



# **Tarjoilijan käytöstavat asiakastilanteissa**

**Kehittämishanke**

**Kevät 2006**

**Mirja Nyblom**



**JYVÄSKYLÄN  
AMMATTIKORKEAKOULU**

*Ammatillinen opettajakorkeakoulu*

Tekijä(t) Nyblom, Mirja	Julkaisun laji Kehittämishankeraportti	
	Sivumäärä 29	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi  Tarjoilijan käytöstavat asiakastilanteissa		
Koulutusohjelma Jyväskylän ammattikorkeakoulu, ammatillinen opettajakorkeakoulu		
Työn ohjaaja(t) Kuukasjärvi, Markku		
Toimeksiantaja(t)		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Kehittämishankkeeni käsittelee tarjoilijan käytöstapoja asiakastilanteissa. Suomi on matkailumaana jo merkittävä, joten tarjoilijankoulutuksessa tapakäyttäytymisen vaatimustaso kasvaa tulevaisuudessa yhä voimakkaammin. Kehittämishankkeen tavoitteena oli selvittää tarjoilijoiden käyttäytymistä asiakastilanteissa sekä miten käytöstapoja voidaan opettaa ja oppia tarjoilijankoulutuksessa. Kehittämishanke koostuu kahdesta eri osiosta: tapakäyttäytymisen teoriaosuudesta tarjoilijantyössä ja tutkimusosuudesta.</p> <p>Kehittämishankkeen teoriaosuus käsittelee historiaa yleisistä käytöstavoista ja tarjoilijan käytöstavoista ja käytöstapojen muuttumista. Teoriaosuudessa käydään läpi myös yleiset käytöstavat, eri asiakastilanteita ja niiden hoitamista sekä ruokalistan ja juomien hallintaa tarjoilijantyössä. Empiirisessä osuudessa teoriaosuuden asioita käsitellään tapaustutkimuksena, ja tuloksia tarkastellaan tältä pohjalta.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella voidaan tulkita, että tarjoilijoiden käyttäytymistavat ovat muuttuneet rennompaan suuntaan verrattuna vuosia taaksepäin vallinneeseen tilanteeseen. Auktoriteetin murtuminen ja demokratisoituminen ovat muuttaneet myös tarjoilijan tapakäyttäytymistä. Tätä ilmentää mm. se, että sinuttelun ja teittittelyn rajat ovat lähentyneet toisiaan. Tulosten perusteella voidaan nähdä myös asiakkaiden muuttuvan vaativammiksi, ja samalla häiriökäyttäytyminen on lisääntynyt. Tämä merkitsee, että tarjoilijat joutuvat toimimaan entistä vaativammissa asiakastilanteissa, mikä korostaa koko ammattitaidon eli myös hyvien käytöstapojen ja tilanteiden hallinnan merkitystä.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Ammattitaito, asiakaspalautteen hoitaminen, ravintola-ala, tarjoilijan käytöstavat, yleiset käytöstavat		
Muut tiedot		

Author(s) Nyblom, Mirja	Type of Publication Development Project Report	
	Pages 29	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title  Manners at customservice		
Degree Programme Jyväskylä university of applied sciences, Vocational Teacher Education College		
Tutor(s) Kuukasjärvi, Markku		
Assigned by		
Abstract <p>The goal of my investigation was to find out how the waiter/waitress behave in a customservice situations. Finland as a toursimcountry is already very significant, so that's why the qualitylevel of waiter/waitress behaving will be growing more and more powerfully. My goal of this investigation was also to find out how waiter/waitress can learn and how should they been learnt the manners they need at doing their jobs. Investigation consist of two different parts, which are theorectical part of manners at the waiter/waitress work and also the actual survey.</p> <p>The theoretical part handles histori of the common manners and the waiter/waiterss manners, and also how the manners have been changed. In the theoretical part will also go thru common manners, different customer situations and control in them and also handling of food- and drinklist at waiter/waitress work. At the empirical part the theoretical part is handled as a case study, the results are handled also in that base.</p> <p>Be based on the investigation can be said that waiter/waitress manners have been changed in a more relaxed way than it have early days been. Changing of authority and democracy have change the waiter/waitress way of behave, calling by the firs name and addressing people formally have become closer and closer. It also can be said that customers have been changed more and more demanding and also the problem behaviour have been rising. This means that waiter/waiterss are working even more complex customservice situations, which highlights the meaning of professional part of the work including the manners and situation handling.</p>		
Keywords Expertise, handling of customservice feedback , restaurant field , manners of waiter/waitress, common manners,		
Miscellaneous		

**SISÄLLYS:**

<b>1 JOHDANTO .....</b>	<b>2</b>
<b>2 HISTORIA.....</b>	<b>3</b>
2.1 YLESTÄ KÄYTÖSTAVOISTA .....	3
2.2 TARJOILIJAN KÄYTÖSTAPOJEN HISTORIA .....	4
2.3 MITEN KÄYTÖSTAVAT OVAT MUUTTUNEET? .....	6
2.4 MISTÄ JOHTUU TÄMÄN HETKEN KÄYTTÄYTYMINEN? .....	7
<b>3 YLEISET KÄYTÖSTAVAT.....</b>	<b>7</b>
3.1 TERVEHTIMINEN .....	7
3.2 TEITITTELY.....	9
3.3 SINUTTELU .....	9
3.4 ASIAKKAAN HUOMIOON OTTAMINEN .....	9
3.5 PÖYTÄÄNOHJAUS.....	10
<b>4 YLEISET KÄYTÖSTAVