voi halutessaan jakaa käytännön perehdytystöitä, jolloin perehdytyksestä vastaa useampi henkilö. Viime kädessä kuitenkin esimies on vastuussa siitä, että uusi työntekijä perehdytetään asianmukaisesti. Näin toimitaan myös UniSportilla. Perehdytystä hoitavat yleensä kokeneemmat asiakasneuvojat tai asiakaspalveluvastaava. Parhaimmillaan koko työyhteisö osallistuu uuden työntekijän perehdytykseen. Jokaisella on vastuunsa uuden työntekijän huomioimisesta ja opastamisesta.

Asiakaspalveluvastaava koordinoi perehdytystä ja tekee työvuorolistat niin, että uusi työntekijä tekee kolme vuoroa perehdyttäjien kanssa. Usein uutta työntekijää perehdyttää siis jopa kolme eri henkilöä. Tämän vuoksi on tärkeää, että perehdytysmateriaalit ovat ajan tasalla ja käytännöt yhteneväiset. Vastuu perehdytyksen onnistumisesta on myös uudella työntekijällä itsellään. Hänen tulee olla aktiivinen ja hänen tulee perehtyä myös itsenäisesti tarjolla oleviin materiaaleihin ja oppaisiin.

Flammasta löytyy perehdytyksen vastuut jaoteltuna seuraavasti; Uuden työntekijän tulee ymmärtää vastuunsa aktiivisena perehtyjänä ja toimia oma-aloitteisesti.

Työyhteisön tehtävänä on tukea uutta työntekijää ja ottaa hänet työyhteisön jäseneksi. Yhteisö myös osallistuu tarvittaessa perehdytykseen ja työnopastukseen. Esimiehellä on vastuu perehdytyksen onnistumisesta ja resurssien varmistamisesta.

Yksikön vastuuperehdyttäjä koordinoi uuden työntekijän perehdytystä ja laatii yhdessä esimiehen kanssa perehdyttämissuunnitelman ja huolehtii käytännön asioista. Vastuuperehdyttäjä myös opastaa tulokkaan yksikön käytäntöihin. Yliopistopalvelut huolehtivat henkilöstö- ja lakiasioista, henkilöstön kehittämisestä ja työhyvinvointiin liittyvistä asioista. Yliopistopalvelut kehittävät perehdytyskäytäntöjä koko Helsingin yliopiston tasolla ja tukevat yksiköissä tapahtuvaa perehdytystä, sekä toteuttavat perehdytyksen tueksi koulutuksia ja uusia toimintamalleja. Helsingin yliopiston johdon tehtävänä on antaa tukensa sille, että hyvä perehdytys on osa Helsingin yliopiston arkea ja lujittaa perehdytyksen arvostusta Helsingin yliopistossa. (Helsingin yliopisto 2015.)

3 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen on uuteen työtehtävään siirryessä vaadittua kouluttamista ja valmentamista (Kupias ja Peltola 2009, 9). Nykypäivänä perehdytys nähdään kuitenkin laajempänä kokonaisuutena, kuin vain työhön opastamisena. Perehdytykseen kuuluu monessa organisaatiossa myös kollegoihin, työyhteisöön ja itse yritykseen ja sen strategiaan tutustumista jo heti ensimmäisistä päivistä alkaen. Näin uusi työntekijä tietää heti ensipäivistä alkaen oman roolinsa organisaatiossa. (Kupias ja Peltola 2009, 13–14.)

Englannin kielessä käytetään nykyään kahta eri termiä kuvaamaan perehdytyksen laatua. Orientation-sana tarkoittaa perinteistä, työsuhteen alussa tapahtuvaa yleisperehdytystä. Tämän tarkoituksena on, että uusi työntekijä saavuttaa työn tekemiseen tarvittavan perusosaamisen. (Psycon Oy 2012.)

Onboarding puolestaan on nykypäivään paremmin soveltuva, huomattavasti laajempi termi perehdytykselle. Tarkoitus on, että perehdytettävä sitoutuu nopeasti työhönsä, pääsee kiinni tuottavaan tekemiseen ja edistää yrityksen tai organisaation tavoitteita strategian mukaisesti. Onboardingin tavoitteena on jo ennen työsuhteen alkamista edistää työntekijän sitoutuneisuutta pitämällä yhteyttä uuteen tulokkaaseen, sekä järjestämällä kaikki tarvittavat käytännön asiat kuntoon ennen ensimmäistä työpäivää. Perehdytyksen alussa nostetaan esiin työskentelyn tapoja, tiloja ja välineitä. Myös organisaation merkitystä ja tavoitteita nostetaan esiin. Ylimmän johdon on tärkeää olla juuri tässä alun vaiheessa mukana. (Psycon Oy 2012.)

Perehdytys mielletään nykypäivänä kahdensuuntaisena tapahtumana, kun aiemmin sen ajateltiin olevan pelkkää tiedonjakamista yhdeltä henkilöltä toiselle. Perehdytyksen alkuvaiheissa saatetaan pyytää uudelta työntekijältä ensimmäisiä mielikuvia yrityksen visioista ja arvoista. Näin saadaan yritykselle tuoretta näkökulmaa tärkeisiin asioihin. (Psycon Oy 2012.)

On myös tärkeää perehdyttää organisaatio ja sen yhteisö perehdytettävään uuteen työntekijään. On ensiarvoista, että työyhteisö on valmis työskentelemään uuden tulokkaan kanssa. Uudesta työntekijästä voidaan tiedottaa ja kertoa kyseisen henkilön taustoista ja osaamisalueistaan. (Psycon Oy 2012.)

Kesto on yksi laajan ja suppean perehdytyksen erottava selkeä tekijä. Muutamassa päivässä työntekijä saa perustiedot yrityksestä ja omista tehtävistään. Laajemmassa perehdytyksessä otetaan huomioon se, että pidemmässä, useamman kuukauden kestävässä

perehdytyksessä tapahtuu yhteinen tavoitteiden asettaminen ja palautteen saaminen. Laajemmassa perehdytyksessä on kuitenkin haasteensa. Laajassa perehdytyksessä on usein mukana rekrytoinnista ja osaamisen kehittämisestä huolehtivat tasot. Heidän lisäksi mukana on myös lähiesimies ja mahdollisesti muutama perehdyttäjä. Kun perehdytykseen osallistuu monia tahoja, saattaa perehdytyksen koordinoiminen unohtua. Perehdyttämisessä saattaa tapahtua ei-toivottua päällekkäisyyttä ja viestinnällisiä ongelmia. Olisi tärkeää, että perehdytysprosessille nimettäisiin yksi siitä vastaava henkilö. Myös palautteen kerääminen perehdytyksestä kokonaisuutena on tärkeää. Uuden onboarding-määritelmän mukaan perehdytys on interaktiivista ja pitkäkestoista toimintaa, jolla luodaan myös edellytykset ja halu onnistuneeseen työskentelyyn yrityksessä. (Psycon Oy 2012.)

3.1 Lainsäädäntö ja perehdytys

Suomen laissa on määritelty lait, jotka määräävät perehdytystä. Erityisesti perehdyttämistä käsittelevät työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksillä. Laissa korostetaan hyvän perehdyttämisen vaikutusta yrityksen kilpailukykyyn ja työhyvinvointiin. Kaikissa näissä laissa korostetaan työnantajan vastuuta siitä, että perehdytys tapahtuu lainmukaisesti.

26.1.2001/55 Työsopimuslaki määrittelee, että työnantajan on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. 26.1.2001/55 Työsopimuslaki 1 § Yleisvelvoite. Hyvä perehdyttäminen edesauttaa näiden tapahtumista. Tämä laki tosin ei käsittele pelkästään uuden työntekijän perehdyttämistä, vaan myös vanhan työntekijän kouluttamista muuttuvassa työympäristössä.

23.8.2002/738 Työturvallisuuslaki puolestaan määrittelee, millaista työntekijän ohjaus ja opetus tulisi olla. Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;

- 2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;
- 3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja
- 4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta sekä kirjallisista työohjeista sekä niistä ammateista ja tehtävistä, joissa vaaditaan erityistä pätevyyttä, sekä tällaisen pätevyyden osoittamisesta. Pätevyyden osoittamiseksi hyväksytään myös ulkomailla suoritettu tutkinto, todistus tai muu koulutuksesta annettu asiakirja sen mukaisesti kuin siitä säädetään ammattipätevyyden tunnustamisesta annetussa laissa (1093/2007) tai määrätään Suomea sitovissa kansainvälisissä sopimuksissa.

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä ohjaa työpaikan johdon ja työntekijöiden neuvottelua ja viestintää tilanteissa, jolloin on tapahtumassa henkilöstön asemaan vaikuttavia muutoksia, hankintoja tai järjestelyjä. Lisäksi laissa määritellään henkilöstön osaamistason ylläpittoa seuraavalla tavalla: Yrityksessä on laadittava yhteistoimintaneuvotteluissa vuosittain henkilöstö- ja koulutussuunnitelma työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelmaa laadittaessa on otettava huomioon ennakoitavat, yrityksen toiminnassa tapahtuvat muutokset, joilla ilmeisesti on henkilöstön rakennetta, määrää tai ammatillista osaamista koskevaa merkitystä. 30.3.2007/334 Laki yhteistoiminnasta yrityksissä.

3.2 Perehdytyksen hyödyt ja merkitys

Onnistunut perehdytys luo hyvän pohjan työn tekemiselle ja yhteistoiminnalle. Kun perehdytys tapahtuu nopeasti, pystyy uusi työntekijä työskentelemään itsenäisesti. Perehdytyksellä on myös suuri merkitys sitoutumisessa ja työyhteisöön myönteisessä asennoitumisessa. Hyvä perehdytys edesauttaa työn oikein oppimista. Virheiden määrä vähenee sitä enemmän, mitä paremmin perehdytys on hoidettu. Tämä hyödyttää koko työyhteisöä ja vaikuttaa positiivisesti myös uuden työntekijän motivaatioon ja mielialaan.

Työturvallisuuden ja riskien läpi käyminen on myös tärkeässä roolissa. Varsinkin aloittaville työntekijöille sattuu yleensä työtapaturmia ja onnettomuuksia herkemmin. Turvallisuusasioiden läpikäyminen takaa turvallisen työympäristön koko organisaatiolle.

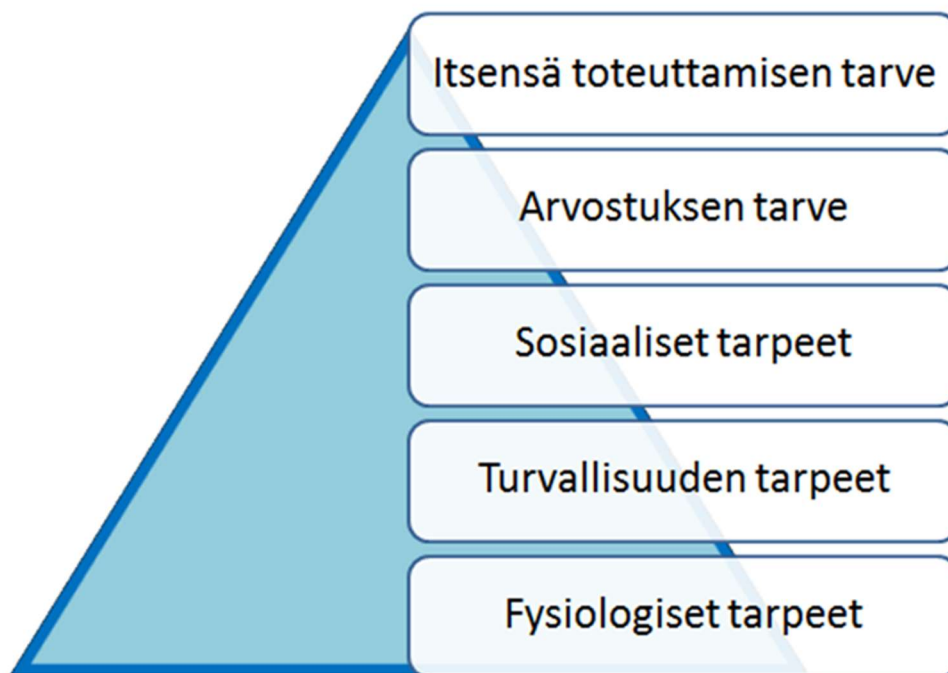
Työmotivaatio on yksi ratkaiseva tekijä poissaolojen määrään ja henkilöstön vaihtumiseen liittyen. Kun perehdytyksestä jää uudelle työntekijälle myönteinen ensivaikutelma, kokee hän olevansa rohkaistu ja kannustettu. Myös työmotivaatio kasvaa hyvän ensivaikutelman myötä. Motivaatio puolestaan laskee, jos tulokas tuntee olevansa kollegoidensa tiellä tai hidasteena, tai mikäli hän jää yksin jo heti ensimmäisinä päivinä.

Hyvä työhön perehdytys ei kustanna yritykselle paljoa, mutta huono perehdytys puolestaan maksaa. Kun huonon perehdytyksen seurauksena on isoja virheitä, työtapaturmia, hävikkiä ja turhia poissaoloja, tulee uusi työntekijä kalliiksi. Myös tärkeät asiakassuhteet saattavat kärsiä huonosta perehdytyksestä. Tätä myötä myös ihmisten mielikuvat yrityksestä saattavat huonontua. Kun perehdyttäjä on tyytyväinen perehdytykseensä, hän myös todennäköisesti ilmaisee sen. Samoin myös tarinat huonosta perehdytyksestä kulkeutuvat yrityksen seinien ulkopuolelle. Hyvin hoidettu perehdytys takaa hyvän ja positiivisen yrityskuvan kehittymisen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4-6.)

3.3 Maslowin tarvehierarkia ja perehdytys

Krystal Barghelame kirjoittaa artikkelissaan perehdytyksen soveltamisesta Maslowin teoriaan tarvehierarkiasta. Abraham Maslowin tarvehierarkia on motivaatioteoria. Maslowin mukaan ihmisellä on viidenlaisia tarpeita, jotka muodostavat hierarkisen tason, jota kuvataan usein pyramidina (kuvio 2). Uudelle tasolle voidaan teorian mukaan siirtyä aina vasta kun aiemman tason tarve on täytetty. Hierarkia on kuitenkin joustava ja ihmisen toiminnan nähdään usein motivoituneen monesta tarpeesta käsin.

Tarvehierarkiateoria perustuu kahteen pääajatukseen. Ensimmäisen mukaan ihmisellä on halu tyydyttää tietyn tyyppiset erityistarpeet. Nämä tarpeet ovat fysiologiset, turvallisuuden, sosiaalisen liittymisen, arvostuksen ja itsensä toteuttamisen tarpeet. (Otavan opisto 2015.)



Kuvio 2: Maslowin tarvehierarkia (Otavan opisto 2015).

Uuden työntekijän perehdytykseen voidaan ajatella noudattavan Maslowin teoriaa. Fysiologiset ja turvallisuuden tarpeet ovat ensimmäiset täytettävät tarpeet. Uuden työn tulisi tarjota työntekijälleen ruokaa, juomaa, lepoa ja saniteettitilat. Näiden aivan perusasioiden lisäksi uudelle työntekijälle tulisi antaa aikaa rakentaa oma ympäristönsä. Tulokas saa asentaa tietokoneensa, puhelimensa ja työpisteensä mieleisekseen, jotta työn aloitus sujuu mutkitta. Myös työpaikan turvallisuussuunnitelman ajan tasalla pitäminen ja työympäristöön ja sen turvallisuuteen perehdyttäminen lisäävät turvallisuuden tarpeen täyttymistä.

Teorian kolmas täytettävä tarve on sosiaalisen liittymisen tarve. Suuri kuulumisen tunne ja saavutukset työyhteisössä ovat perustavat pohjan uuden työntekijän potentiaalille ja motivaation kasvuun. Tämän vuoksi on myös tärkeää kiinnittää huomiota uuden työntekijän vastaanottoon. Kun uusi työntekijä kokee kuuluvansa yhteisöön, hänen sosiaalisen liittymisen tarpeensa täyttyy. Neljäs tarve on arvostuksen tarve. Kun uusi työntekijä kokee heti ensimmäisestä päivästä alkaen olevansa arvostettu lisä organisaatioon, myös neljäs tarve täyttyy.

Viimeinen tarve on itsensä toteuttamisen tarve. Tämän tarpeen voidaan ajatella perehdyttämässä olevan se vaihe, kun työntekijän perehdytys lähenee loppuaan, ja hänen on lopulta toimittava täysin itsenäisesti. Tähän vaiheeseen saattaa mennä muutama kuukausi tai kauemminkin. Työnantaja voi tukea tähän vaiheeseen pääsyä kannustamalla ja käymällä kaksisuuntaisia palautekeskusteluja ensimmäisen puolen vuoden aikana. Myös vastuun antaminen ja työn selkeiden tavoitteiden määrittely auttaa uutta työntekijää saavuttamaan viimeisen tarpeen.

Näiden viiden tarvetason jälkeen työntekijä on saavuttanut päämääränsä ja motivaatio on huipussaan. (Barghelame.)

3.4 Perehdyttämisen eri muotoja ja malleja

Perehdyttämiseen on luotu erilaisia toimintamalleja, joita esittelen seuraavaksi. Kupias ja Peltola ovat tarkastelleet perehdyttämistä toimintakonsepteina. Usein organisaatioissa räätälöidään näitä konsepteja juuri oman yrityksen tavoitteisiin sopiviksi ja eri toimintamalleja sekoitetaan keskenään. Menetelmää valitessa on olennaista miettiä, mikä menetelmä sopii kyseiseen organisaatioon ja työyhteisöön. Menetelmien tulee olla tarpeeksi monipuolisia, jotta ne voivat vastata eri oppimistyyliä. Nostan seuraavaksi esiin malleja, jotka soveltuvat parhaiten asiakaspalvelutyön perehdyttämiseen. (Kupias & Peltola 2009, 35–36)

Vierihoidoperehdyttämisessä etuina ovat sen yksilöllisyys ja selkeä vastuunjakoaminen. Uhkana tässä mallissa on se, että perehdyttäjän ammattitaito ja innostus perehdyttämiseen eivät ole riittävät. Vierihoidoperehdytyksessä nimensä mukaisesti uusi työntekijä seuraa kokeneemman vierellä tämän työskentelyä ja tapoja. Tämä tapa on yksi suosituimmista perehdytyksen malleista.

Tässä perehdytysmallissa tulokkaan lähiesimies tai kokeneempi kollega kertoo työnsä ohella organisaatiosta, työyhteisöstä ja yrityksestä. Työtehtäviin perehtyminen tapahtuu rauhallisessa lomassa. Jotta perehtyminen on onnistunutta, tulee perehdyttäjän paneutua tulokkaan myötävaikuttamiseen. Perehdyttäjän tulee myös saada uusi työntekijä tuntemaan itsensä tervetulleeksi ja olla ammattitaitoinen omassa työssään. Mikäli perehdyttäjä on epävarma tai itse haluton perehdyttämään, on perehdytys mitä todennäköisimmin epäonnistunut. Tässä perehdytysmallissa korostuu juuri perehdyttäjän taidot, ajankäyttö ja työn organisointi. Perehdyttäjältä vaaditaan myös kykyä suodattaa omat mielipiteensä ja asenteensa niin, että ne eivät näy ulospäin tulokkaalle. (Kupias & Peltola 2009, 36–37.)

Malliperehdyttämissä luodaan usein erilaisia toimintamalleja ja suunnitelmia perehdyttämisen tueksi. Perehdytyksen vastuut jaetaan ja suunnitellaan selkeästi. Tässä tavassa käytetään usein yrityksen sisäisiä materiaaleja ja apuvälineitä. Tällaisia ovat esim. tulosoppaat ja muistilistat. Näiden tehtävänä on helpottaa uuden sekä vanhan työntekijän työtä. Lisäksi materiaalien perusteella perehdytys tapahtuu jokaiselle samoilla raameilla ja varmistetaan, että kaikki tarpeellinen tulee käytyä läpi. Perehdyttämisen vastuut jaetaan tässä tavassa useammalle henkilölle organisaatiossa. Henkilöstöhallinto kertoo usein työsuhteeseen liittyvistä asioista, kun taas työyhteisö hoitaa itse työhön ja uuteen rooliin perehdyttämisen. Myös tässä mallissa korostuu perehdyttäjän motivaatio ja kyvyt perehdyttää uusi työntekijä tehtäviinsä ja talon tavoille. (Kupias 2009, 37–38).

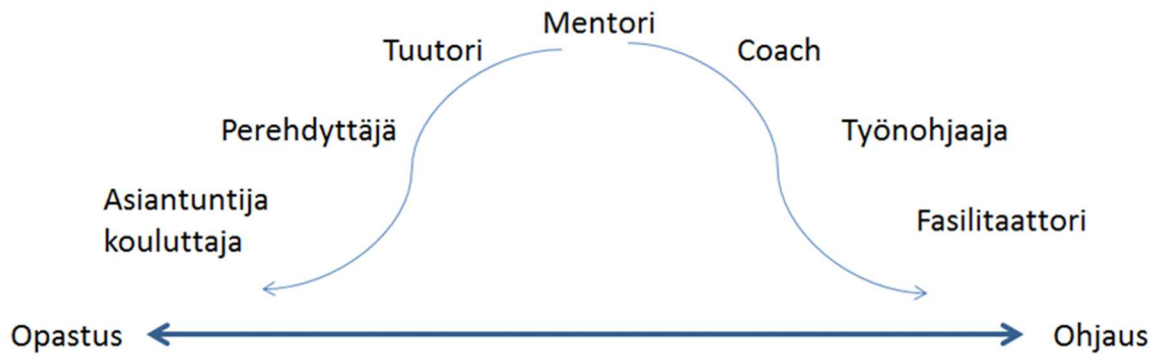
Dialogisesta perehdyttämisestä puhutaan silloin, kun tulokkaan työtehtäviin kuuluu tuoda jotain uutta organisaatioon ja työyksikön tulee oppia jotakin häneltä. Tällöin perehdyttäminen on työyhteisön ja uuden tulokkaan yhteiskehitys, jossa molemmat osapuolet oppivat ja kehittyvät. Tällaisessa tilanteessa perehdyttämissuunnitelma laaditaan usein yhdessä tulokkaan kanssa. Uuden työntekijän asiantuntemusta hyödynnetään ja vastuu perehdyttämisen suunnittelusta ja toteutuksesta siirtyy enemmäksään hänelle. Dialogisessa perehdyttämisessä korostuu uuden työntekijän kuuntelu ja hänen ehdottamien näkemysten hyödyntäminen. Tulokkaalle tulee kuitenkin aina kertoa tiedot, josta on hyötyä hänelle. Perehtyminen on koko yrityksen toimintatapa ja kaikki sen työntekijät osallistuvat perehtymiseen ja perehdyttämiseen. (Kupias & Peltola 2009, 41–42.)

3.5 Mentorointi, mitä se on ja miten sillä voi tukea perehdyttämistä?

Mentorointi on toimintaa, jossa kokenut mentori opastaa ja neuvoa aloittelevaa ja kokemattomampaa henkilöä, eli aktoria. Lähtökohtaisesti mentorointi perustuu aktorin ja mentorin luottamukselliseen ja avoimeen vuorovaikutukseen. Aktorin tulee voida luottaa ja uskoa mentoriinsa ja siihen, että tämä tukee aktoria kehittymään ammatillisesti. Aktorin puolestaan pitää lähtökohtaisesti olla halukas kehittymään. Mentoroinnin olennaisin tekijä on oppiminen. Organisaation asettamien tavoitteiden tulee saada tartuntapintaa myös oppijasta, jotta tavoitteet toteutuvat. Myös mentoroinnissa painottuu nykyään kaksisuuntaisuus. Mentori oppii aktoriltaan, jos hän on vastaanottavainen aktorin näkemyksille ja ajatuksille. (Kupias & Salo 2014, 11–12.)

Mentorointia ei tulisi rajata puhtaasti perehdyttämiseksi. Mentorin ja perehdyttäjän molempien tehtävänä on toimia työelämäohjaajana. Muita työelämäohjaajia ovat mm. coach ja fasilitaattori. Näiden kahden tehtävänä on ohjattavan osaamisen ja ajatusten esiin nostaminen. Perehdyttäjät puolestaan keskittyvät ensiarvoisesti asiantuntijatiedon ja käytännön

taitojen siirtämiseen ohjattavalleen. Mentori jää näiden kahden ohjaajatyypin väliin. Mentori voi painottua tilanteista ja tarpeista riippuen perehdyttämisen tai coachingin suuntaan. Mentorointi toimiikin hyvin osana perehdytystä. (Kupias & Salo 2014, 19.)



Kuvio 3: Erilaisia työelämäohjaajia – (Kupias & Salo 2014.)

Kun perehdytyksessä hyödynnetään mentorointia, valitaan uudelle työntekijälle oma mentori. Mentorin tehtävä on samankaltainen kuin perehdyttäjän, mutta usein mentori tulee mukaan perehdyttämisvaiheen jälkeen. Tällöin uudella työntekijällä on jo työhön tarvittavat perustaidot ja -tiedot. Sen jälkeen siirrytään syvällisempään perehdyttämiseen ja keskipisteenä on työympäristö. Perehdyttäessä on ensisijaista, että aktori on mentoria kokemattomampi. Mentorin ei tarvitse kuitenkaan olla korkeammassa asemassa. (Kupias & Salo 2014, 34–36.)

Perehdytysmentorointia voidaan toteuttaa joko aktori- tai mentorilähtöisesti. Aktorilähtöisessä mentoroinnissa esille nostetaan uuden työntekijän tarpeet ja etsitään juuri hänelle sopiva mentori. Tavoitteet asetetaan tulokkaan kehitystarpeiden mukaisiksi. Mentorilähtöisessä perehdytysmentoroinnissa hiljainen tieto ja mentorin taidot ja tiedot ovat keskiössä.

Mentorin tulee aina välttää yrityksen sisäisten ja omien asenteiden ja negatiivisten mielipiteiden välittymistä aktorille. Tämä vaatii vastuullisuutta. Mentorin tulisi myös tunnistaa väärät ja vanhat toimintatavat ja estää myös niiden välittymistä tulokkaalle. Perehdytysmentorointi voi olla spontaania toimintaa, mutta usein sitä toteutetaan osana organisoitua perehdyttämistä. (Kupias & Salo 2014, 34–36.)

3.6 Oppiminen ja perehdytys

Perehdyttäminen on osaamisen kehittämistä. Perehdyttäjälle on tärkeää tietää, kuinka ihminen oppii ja miten oppiminen liitetään yrityksen strategiaan ja tavoitteisiin. Ilman tätä, uusi työntekijä saattaa kehittyä taidoiltaan ja kyvyiltään, mutta ei todennäköisesti takaa yritykselle parempaa kilpailuasemaa kilpailijoihin verrattuna. (Viitala 2009, 170.)

Jokaisella henkilöllä on yksilöllisiä tapoja ottaa vastaan, prosessoida ja palauttaa mieleen informaatiota. Näitä erilaisia oppimistyyliä jaotellaan esimerkiksi aisteihin perustuvalla jaottelulla. Ihmisen muisti toimii aistien kautta. Oppimisen uskotaan onnistuvan todennäköisemmin, jos henkilöllä on useampi kuin yksi vahva aistikanava. Yksi oppii kuulemalla, toinen taas näkemällä. Aisteihin perustuvia oppimistyyliä ovat auditiivinen, visuaalinen ja kinesteettinen oppiminen. Auditiivinen oppija oppii kuulemalla sekä ääntä prosessoimalla. Hyviä oppimistapoja ovat luennot, pienryhmäaktiviteetit, keskustelut tai tutoriaalit. Visuaalisella oppijalla dominoi puolestaan näköaisti. Osa visuaalisista oppijoista oppii lukemalla, mutta osa tarvitsee tuekseen myös kuvia, kaavioita, taulukoita ja muita visuaalisia apukeinoja. Kinesteettinen tai taktiili oppija tarvitsee oppimiseen kehon liikettä. Taktiilille oppijalle riittää yleensä käden liikkeet, kun taas kinesteettinen oppija tarvitsee kokonaisvaltaista kehon liikettä painaakseen asioita mieleensä. (Kielikompassi.)

Toinen tapa jaotella oppimistyyliä on jakaa oppiminen analyyttiseksi tai globaaliksi. Näiden tapojen ero liittyy tapaan, jolla oppija tekee havaintoja ympäristöstään. Analyyttinen oppija erottaa yksityiskohdat analysoimalla asioiden logiikkaa ja taustatietoja. Rutiin omaiset tavat ja systemaattiset strategiat toimivat tällaiselle oppijalle hyvin. Globaali oppija puolestaan näkee tilanteet kokonaisuuksina. Tämän tyylinen oppija on riippuvaisempi sosiaalisesta ympäristöstään ja yhteistyöstä kuin analyyttinen oppija. Globaalit oppijat oppivat paremmin selkeästi jäsenneyistä ja omiin kokemuksiin ja mielenkiintoihin liittyvistä materiaaleista. (Kielikompassi.)

3.7 Oppimisen strategiat

Oppiminen on tiedon käsittelyä. Oppijan tavoitteena on muistaa ja ymmärtää tavoitteet, mutta tieto ei siirry oppijalle ilman työtä. Oppimistyössä oppija toimii niillä tavoilla, joiden avulla uskoo pääsevänsä hyviin oppimistavoitteisiin. Oppimistyö jakautuu pääluokiltaan kahdenlaisiin tiedonkäsittelyn strategioihin.

Ensimmäinen on tietoa toistava strategia. Tässä strategiassa oppija pyrkii omaksumaan opiskeltavan aineksen sen alkuperäisessä muodossa, esimerkiksi suoraan oppimateriaalista tai esityksestä. Tässä strategiassa painottuu ulkoa muistaminen. Oppimiskeinoina toimivat ulkoluku, alleviivaukset ja pänttäminen.

Toinen strategia on tietoa muokkaava. Opittavaa tietoa jalostetaan itselle helpommin käsitettävään muotoon. Välineinä tähän jalostukseen ovat mm. tiedon soveltaminen, tiedon uudenlainen jäsennys tiivistelmillä ja käsitelkartoilla sekä oman oppimisen arvioiminen. Tietoa muokkaavat strategiat ovat tehokkaampia syvällisen oppimisen kannalta, Tällöin tieto linkittyy omiin aiempiin tietoihin ja kokemuksiin. Kun asian ymmärtää ja sisäistää, se on myös helppo muistaa. Useissa tutkimuksissa on todettu hyviä oppimistuloksia saavuttavien opiskelijoiden käyttävän juuri tietoa muokkaavia strategioita. (Kyvyt.fi.)

4 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyö valmistui alkuperäisen aikataulunsa mukaisesti, vaikka suunnitelma elikin jatkuvasti. Työskentelin koko opinnäytetyöprosessin ajan täysipäiväisesti, sekä toimin ai-nejärjestömme puheenjohtajana. Olin ottanut nämä asiat huomioon ja tiedostin ne aika- taulua suunnitellessa. Työtä ei ollut tarkoitus hutaista nopeasti kasaan.

Produktit valmistuivat hyvissä ajoin, vaikka satunnaisesti toimeksiantajan puolelta jouduin välillä joustamaan ja odottamaan vastauksia kauemmin kuin olin ajatellut. Seuraavissa kappaleissa avaan opinnäytetyön aikatauluani, sekä produktin ja raportin toteutusta. Li- säksi pohdin opinnäytetyön tuloksia ja omaa oppimistani.

4.1 Opinnäytetyön aikataulusuunnitelma

Ajankohta Työvaihe

vko 17 Toimeksiantajien tapaaminen ja keskustelu. Mitkä lähtökohdat ovat ja miten edetään? Rajataan aihe.

vko 18–19 Vanhojen perehdytysoppaiden tutkiminen. Muistiinpanojen tekemi- nen. Uusien perehdytysoppaiden luonnostelu.

vko 19 Toimeksiantajien tapaamiset. Luonnosten esittely ja palaute.

vko 20–21 Vanhoihin opinnäytetöihin tutustuminen ja vertailu.

vko 22 Kirjallisuuden tutkiminen ja etsiminen.

vko 23–26 Uusien perehdytysoppaiden tekeminen. Välipalaute muutaman ker- ran tänä aikana.

4.2 Produktien toteutus

Tässä osiossa kerron perehdytysmateriaalien suunnittelusta, toteutuksesta ja aikataulusta. Pidin koko prosessin ajan muistion kaltaista päiväkirjaa työn etenemisestä. Lisäksi olin aikatauluttanut opinnäytetyöni tarkasti. Opinnäytetyön päiväkirja on sanallisessa tai kuvallisessa muodossa olevaa dokumentointia. Koko prosessin laajuuden takia on tärkeää, että prosessin loppuvaiheessa voi palata siinä taaksepäin. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 19-22). Pidin itse päiväkirjaa pilvipalvelussa muistion muodossa. Saatoin kirjoittaa muistiinpanoja missä ja milloin vain, paperille, puhelimeen ja kalenteriin. Tärkeää itselleni oli, että muistin kirjata nämä asiat sähköiseen muistioon myöhemmin.

Ennen kuin tapasin toimeksiantajani edustajia, kävin mielessäni läpi perehdytysprosessia ja sitä, mitä oppaista puuttui. Pohdin syitä siihen, miksi oppaat olivat jääneet päivittämättä ja miten niistä saisi organisaatioon paremmin soveltuviksi. UniSportin tietojen siirtäminen Wiki-tietopankkiin vaikutti paljon produktien sisältöön.

Ensimmäisessä tapaamisessa 25.4.2017 kävimme yhdessä toimeksiantajan kanssa oppaiden sisältöä ja rajasimme työn koskemaan asiakasneuvojia. Toimeksiantajan puolelta tapaamisessa oli paikalla ohjaajani sekä UniSportin liikuntapalvelupäällikkö. Kävimme läpi nykyisten perehdytysoppaiden sisällön sekä suunnittelimme alustavasti yhdessä mitä uusissa oppaissa tulisi olla ja miten ne saisi linkitettyä Wikiin. Sain oppaiden tekemiseen ja suunnitteluun pääosin vapaat kädet. Organisaatio on minulle tuttu ja olen perehdyttänyt useita asiakasneuvojia usean vuoden ajan, joten sain toimeksiantajan puolelta luottamusta.

Ensimmäiseen produktiini, Asiakasneuvojan perehdytysoppaaseen, minulla oli olemassa vanha pohja. Tällä oppaalla minut itseni oli perehdytetty noin kolmen vuotta sitten, ja tällä oppaalla olin itse perehdyttänyt lähes kaksikymmentä uutta asiakasneuvojaa. Aloitin oppaan työstämisen sillä, että tulostin vanhan oppaan ulos ja kävin sisältöä läpi kynä ja korostustussi kädessä.

Palasin mielessäni perehdytystilanteisiin ja pohdin sisällön järjestystä ja muotoa. Halusin uudesta oppaasta selkeämmän ja visuaalisesti miellyttävämmän. Lisäksi selasin Wikiä jatkuvasti. Tärkein missio oli saada opas linkittymään Wikin sisältöön ja siihen, että uusi asiakasneuvoja oppii heti käyttämään Wikiä työkaluna. Lisäksi halusin oppaaseen vain ne tiedot, jotka olivat välttämättömiä. Vanhassa oppaassa oli liikaa tietoa, joka teki siitä osittain vaikealukuisen. Kun asiakasneuvoja osaa käyttää Wikiä työssään, ja löytää sieltä nopeasti tiedon, on myös ensimmäisissä omista vuoroissa varmempi. Vertailin myös muiden yritysten ja organisaatioiden perehdytysoppaita ja pohdin, voisiko niistä saada jotain lisäarvoa UniSportin oppaaseen.

Toinen produktini oli Tervetuloa UniSportiin -opas. Kuten raportissani usein mainittiin, alkaa perehdytys jo rekrytoinnista. On tärkeää, että uusi työntekijä saa tietoja yrityksestä ja työsuhteasioista jo ennen ensimmäistä vuoroa. Oppaasta löytyy koko organisaatioon, palkkaukseen, työterveyshuoltoon, järjestelmiin ja työkaluihin liittyviä asioita. Myös tästä oppaasta oli olemassa jo aiempi versio. Kyseinen opas, kuten perehdytysopaskin, oli jäänyt päivittämättä ja vaati sisältöön paljon viilauksia. Varsinkin järjestelmiin oli tullut muutamassa vuodessa paljon muutoksia. Aiempaan oppaaseen ei ollut sisällytetty palkkaukseen liittyviä asioita, vaan oletettiin että työntekijä etsii tiedon itse myöhemmin työn aloituksen jälkeen. Nämä ovat mielestäni oleellisia tietoja uutta työtä aloittaessa. Myös tässä produktissa konsultoin toimeksiantajiani useamman kerran pyytämällä palautetta sähköpostitse kesän 2017 aikana.

Kesän 2017 aikana tapasimme ohjaajani kanssa kaksi kertaa; 13.7. ja 3.8. Ensimmäisellä kerralla kävimme läpi huomioitani ja muistiinpanojani. Halusin varmistaa, että produktien sisältö vastasi toimeksiantajan tarpeita. Toisella tapaamisella esittelin lähes valmiin version, jonka lähetin asiakasneuvojille tutkailtavaksi ennen palautelomakkeen lähettämistä. Lisäksi olimme ohjaajani kanssa tiiviisti yhteyksissä sähköpostitse ja pidin huolen siitä, että toimeksiantaja oli tietoinen siitä, missä vaiheessa työ etenee.

4.3 Palautekysely perehdyttäjäille

Asiakasneuvojan perehdytysoppaan ensimmäisen version valmistuttua otin prosessiin mukaan myös entisiä kollegoitani, eli itse perehdyttäjiä. Halusin kuulla heidän kommentteja ja korjausehdotuksia, sillä en itse enää ollut perehdyttämässä.

Pyysin tähän ryhmään viisi pitkäaikaista asiakasneuvojaa, joilta tiesin saavani arvokasta palautetta ja kehitysideoita työn edetessä. Asiakasneuvojat työskentelevät eri kampuksilla

ja ovat tai ovat olleet myös asiakaspalveluvastaavia. Lähetin ensin produktin raakaversion kommentoitavaksi ja pyysin palautetta perinteisesti sähköpostitse.

Kun olin tehnyt muokkaukset oppaisiin sähköpostipalautteiden perusteella, lähetin heille uuden version. Tämän jälkeen teetätin vielä perehdyttäjillä nimettömän palautekyselyn, jossa he saivat antaa vielä lopulliseen versioon palautteensa ja kommenttinsa.

4.3.1 Poimintoja palautelomakkeesta

Tässä kappaleessa esittelen palautekyselyn kysymyksiä ja vastauksia. Olen nostanut esiin kyselyn tuloksista muutamia oppaisiin liittyviä oleellisia kysymyksiä, jotka muovasivat vielä lopullista produktia oikeaan suuntaan. Kyselyyn vastasi viisi asiakasneuvojaa. Palauteista nousi uutena asiana kausikortin myymisen käsikirjoitus, jonka lisäsin perehdytysoppaan viimeiseksi sivuksi.

Kyselyn lisäksi kysyin suullisesti uusilta työntekijöiltä heidän kommenttejaan perehdytykseen ja oppaaseen liittyen, kun tapasin heitä UniSportin kauden avaus – tapahtumassa. Suullinen palaute oli hyvää eikä oppaaseen tullut muutoksia.

Helpottaako opas perehdytystilannetta vanhaan oppaaseen verrattuna? Miten?

”On hyvä, että Wiki tulee tutuksi heti perehtymisen alussa.”

”Linkittyminen Wikiin on todella suuri plussa!! ihan ehdoton edellytys nykyisin. Se, että oppaassa niin vähän tekstiä, voi kääntyä vähän sitä vastaan.”

”Helpottaa tosi paljon, jos ja kun kaikki perehdyttäjät käyttävät sitä. Perehdyttäjä näkee mitä on jo käyty läpi ja perehdytettävän on helppo poimia oppaasta asioita joita ei vielä muista tai ymmärrä, jotta ne voidaan käydä läpi vielä uudelleen.”

”En ole perehdyttänyt vanhalla oppaalla mutta minut perehdytettiin sillä ja se tuntui paljon sekavammalta kuin tämä uusi.”

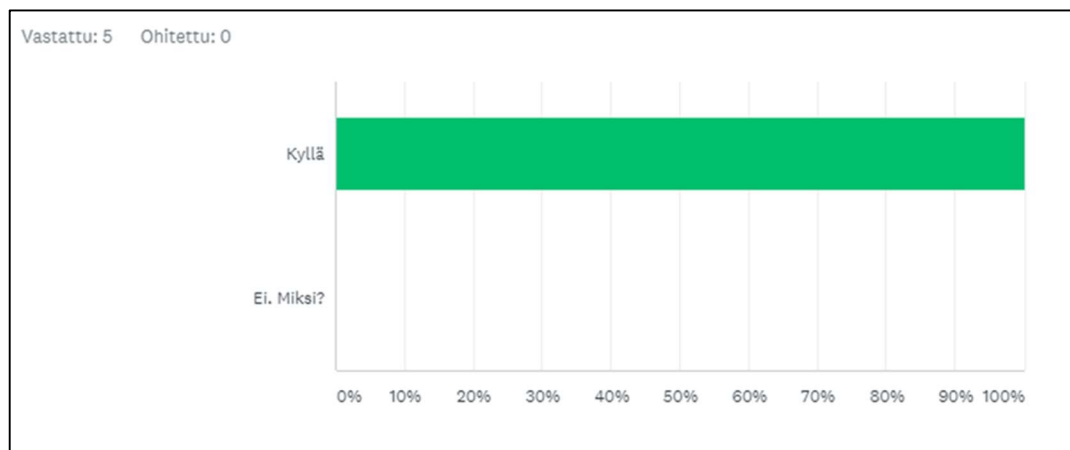
Miten hyvin Wiki linkittyy oppaaseen? Muuttaisitko siinä jotain?

”Opas linkittyy hyvin Wikiin, mutta Wikissä pyöriminen vie perehdytyksessä paljon aikaa, koska alustalta hankala löytää asioita nopeasti ja perehdytyksessä aina paljon tehtävää.”

”Kiitos siitä, että hakusanat ovat juuri ne mitä ne Wikissäkin on! Eli mielestäni linkittyä hyvin, koska Wikistä kuitenkin löytyy sitten aina asiasta kunnon ohjeistus. Uudelle asiakasneuvojalle tästä siis varmasti paljon apua myös ensimmäisissä omilla vuoroissaan.”

”Linkittyä ihan toimivasti. Tosin Wikissä ei välttämättä ihan kaikkea tarvittavaa tietoa. Esim. Yollan käytöstä siellä ei ole juuri mitään. Oppaassa on aika minimaalisesti tekstiä. Toisaalta hyvä, että päivitykset tehdään Wikiin, toisaalta perehtyjälle ei jää silmälaitavaksi tärkeimpiä pointteja.”

Onko oppaan ulkoasu selkeä?



Kuvio 4: Palautelomakkeen vastaukset.

Vapaat kommentit:

”Perehdytysoppaaseen olisi hyvä lisä, että olisi erikseen Kausikortin myynti –tilanne pähkinäkuoressa. Mistä on ollut Wikissä puhettakin. Siinä olisi se, mitä on ehdottomasti muistettava kertoa ja se, mikä olisi hyvä, jos suinkin ehtii. Näin varmistettaisiin tasalaatuinen palvelu ja se, että asiakkaat todella saa oleellisen tiedon. Uusia asiakasneuvojia aloittaa eniten syksyisin, jolloin myydään myös eniten kausikortteja. UniSportin haasteena on se, ettei kenelläkään välttämättä ole kokonaiskuvaa perehdytyksestä. Siksi perehdytysoppaalla on suuri merkitys”

4.4 Raportin toteuttaminen

Ennen omaan raporttiin paneutumista luin ja perehdyin muiden tekemiin opinnäytetöihin, joissa aiheena on perehdytys. Tällä tavoin orientoiduin itse siihen, mitä työni voisi mahdollisesti pitää sisällään ja mistä näkökulmasta haluan raporttiosuuden tehdä.

Harmikseni huomasin myös, että perehdytys opinnäytetyön aiheena on todella yleinen. Minua oli varoiteltu tästä aiemmin, mutta vasta muiden opinnäytetöitä lukiessani todellisuus valkeni minulle. Koin haastavana sen, miten omasta opinnäytetyöstäni saisin hieman ainutlaatuisemman. Produktit olin kuitenkin jo tehnyt, joten aihetta ei kannattanut vaihtaa. Päätin nostaa työssäni enemmän esiin toimeksiantajan taustoja. Lisäksi luin paljon englannin kielisiä artikkeleita, joissa nousi hieman eri taustat ja asiat esiin, kuin niissä kirjoissa joita jokainen samasta aiheesta tehnyt opiskelija oli tehnyt. Artikkeleista nousivat esiin mm. Maslowin tarvehierarkia, johon en perehdytyskirjallisuutta lukiessani ollut törmännyt.

Työn raporttiosuus rakentui vasta perehdytysoppaiden ollessa lähes valmiit. Olin tuotteja tehdessä tutkinut kirjallisuutta ja selaillut artikkeleita netissä samalla rakentaen päässäni sitä sisältöä, jonka raporttiin halusin. Lähdekirjallisuutta pyrin käyttämään mahdollisimman monipuolisesti.

Ennen raporttiosuuden kirjoittamista minua huoletti hieman oma motivaationi. Kun produktit olivat valmiit ja saaneet hyvää palautetta, koin että raportin kirjoittaminen ei opettaisi minulle enää mitään. Nostin produktien tavoitteet huomattavasti korkeammalle kuin raportin. Mielestäni osoitin osaamiseni jo sillä, että tekemäni oppaat otettiin innolla käyttöön ja niistä oli suuri hyöty toimeksiantajalle. Produktit muotoutuivat helposti ja motivaationi oli korkealla. Raporttiosuudessa minun piti jo hieman tarttua itsestäni niskasta kiinni ja merkata työajat kalenteriini. Syksyn kiireisen aikataulun vuoksi koin välillä haastavaksi ryhtyä kirjoittamaan. Tähänkin löytyi yksinkertainen ratkaisu. Kaksi tuntia työtä, puhelin pois päältä ja oikea asenne. Kun pääsin kunnolla kirjoittamisen makuun, se luonnistui helposti. Opin myös paljon uutta ja sellaista tietoa, jota käytän varmasti hyödykseni myös tulevaisuudessa työelämässä.

Halusin raportissani nostaa esiin myös toimeksiantajan taustoja ja sitä, miten yliopistojen erillislaitoksena toimiminen vaikuttaa perehdytyksen suunnitteluun ja toteutukseen. Lähteinä käytin yliopiston intranettiä Flammaa, vanhoja UniSportin perehdytysoppaita sekä haastattelua.

4.5 Työn tulokset ja pohdinta

Opinnäytetyön tuloksena syntyi Helsingin yliopiston erillislaitokselle UniSportille kaksi päivitettyä ja toimivaa perehdytysopasta. Molemmat oppaat olivat vaatineet jo pidemmän aikaa päivittämistä, mutta organisaation sisällä työtä ei ehditty ja saatu järjestymään. Pereh-

dytysoppaiden päivittäminen vaatii keskittymistä ja taustatyötä. Kyseistä työtä ei ole organisaatiossa määritelty kenenkään työtehtäväksi. Tämän vuoksi opinnäytetyöni säästi toimeksiantajalta aikaa ja resursseja.

Perehdytysoppaita tullaan varmasti käyttämään myös jatkossa UniSportilla. Uusia asiakasneuvoja aloittaa jatkuvasti ja nyt kun opas on ajan tasalla, tulee se säästämään aikaa sekä perehdyttäjältä, että uudelta työntekijältä. Perehdyttämisessä voidaan keskittyä olennaiseen, kun oppaat ovat asianmukaiset.

Produktien tehtävänä oli saada uusi työntekijä sitoutumaan jo ennen työn alkamista organisaation, sekä antaa hänelle lähtökohdat onnistuneeseen perehdytykseen. Tässä onnistuttiin hyvin. Myös UniSportin Wikin linkittäminen oppaaseen onnistui erinomaisesti. Uudet työntekijät ottavat Wikin käyttöön heti ensimmäisessä vuorossaan ja oppivat perehdytyksen ohella löytämään työhön tarvittavat tiedot. Lisäksi tavoitteena oli saada perehdytystilanteesta toimiva ja myös perehdyttäjälle onnistunut kokemus. Myös perehdyttäjä oppii perehdytystilanteesta paljon uuden työntekijän kysymysten myötä. Kokonaisuudessaan opinnäytetyö ja produktit onnistuivat odotetusti.

Opin itse opinnäytetyöprosessin aikana paljon ja ammatti-identiteettini vahvistui. Erikoistuin itse johtamiseen ja HRään. Opinnäytetyöprosessin aikana aloitin kahdessa eri työpajassa. Molemmissa otin kriittisen näkökulman heidän perehdytysprosessiin ja siihen, kuinka paljon siihen on panostettu. Heijastin omaa perehdytystäni opinnäytetyöhöni ja sain paljon ideoita siihen, mitä haluan korostaa omassa työssäni. Kerroin avoimesti myös kehitysehdotuksiani uusille työnantajilleni ja sain siitä myös paljon kiitosta. Toinen organisaatiosta tekikin muutoksia myös omaan perehdyttämiseen palautteeni perusteella. Opinnäytetyöstäni hyötyi siis toimeksiantajayrityksen lisäksi myös kaksi muuta organisaatiota. Opinnäytetyöni on vahvistanut itselleni sitä, että haluan valmistuttuani työskennellä HR:n asiantuntijana.

Lähteet

Barghelame, K. What Maslow's hierarchy of needs can teach us employee onboarding. Luettavissa: <https://gusto.com/framework/hr/what-maslows-hierarchy-of-needs-can-teach-us-employee-onboarding/>. Luettu: 29.12.2017.

Helsingin yliopisto 2016. Intranet. Perehdytys. Luettu: 29.11.2017.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus. Nykypaino Oy. Vantaa.

Kielikompassi. Oppimistyyliit. Luettavissa: <https://kielikompassi.jyu.fi/opioppimaan/oppimistyyliit.html>. Luettu: 23.12.2017.

Kupias, P. & Peltola R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä. Helsinki.

Kupias, Päivi & Salo, Matti 2014. Mentorointi 4.0. Talentum Media Oy, Helsinki.

Kyvyt.fi. Oppiminen ja opiskelu. Luettavissa: <https://kyvyt.fi/artefact/file/download.php?file=338279&view=47991>

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334.

Mäkelä, T. 13.10.2017. Liikuntapäällikkö. Helsingin yliopisto, UniSport. Haastattelu. Helsinki.

Otavan opisto 2015. Maslowin tarvehierarkia. Luettavissa: http://opinnot.internetix.fi/fi/materiaalit/ps/ps4/03_motivaation_emootioiden/04_3.4_maslowin_tarvehierarkia. Luettu: 28.12.2017

Psycon Oy 2012. Ajattele perehdytys uudelleen. Luettavissa: <https://www.psycon.fi/blogi/ajattele-perehdytys-uudelleen>. Luettu: 27.12.2017.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. 4. tarkistettu painos. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Tammi. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Tervetuloa asiakasneuvojaksi

Liite 2. Perehdytysopas

Tervetuloa asiakas- neuvojaksi

UniSport



unisport

SISÄLLYSLUETTELO

1. Unisport	3
1.1 Visiomme.....	3
1.2 Arvomme	3
2. Asiakasneuvojan tehtävät ja ominaisuudet	4
2.1 Tehtävien yleiskuvaus.....	4
2.2 Ongelmanratkaisu- ja organisointitaidot	4
2.3 Vuorovaikutustaidot	4
2.4 Vastuu	5
2.5 Tiedolliset ja taidolliset valmiudet.....	5
3. Asiakasneuvojan työkalut.....	6
3.1 Yolla-järjestelmä	6
3.2 Ceepos-kassa.....	7
3.3 Wiki.....	7
3.4 Palveluehdot ja pelisilmä	8
3.5 Hinnasto	8
3.6 Flamma.....	8
3.7 Sap HR	8
3.8 Weboodi	8
3.9 Nepton.....	9
3.10 P-asema	9
3.11 Infokansiot	9
4. Työsuhdeasiat	10
4.1 Tuntityöntekijät, osa-aikaiset ja kokopäiväiset.....	10
4.2 Työsopimus ja palkkaus.....	10
4.3 Lisät.....	10
4.4 Työvuorot.....	11
4.5 Sairastuminen ja sijaishaku.....	11
4.6 Työterveyshuolto	11
4.7 Koulutukset ja tapahtumat	11
4.8 Henkilökuntaedut	11
4.9 Mitä vaan –klubi.....	12
4.10 Lomat	12

1. Unisport

UniSportin tehtävä on kannustaa liikunnalliseen elämäntapaan tarjoamalla liikuntapalveluita yliopistoyhteisössä.

UniSport on Helsingin yliopiston ja Aalto-yliopiston yhteinen liikunta- ja hyvinvointipalveluorganisaatio. Tarkoituksenamme on edistää hyvinvointia yliopistoyhteisössä ja yhteiskunnassa lisäämällä yksilön tietoutta omasta hyvinvoinnistaan mahdollistamalla liikunnan harrastaminen ja luomalla liikuntamyönteistä ilmapiiriä.

UniSport on Aalto-yliopiston ja Helsingin yliopiston yhteinen erillislaitos. Erillislaitoksena olemme toimineet tammikuusta 2011 alkaen. Unisportilaisen työnantajana on kuitenkin Helsingin yliopisto. UniSportin henkilökuntaan kuuluu hallinnon työntekijöitä, noin 50 asiakasneuvojaa ja noin 150 ohjaajaa ja hierojaa.

Olemme Suomen suurin yliopistoliikuntapalveluita tuottava organisaatio. UniSport on myös yksi suurimmista liikuntapalveluita tarjoavista organisaatioista. Toimintaa on kuudella yliopistokampuksella Helsingissä ja Espoossa. Lajikirjokin on laaja, lajeja on tarjolla yli 60! UniSportin toiminta on alkanut vuonna 1967. Syksystä 2011 alkaen kampuksia on ollut jo kuusi ja toimimme nimellä UniSport. Ajat ja paikat muuttuvat, mutta edelleen toiminnan lähtökohtana on pitää ihmiset liikkeellä.

1.1 Visiomme

Haluamme saada ihmiset innostumaan liikkumisesta, liikunnasta ja hyvinvoinnista - meillä tai muualla. Lajivalikoima pyritään pitämään laajana, jotta jokainen löytää oman tapansa liikkua. Liikuntamyönteisyyttä ja liikkumisen mahdollisuuksia edistetään pienillä ja isoilla teoilla: tarjoamalla suihkumahdollisuus työmatkapyöräilijöille, osallistumalla tapahtumiin ja erilaisiin foorumeihin, verkostoitumalla hyvinvointitoimijoiden kanssa, viestinnällä ja niin edelleen.

1.2 Arvomme

Ilo: Iloon liittyy positiivisuus ja myönteisyys, joka näkyy jokapäiväisessä toiminnassamme.

Rohkeus: Rohkeus taas on luovuutta, ennakkoluulottomuutta, kokeilemista ja uskallusta tehdä päätöksiä mutta myös luopua asioista.

Yhteisöllisyys: Yhteisöllisyys on kollegiaalista yhteistyötä, samanvertaisuutta ja välittämistä. Olemme samaa yhteisöä asiakkaiden kanssa ja asiakkaat ovat samaa yhteisöä keskenään. Liikunta luo yhteisöllisyyttä.

Vastuullisuus: Vastuullisuus tarkoittaa vastuuta asiakkaiden ja työntekijöiden hyvinvoinnista, eettistä toimintaa ja vastuuta omasta työstä.

2. Asiakasneuvojan tehtävät ja ominaisuudet

2.1 Tehtävien yleiskuvaus

Asiakasneuvojana tehtävänäsi on tarjota asiantuntevaa ja ystävällistä asiakaspalvelua sekä huolehtia oman työvuorosasi aikana liikuntatilojen viihtyisyydestä ja turvallisuudesta.

Asiakasneuvojan tehtäviin kuuluu mm.:

- Asiakkaiden vastaanotto ja opastus UniSportin tiloissa
- Palveluiden käytön neuvonta ja sekä palveluiden varaamiseen liittyvät tehtävät asiakaspalvelupisteessä ja puhelimitse
- Palveluiden ja oheismyyntituotteiden markkinointi, myynti ja rahastus
- Rahojen tilitys
- Oheismyyntituotteiden esillepano ja tarjonnan ylläpito
- UniSportin tilojen kulunvalvonta
- UniSportin tilojen yleisilmeestä ja viihtyisyydestä huolehtiminen
- Pienimuotoiset siivoustehtävät mm. keskuskerrokset
- Liikuntatilojen käyttöön liittyvät tehtävät mm. välineiden asettelu paikalleen, välineiden huolto/korjaustarpeen ilmoittaminen
- Turvallisuudesta huolehtiminen: ensiavun antaminen lieviin liikuntaturmiin, tarvittaessa avun hälyttäminen
- Esimiehen informointi poikkeavista tilanteista tai havaituista epäkohdista
- Muut erikseen sovittavat tehtävät

Asiakasneuvojana toimit asiakaspalveluvastaavan työnjohdollisessa alaisuudessa ja raportoit päivittäisestä toiminnasta asiakaspalveluvastaavalle. Asiakasneuvojana noudatat työssäsi palvelusuunnittelijalta tulevaa työn sisällön ohjausta. Työ sisältää ilta- ja viikonlopputyötä.

2.2 Ongelmanratkaisu- ja organisointitaidot

Työtehtävien hoitaminen edellyttää itsenäistä kykyä suoriutua erilaisista ongelmatilanteista annettujen ohjeiden mukaan ja niitä tarvittaessa soveltaen. Asiakaspalvelutyö edellyttää taitoa luovaan ongelmanratkaisuun ennakoimattomissa tilanteissa siten, että organisaation toimintatapa ja asiakkaan tilanne tulevat huomioiduksi. Samanaikaisten tehtävien hoito edellyttää eri tehtävien priorisointia erityisesti ruuhka-aikana tai poikkeustilanteissa. Asiakasneuvojalla tulee olla valmiudet antaa ensiapua ja toimia onnettomuus- ja vaaratilanteissa.

2.3 Vuorovaikutustaidot

Asiakkaiden kanssa toimiminen edellyttää erinomaisia vuorovaikutustaitoja ja kykyä tulla toimeen eri-ikäisten ja eri kansallisuutta edustavien ihmisten kanssa.

Palveluiden markkinointi ja myynti edellyttävät kykyä kartoittaa asiakkaan tarpeet ja toiveet sekä taitoa kertoa palveluista asiakasta puhuttelevalla tavalla.

Asiakasneuvojat ovat osa kampustiimiä, jonka yhteinen tavoite on tuottaa asiakkaalle positiivisia liikuntaelämyksiä. Tämä edellyttää hyviä tiimi- ja kommunikaatiotaitoja kollegoiden kanssa ja kykyä vaikuttaa omalta osaltaan hyvän työilmapiirin syntyyn.

2.4 Vastuu

Asiakasneuvojan tulee työssään sitoutua UniSportin arvoihin, toimintatapoihin ja tavoitteisiin ja huolehtia organisaation ajankohtaisiin koulutuksiin osallistumisesta. Asiakasneuvojalla on vastuu huolellisesta rahankäsittelystä mm. rahastaminen, kassan tilityksen oikeellisuus, rahojen asianmukainen säilyttäminen.

Asiakasneuvojalla on vastuu yleisestä turvallisuudesta työvuoron aikana esim. kulunvalvonnan seuraaminen, asiattomien henkilöiden poisto/ vartiointiliikkeelle ilmoittaminen, informointi viallisista laitteista ja välineistä. Asiakasneuvojan tulee huolehtia oman toimintavalmiutensa ylläpidosta onnettomuustilanteita varten osallistumalla järjestettyihin koulutuksiin sekä pelastusohjeiden säännöllisellä kertaamisella. Asiakasneuvojalla on vastuu kaikkia asiakkaita koskevien tietojen salassapidosta.

2.5 Tiedolliset ja taidolliset valmiudet

Aikaisempi kokemus asiakaspalvelutehtävistä on eduksi tehtävissä. Tehtävä edellyttää hyviä it-taitoja sekä kokemusta kassajärjestelmästä. Tehtävässä tarvitaan hätäensiaputaitoja sekä valmiutta toimia onnettomuus- ja vaaratilanteissa. UniSport kouluttaa asiakasneuvojat näihin taitoihin. Asiakasneuvojalta odotetaan suullista ja kirjallista suomen ja suullista ja kirjallista englanninkielen taitoa, muu kielitaito on eduksi. Tehtävien menestyksessä hoito edellyttää UniSportin palvelutarjonnan ja tavoitteiden hyvää tuntemista, liikuntamyönteisyyttä ja hyvää palveluasennetta.

3. Asiakasneuvojan työkalut

3.1 Yolla-järjestelmä

Yolla on järjestelmä, jolla hallinnoidaan UniSportin palveluita ja myyntiä, asiakkaiden varauksia, peruutuksia ja maksuja. Yollassa hallinnoidaan myös tiloja sekä asiakasrekisteriä.

Yollassa on 5 eri käyttöliittymää:

- **Aspa** on asiakaspalvelun ja asiakasneuvojan tärkein liittymä. Sillä hallinnoidaan asiakastietoja ja tapahtumiin liittyviä asiakastoimintoja, kuten varauksia ja peruutuksia. Aspassa rahastetaan myös kausikortit, kurssit ja muut palvelut. Aspasta on suora yhteys Ceepos-kassajärjestelmään, jonka kautta tapahtuu myös tuotteiden myynti. Liittymässä on palveluehtojen mukaiset rajoitukset, jotka kuitenkin asiakasneuvoja voi ohittaa. Lisäksi aspassa ylläpidetään ohjaajatietoja.

Aspaan kirjaututaan osoitteessa: www.unisport.fi/aspa

- **Aku** eli automaattinen kulunvalvonta on käyttöliittymä, jonka kautta asiakas rekisteröityy tiloissa varaamaansa ja maksamaansa palveluun. Tapahtumaan kirjautuminen tapahtuu asiakaskortin viivakoodia näyttämällä ja kosketusnäyttöä klikkaamalla (ryhmäliikunta, palloiluvuorot, maksetut sali- ja kurssivaraukset, maksetut hieronnat.)

Akuun voi kirjautua myös asiakaspalvelun koneella osoitteessa: <https://unisport.fi/aku>

- **Www-sivu** (unisport.fi) on asiakkaan käyttöliittymä. Henkilö voi rekisteröityä asiakkaaksi, hallinnoida omia asiakastietojaan, varata, maksaa (liittymäverkkopankkeihin) ja perua palveluita. Asiakas voi selailla omaa liikuntahistoriaansa, ostaa lisää aikaa kausikorttiin tai sallia/kieltää markkinoinnin. Verkkosivuilla kirjautumaton tai asiakkaaksi rekisteröitymätön asiakas voi selailla palvelu- ja lajitietoja, lukea uutisia/tiedotteita sekä silmäillä aikatauluja. Palveluihin on asetettu palveluehtojen mukaiset varausajat ja -määrät, joita asiakas ei voi ohittaa.

- **Mobiili** on verkkosivujen kevytversio, joka on pelkkä varausjärjestelmä. Asiakas voi silmäillä aikatauluja, varata, perua ja maksaa palveluita. Kun asiakas käyttää sivua mobiililaitteella, ohjautuu hän ensisijaisesti mobiiliversioon, mutta voi halutessaan siirtyä täysversioon.

- **Admin** on pääsääntöisesti hallintohenkilökunnan ja kokopäiväisten asiakasneuvojen työkalu. Adminilla hallinnoidaan tiloja, lajeja, tapahtumia, asiakasryhmiä ja tuotetyyppejä. Muilla liittymillä ei voi käsitellä tapahtumia, ennen kuin ne on luotu Adminin kautta Yollaan. Raportointi tapahtuu myös admin-liittymän kautta. Lisäksi administa voidaan jakaa käyttäjärooleja eri käyttöliittymiin. Myös UniSportin nettisivuja hallinnoidaan Adminin kautta.

Adminiin kirjaututaan osoitteessa: www.unisport.fi/admin.

3.2 Ceepos-kassa

Ceepos-kassan kautta rahastetaan asiakaspalvelupisteessä maksettavat palvelut ja tuotteet. Yolla ja Ceepos kommunikoivat keskenään. Kun asiakas maksaa palvelun kassaan, siirtyy se myös Yollassa maksetuksi.

Ceepokassa on myös tuotteita ja palveluita, joiden rahastamiseen ei tarvita Yollaa. Näitä ovat esimerkiksi oheismyyntituotteet ja kertamaksut.



3.3 Wiki

Wiki on Unisportilaisen tärkeä työkalu. Pääset perehtymään Wikiin heti ensimmäisissä vuoroissasi. Wikiin on kerätty kaikki ne ohjeet ja tiedot, jota päivittäisessä työssä tarvitaan. Sieltä löytyy muun muassa vuosikalenteri, ajankohtaisia tiedotteita (viikkoviestit ja blogi) sekä opastusta ja ohjeita. Wikin etusivulla on listaus kaikista UniSportin Wikistä löytyvistä asioista hakusanojen muodossa. Wikiin kannattaa perehtyä perusteellisesti aina kun siihen vuorossa vain on aikaa.

Wikiin kirjaudutaan yliopiston tunnuksilla osoitteessa:
www.login.helsinki.fi/idp/Authn/HyLogin

3.4 Palveluehdot ja pelisilmä

Palveluehtojen avulla asiakas tietää, mihin hän on oikeutettu ja miten hänen tulee toimia erilaisissa tilanteissa. Asiakas tietää myös, että ehdot ja toimintatavat ovat kaikille samat. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää, että myös työntekijät toimivat ehtojen mukaisesti. Tutustu palveluehtoihin siis huolellisesti. Palveluehdot löytyvät kaikista asiakaspalvelupisteistä, sekä UniSportin nettisivuilta kohdasta Info – rekisteröityminen ja palveluehdot.

Asiakaspalvelussa tarvitaan usein myös maalaisjärkeä ja pelisilmää. Asiakaspalvelussa tulee eteen tilanteita, joissa tarvitaan joustoa, mikäli tilanne on asiakkaan puolelta kohtuuton. Aluksi näissä tilanteissa kannattaa kääntyä kollegan tai asiakaspalveluvastaavan puoleen.

3.5 Hinnasto

Ajankohtaisen hinnaston löydät asiakaspalvelupisteiltä ja UniSportin nettisivuilta. Hinnastoon kannattaa perehtyä rauhassa ajan kanssa, sillä eri asiakasryhmiä on paljon.

Lisäksi on olemassa erillisiä kausikorttisopimuksia, jotka eivät ole hinnastossa. Nämä sopimustyyppit löydät Wikistä otsikolla Sopimusasiakkaat ja erikoiset. Kyseisiä kausikortteja ei voi ostaa netistä, sillä ne vaativat todistuksen, joka tulee näyttää asiakaspalvelussa.

3.6 Flamma

Flamma on Helsingin Yliopiston intranet, josta löytyy mm. ajankohtaista tietoa yliopistosta, yhteystietoja, henkilöstöasioihin liittyviä ohjeita ja lomakkeita. Flammasta löytyy myös Henkka-koulutuskalenteri. Flammaan pääset kirjautumaan osoitteessa www.flamma.helsinki.fi.

3.7 Sap HR

SAP HR -henkilöstöjärjestelmän käyttäjiä ovat kaikki yliopiston työntekijät, myös Unisportilaiset. Työntekijät mm. hakevat vuosilomat ja ilmoittavat poissaolonsa tämän järjestelmän kautta. SAP HR:ään kirjaututaan Flammasta kautta. Löydät lisätietoa, ohjevideon ja ohjeita Flammasta: Hakemisto ja palvelut / Henkilöstöasiat / Henkilölinjaukset / Henkilöstöjärjestelmä SAP HR ja henkilöstölomakkeet.

Kirjautumiseen tulee käyttää aina Internet Exploreria.

3.8 Weboodi

Weboodi on Helsingin yliopiston opiskelijoiden sähköinen tietojärjestelmä, jonka kautta pääsemme tarkastamaan asiakkaan läsnäolotietoja. Tietoja tarvitaan asiakasryhmän ja hinnan vuoksi. Tarvitset luvat, että pääset kirjautumaan Weboodiin. Lupahaku tehdään HEROssa <https://hero.it.helsinki.fi/hero/>.

Tämä kannattaa tehdä perehdytysvuoroissa.

Tarkemmat ohjeet löydät Wikistä: Asiakaspalvelu / Aspan jokapäiväinen toiminta / Asiakasryhmät ja hinnasto / Hinnaston mukaiset asiakasryhmät / HY % Aalto opiskelijat

3.9 Nepton

Nepton järjestelmän kautta julkaistaan asiakaspalvelun työvuorot.

Omien tunnusten kautta pääset tekemään työvuorotoiveet, näet asiakaspalvelun työvuorot sekä sinulle kertyneet työtunnit ja lisät.

Neptonin www-osoite on tyoteho.fi. Työyhteisön kohdalle kirjoitetaan unisport (pienillä kirjaimilla). Käyttäjätunnukseksi on Etunimi Sukunimi ja ensimmäisellä kirjautumiskerralla salasanasasi on Etunimi123 tai Etunimi1234 (riippuen oman nimesi pituudesta). Vaihda salasana ensimmäisen kirjautumisen yhteydessä. Työsuhde- välilehdeltä löydät henkilötiedot osion. Työntekijä täyttää henkilötietonsa Neptoniin mahdollisimman kattavasti. Pidä tiedot ajan tasalla.

3.10 P-asema

P-asema on työpisteen tietokoneella oleva asema, josta löytyy tarkempaa kampuskohtaista tietoa, kuten jokaisen kampuksen omat infokansiot.

3.11 Infokansiot

Jokaisella kampuksella on oma infokansionsa, joka toimii kampuksen omana päiväkirjana, esim. huoltoihin liittyen. Infokansio kannattaa lukea aina heti vuoronsa alussa, jotta on perillä kampuksen asioista.

4. Työsuhdeasiat

4.1 Tuntityöntekijät, osa-aikaiset ja kokopäiväiset

Asiakasneuvoja työskentelee kolmella erilaisella työsopimuksella.

Tuntityöntekijät työskentelevät pääsääntöisesti kaikilla kampuksilla, vaikka jokaiselle nimetäänkin kotikampus. Sijaistus hoidetaan pääosin tuntityöntekijöiden avulla.

Osa-aikaiset työskentelevät 14h tai 20h viikossa työsopimuksella. Työskentely on sidonnaisempaa omaan kotikampukseen ja työntekijällä on omia vastuualueita.

Kokopäiväiset asiakasneuvojat työskentelevät 36,45h viikossa pääosin omalla kotikampuksellaan. Kokopäiväisillä asiakasneuvojilla on tärkeä rooli kampuksen arjen pyörittämisessä ja heillä on myös eniten vastuutehtäviä.

4.2 Työsopimus ja palkkaus

Palkka perustuu yliopistojen palkkausjärjestelmän YPJ:hin. Palkka muodostuu tehtävän vaatavuustasosta sekä henkilökohtaisesta palkanosasta. Palkan maksupäivä on määräaikaaisessa työsuhteessa olevalla kuukauden viimeinen päivä ja vakituisessa työsuhteessa kuukauden 15. päivä. Lisät ja tuntityöntekijöiden palkat maksetaan seuraavan kuukauden palkan yhteydessä. Sairasloman ajalta ei makseta lisiä.

Tuntityöntekijät eivät kuulu YPJ-järjestelmän piiriin, joten heille on määritelty kiinteä tuntipalkka.

UniSportin palkanlaskenta hoidetaan Viikin työsuhdepalveluissa. Voit olla yhteydessä sukunimesi ensimmäisen kirjaimen mukaan seuraaviin henkilöihin:

A-L marita.weppling@helsinki.fi / 02941 22294 tai M-Ö minna.mantkoski@helsinki.fi / 02941 23672

Viikin työsuhdepalvelut, PL 62, 00014 Helsingin yliopisto

Voit toimittaa verokorttisi myös suoraan palkanlaskentaan. Sap HR- henkilöjärjestelmässä voi muuttaa omia tietoja: osoitetiedot, pankkiyhteys, palkkalaskelman toimitustapa ja käytössä oleva oma sähköpostiosoite.

4.3 Lisät

Ilta-, yö- ja vuorotyökorvaukset

Kello 18.00 - 21.00 välisenä aikana tehdystä työstä maksetaan iltatyökorvauksena tunnilta 15 % yksinkertaisesta tuntipalkasta. Kello 21.00 - 06.00 välisenä aikana tehdystä työstä maksetaan yötyökorvauksena tunnilta 35 % yksinkertaisesta tuntipalkasta.

Lauantaityökorvaus

Lauantaivuorokauden aikana kello 06.00–18.00 välillä tehdystä työstä maksetaan lauantaityökorvauksena tunnilta 25 % yksinkertaisesta tuntipalkasta.

Sunnuntaityökorvaus

Sunnuntaina tai muuna kirkollisena juhlapäivänä sekä itsenäisyys- ja vapunpäivän tehdystä työstä maksetaan sunnuntaityökorvauksena tehdyiltä työtunnilta yksinkertaista tuntipalkkaa vastaava korvaus.

Sunnuntaityökorvaus maksetaan myös sanottuja päiviä edeltävänä päivänä kello 18.00 - 24.00 välisenä aikana tehdystä työstä.

Aattopäivänkorvaus

Pääsiäislauantaina sekä juhannus- ja jouluaattona tehdystä työstä, josta ei makseta sunnuntaityökorvausta, maksetaan aattopäivänkorvauksena tehdyiltä työtunnilta yksinkertaista tuntipalkkaa vastaava korvaus.

4.4 Työvuorot

Seuraavan kuun työvuorot pyritään julkaisemaan Neptonissa joka kuun 15. päivä. Vuorotoiveiden tulee olla merkattuna Neptoniin joka kuun 7. päivään mennessä. Vuoroja voi vaihtaa halutessaan muiden asiakasneuvojien kanssa, mutta työntekijöiden tulee pitää huoli siitä, että työtunnit pysyvät sopimuksen mukaisina. Vuorojen vaihdosta tulee ilmoittaa asiakaspalveluvastaavalle.

Yli kuuden tunnin vuoroissa pyritään järjestämään 30 minuutin ruokatauko.

4.5 Sairastuminen ja sijaishaku

Sairastumisesta tulee ilmoittaa välittömästi kampukselle, jossa seuraava vuoro on. Lisäksi ilmoitus tulee tehdä omalle esimiehelle. Kampukselta otetaan yhteyttä Meilahteen jonka kautta sijainen haetaan. Tuntityöntekijöillä tulee olla sairauslomatodistus ensimmäisestä sairauspäivästä alkaen. Osa-aikaiset ja kokopäiväiset voivat olla sairauslomalla kolme ensimmäistä päivää omalla ilmoituksella. Sairauspäivät merkitään Sap HR -järjestelmään, jonka jälkeen esimies hyväksyy poissaolon.

4.6 Työterveyshuolto

Työterveyspalvelut koskevat kuukausipalkkalaisia eli 14 tuntia viikossa työskenteleviä. Kaikki työhön ja työkykyyn liittyvät asiat tulee hoitaa Mehiläisen Ympyrätalon toimipisteessä yliopiston vastuulääkäreillä/hoitajilla tai heidän nimetyillä sijaisillaan.

4.7 Koulutukset ja tapahtumat

UniSport kouluttaa työntekijöitään jatkuvasti. Mm. ensiapukoulutukset ja asiakaspalvelun UniSpurttaja: Asiakaskokemus -koulutuksen kuuluvat asiakasneuvojien koulutuksiin ja niiden käymistä edellytetään. Lisätietoa koulutuksista löydät Wikistä.

4.8 Henkilökuntaedut

Liikuntaetuna työntekijät saavat maksutta UniSportin kausikortin sekä mailapelien (sulkapallo sekä Otaniemessä tennis ja pöytätennis) kenttävaraukset. Mailan lainaus on myös ilmainen. Muita etuja ovat:

- Yksilöpalvelut, kurssit ja muut tilavaraukset -20% Aalto ja HY, opiskelijat - hintaryhmän hinnoista (tilahinnat osallistujien hintaryhmän mukaan)
- Kausikortti työntekijän nimeämille henkilöille -50% (Normaali-hinnasta)
- Oheismyynnin tuotteet – 20% (ei koske kampanjatuotteita)
- Kurssit varausajan päätyttyä -50% (opiskelijahinnasta)
- Kauden avaus ja päätös -tapahtumat, pikkujoulut
- Intersport Mikonkatu -20 % normaalihintaisista vaatteista ja jalkineista ja -10 % muista normaalihintaisista tuotteista (henkilökuntakortilla tai väliaikaisella pahvikortilla. Pyydä kortti tai todistus lähiesimieheltäsi)

4.9 Mitä vaan –klubi

Mitä vaan -klubi on UniSportin henkilöstön vapaa-ajan toimintaan erikoistunut ryhmä. Klubin ideana on pitää porukalla hauskaa, kokeilla uusia ja tuttuja urheilulajeja, käydä teatterissa tai lätkämatsissa jne. Kaikki ideat ovat tervetulleita. Mitä vaan -klubin toiminnan ajankohtaisia asioita voit seurata myös Facebookissa ryhmässä nimeltä UniSport Mitä vaan-klubi.

4.10 Lomat

Osa- ja kokoaikaisilla työntekijöillä lomat määräytyvät vuosilomalain, sekä yliopistojen työehtosopimusten mukaisesti. Lomatoiveista kannattaa olla ajoissa yhteydessä omaan lähiesimieheen ja asiakaspalveluvastaavaan. Lomatoiveet pyritään huomioimaan mahdollisuuksien mukaan. Lomapäiviä kertyy 2 per kk alle vuoden työsuhteessa, ja sen jälkeen 2,5 päivä per kk.

Tuntityöntekijöillä ei kerry lomapäiviä. Tuntityöntekijälle maksetaan työsuhteen päättyessä lomakorvaus (työsuhteen muuttuessa kk-palkkaiseksi, lomakorvaus maksetaan työntekijälle työsopimuksen muutoksen yhteydessä)

Työsuhteen jatkuessa koko ajan tuntityöntekijänä, lomakorvaus maksetaan kesäkuussa (esim. kesällä 2018 maksetaan lomavuoden 2018 lomakorvaus).

Perehdytys- opas

Unisport / Asiakasneuvojat



unisport

Perehdytysopas

Tämä opas on tarkoitettu Unisportin uudelle asiakasneuvojalle käytettäväksi perehdytysvuoroihin. Pidä opasta mukana kaikkien perehdytysvuorojen aikana, ja vielä niiden jälkeenkin. Perehdytysvuoroissa käynte perehdyttäjän kanssa läpi perusasiat liittyen Unisportin palveluihin, järjestelmiin, oheismyyntiin ja käytäntöihin. Muistathan, että perehtyminen on prosessi, joka jatkuu pitkään vielä itse perehdytysajan jälkeen omatoimisesti.

Perehdytysopas toimii uuden työntekijän, sekä perehdyttäjän tukena. Se myös helpottaa ensimmäisiin omiin työvuoroihin tulemistä. Oppaaseen on jätetty tilaa myös omille muistiinpanoille. Muistathan kirjata niitä aktiivisesti ylös vuorojen aikana.

Oppaan aiheet on jaettu kolmeen perehdytyspäivien mukaan. Aiheet liikkuvat päivien mukaan perusasioista kohti haastavampia. Voitte käydä perehtyjän kanssa myös muiden päivien aiheita läpi, jos ne osuvat sopivasti kohdalle vuoron aikana. Tärkeintä on, että kaikki kohdat on käyty läpi viimeisen perehdytysvuoron loppuun mennessä.

Viimeiselle sivulle on kirjoitettu käsikirjoitus kausikortin myymiseen. Nämä asiat ovat niitä, jotka jokaiselle asiakkaalle tulisi kertoa hänen ostaessaan kausikorttia. Voit käyttää tätä runkoa tai luoda itsellesi tavan kertoa asioista. Tärkeintä on, että asiat tulee mainituksi.

Wiki

Unisportin asiakasneuvojan tärkein työkalu on wiki. Wikiin kirjaututaan yliopiston tunnuksilla. Wiki on koko henkilöstön yhteinen työkalu ja sivusto, jonne on kerätty tarpeellista tietoa. Tämä perehdytysopas kulkee käsi kädessä wikin kanssa. Pidäthän Wikiä aina auki työvuorosi aikana.



Kun tekstissä esiintyy yllä oleva merkki, tulee tieto etsiä Wikistä. Käykää perehdyttäjän kanssa rauhallisesti läpi, mistä tieto löytyy ja mitä ohjeissa lukee. Muista kirjoittaa myös muistiinpanoja.

Watch-toiminnolla voit seurata asiakaspalvelun sivuja. Vahdin saat päälle menemällä sivun yläreunaan ja painamalla silmän kuvaa (Watch). Näin pysyt paremmin perillä siitä, mitä uutta Unisportilla tapahtuu tai jos ohjeet muuttuvat. Käykää myös ennen perehtymistä katsomassa Wikin etusivu ja lista asiasanoista.

Wikissä voit myös kysyä mieltäsi askarruttavia asioita ja keskustella.

Yolla

Päivä 1

<input type="checkbox"/>	Asiakkaan tietojen haku <ul style="list-style-type: none"> • nimellä, kortilla ja % • nimen perusteella etsiessä henkilön tunnistaminen 	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Uuden asiakkaan luominen (rekisteröiminen) <ul style="list-style-type: none"> • Asiakasryhmät ja todentaminen • Palveluehtojen hyväksyminen ja markkinointilupa • Netissä rekisteröityminen • Opiskelijatarran voimassaolo • Sporttikortti/muu • Viimeisellä sivulla käsikirjoitus mainittavista asioista 	
<input type="checkbox"/>	Ryhmäliikuntatunnin/palloiluvuoron varaaminen ja peruminen <ul style="list-style-type: none"> • Ehdot 	
<input type="checkbox"/>	Kausikortin maksaminen <ul style="list-style-type: none"> • Alkamispäivämäärä max 30 päivän päähän 	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Kertakäynnit <ul style="list-style-type: none"> • Yksi ilmainen tutustuminen • Koko- ja puolipäivämaksut 	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	10-kortit <ul style="list-style-type: none"> • Koko- ja puolipäivä • Asiakastiedot rekisteröidään 	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Uudelleenaktivointimaksu <ul style="list-style-type: none"> • Käyttämättömästä / peruuttamattomasta / kuittaamattomasta varauksesta • Yollan kautta 	

Päivä 2

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> W	Yksilöpalvelut <ul style="list-style-type: none"> Ehdot, peruminen ja korvaavan ajan luominen Henksualen antaminen 	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> W	Kurssit <ul style="list-style-type: none"> Ehdot Varasijat 	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> W	Kenttä- ja salivaraukset <ul style="list-style-type: none"> Ehdot Murto-osamerkinät (0/4 vs 1/4 jne.) 	

Päivä 3

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> W	Sopimusasiakkaat ja erikoiset <ul style="list-style-type: none"> Alumnit Henkilökunnan kaveriale HY:n tieteentekijät HY ja Aalto hallitukset Laskutettavat kausikorttisopimukset Lastentarhaopettajakoulutus Liikuntatuutorit NNU Stand By -kurssihinta henkilöstölle (-50% alennus) URHEA VIP 	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> W	Rahanpalautus <ul style="list-style-type: none"> Käteisellä (käteismyynnin salliessa), kortilla ja lomakkeella 	

<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Sarjat- ja turnaukset / seuratoiminta <ul style="list-style-type: none"> Maksuja ja ilmoittautumisia ei tehdä enää asiakaspalvelussa 	
---	--	--

YLEISET

Päivä 1

<input type="checkbox"/>	Hinnasto <ul style="list-style-type: none"> Asiakasryhmät, kausikortit, kertamaksut, 10-kortit, yksilöpalvelut, kenttä- ja salivaraukset, kurssit, sarjat ja turnaukset 	
<input type="checkbox"/>	Omat tunnukset <ul style="list-style-type: none"> Mitkä tunnukset käyvät mihinkin? 	
<input type="checkbox"/>	Kulunvalvonta <ul style="list-style-type: none"> Aku, eli automaattinen kulunvalvonta 	
<input type="checkbox"/>	P-asema	
<input type="checkbox"/>	Infokansiot	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Löytötavarat <ul style="list-style-type: none"> Käytännöt 	
<input type="checkbox"/>	Kirjanmerkkien asentaminen <ul style="list-style-type: none"> Käytetyimmät sivut 	
<input type="checkbox"/>	Sähköposti	

<input type="checkbox"/>	Palveluehdot <ul style="list-style-type: none"> Lue ajatuksella läpi rauhallisessa paikassa 	
--------------------------	---	--

Päivä 2

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Sähköpostilistat <ul style="list-style-type: none"> Asennetaan 	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nepton <ul style="list-style-type: none"> Työvuorotoiveiden merkkaaminen ja järjestelmän perustoiminnot 	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Välineiden vuokraaminen ja lainaaminen <ul style="list-style-type: none"> Hinnasto ja säännöt 	
<input type="checkbox"/>	Weboodi <ul style="list-style-type: none"> HYY-opiskelijoiden läsnäolotiedot 	
<input type="checkbox"/>	Rinkipuhelin, aspan kännykkä ja yhteystiedot <ul style="list-style-type: none"> Rinkipuhelimen käyttö ja puhelun siirto Aspan kännykkä Kampusten yhteystiedot 	

Päivä 3

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> W	Kausikortin jäädyttäminen <ul style="list-style-type: none"> • Palveluehdot, käytännöt • Asiakasryhmien Etuasiakashinta ja Normaali hinta asiakkaat, 1kk jäädytys 	
<input type="checkbox"/>	Tuntimuutokset ja peruutukset <ul style="list-style-type: none"> • Meilahden kampuksen rooli 	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> W	Kalenteri (wikin vuosikalenteri) <ul style="list-style-type: none"> • Tärkeät päivämäärät, tapahtumat 	
<input type="checkbox"/>	Flamma	
<input type="checkbox"/>	SAP HR	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> W	Valmennus ja testaus (PT, ravitsemusvalmennus ja testaus) <ul style="list-style-type: none"> • Miten varataan asiakkaalle • Maksut • PT ja PT-duo 	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> W	Vakiovuorot <ul style="list-style-type: none"> • Kampusten vastaavat 	

CEEPOS-KASSA

Päivä 1

<input type="checkbox"/>	Käteisrahastus	
<input type="checkbox"/>	Maksukorttirahastus	
<input type="checkbox"/>	Tuotehaku <ul style="list-style-type: none"> • Viivakoodi, nuolinäppäin ja pikakuvakkeet 	
<input type="checkbox"/>	Siirto Yollasta Ceepokseen <ul style="list-style-type: none"> • F7 	
<input type="checkbox"/>	Kassan avaaminen ja pohjakassa	
<input type="checkbox"/>	Kuittikopio	
<input type="checkbox"/>	Kuitin peruminen	

Päivä 2

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Tilitysohjeet ja käytännöt <ul style="list-style-type: none"> • Ti-su • Viikkotilitys maanantaisin 	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Kassamaksujen hyödyllisiä vinkejä <ul style="list-style-type: none"> • Osarahastus 	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Alennusprosentti ja alennus rahana <ul style="list-style-type: none"> • Huom. Yollan kautta annettavat alennukset (esim. henkilökunnan hieronnat) 	

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Korttimaksun korjaaminen	
--	---------------------------------	--

Päivä 3

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Muut maksutavat <ul style="list-style-type: none">• EazyBreak• ePassi• Fitcard• Kausikortin maksaminen osissa• Lahjakortit (sisäinen ja ulkoinen)• Maksusitoumus• Smartum• Ticket Virike ja Ticket Duo• TYKY• Virike	
--	--	--

Kausikortin myyminen

Kun uusi asiakas ostaa kausikortin, hänelle on hyvä kertoa yleisesti UniSportin käytännöistä. Kun olet täyttänyt Yollaasi asiakkaan tiedot, käy asiakkaan kanssa seuraavat asiat läpi:

- Lähetämme noin kerran kuussa **uutiskirjeen** ajankohtaisista asioista ja treenivinkeistä. Kysy saako asiakkaalle lähettää sen. Jos saa → täppä ruutuun Hyväksyn markkinoinnin. Uutiskirjeen voi halutessaan perua nettisivuilla/aspassa.
- Onko asiakas jo tutustunut **palveluehtoihimme**? Samalla kun asiakas rekisteröityy, hän hyväksyy palveluehtomme. Jos hän ei ole ehtinyt vielä perehtymään niihin, kehota asiakasta lukemaan ne ajatuksella läpi nettisivuillamme tai asiakaspalvelupisteellä (kansio). Myös Tervetuloa UniSportiin flyerissa on tiivistettynä ehdot. Muistuta, että varsinkin yksilöpalveluja tai muita erikseen maksettavia palveluja varatessa (palloiluvuoroja, kursseja jne.), on hyvä käydä lukemassa niiden **peruutus- ja maksuehdot**. → täppä kohtaan Hyväksyn palveluehdot → Tallenna
- **Kortin viivakoodin aktivoiminen** (ei henkilö- tai ajokorttia/sirullista opiskelijakorttia!). Kortissa tulee lukea asiakkaan nimi selkeästi, sillä kortti on henkilökohtainen. Myös viivakooditarrat mahdollisia. **Opasta kulunvalvonnan käyttämisen (AKUt)**. Viivakoodia näytetään viivakoodinlukijaan ja kun kortti on luettu, ilmestyy näytölle palveluja. Näytöllä näkyy myös asiakkaan kausikortin viimeinen voimassaolopäivä. Jos asiakas on varannut paikan tunnille, se näkyy ylimmäisenä. Näytöllä näkee kaikki seuraavat tapahtumat, joihin on tilaa ja joihin voi osallistua. On ERITTÄIN tärkeää, että asiakas kirjaa itsensä kaikkiin tapahtumiin joihin osallistuu. Kortti tulee näyttää AINA treenaamaan tullessa (sali, ryhmäliikunta, kurssit, palloilu). Pois lähtiessä korttia ei tarvitse näyttää.
- Maksuvaiheessa → **Puoli vai kokopäiväkortti?** (kerro asiakkaalle erot, jos ei tiedä). **Milloin haluaa kausikortin alkavan?** Varausoikeus tunneille alkaa silloin, kun kausikortti astuu voimaan. Alkamispäivää voi siirtää max 30 päivällä ostopäivästä eteenpäin.
- Kausikortti käy kaikilla Unisportin toimipisteillä. **Hintaan sisältyy** kaikki kuntosalit, ryhmäliikuntatunnit ja yleiset palloiluvuorot. Voit avata hieman mitä yleisillä vuoroilla tarkoitetaan, jos on aikaa.
- Asiakas voi **varata yhden tunnin** per päivä, mutta osallistua useammalle, jos niillä vain on tilaa. Varauksen voi tehdä nettisivuillamme tai puhelimitse. Varaus ei siis ole pakollinen, mutta tietyt tunnit (varsinkin ns. primetime-tunnit) varataan nopeasti täyteen. Tuntien varauksilanteen näkee nettisivuiltamme. Varauksen voi tehdä viikkoa ennen. **Jos asiakas ei pääse osallistumaan tunnille, pitää se perua viimeistään TUNTIA ennen tunnin alkua.** Jos tuntia ei ole peruttu, tulee tästä 5e **uudelleenaktivoimismaksu**. Asiakkaan kortti lukittuu, eikä hän pääse varaamaan tai käyttämään palveluitamme ennen kuin maksu on maksettu. Muistuta myös, että tunneille ei voi mennä myöhässä.
- Pukuhuoneiden kaapit lukitaan riippulukolla. → Myy **lukko**, jos asiakkaalla ei vielä ole.
- Jos on aikaa, kannattaa esitellä palveluitamme laajemmin, esitellä laajaa kurssitarjontaa, PT-palveluita, hierontaa ja kehottaa asiakasta tutustumaan niihin tarkemmin nettisivuillamme.
- Kysy onko asiakkaalla **vielä jotain kysyttävää?** Anna asiakkaalle Tervetuloa Unisportiin-flyeri ja kehota vielä lukaisemaan se ajatuksella läpi. Toivota asiakas vielä tervetulleeksi ja muistuta, että asiakaspalvelusta voi aina kysyä mieltä askarruttavia asioita.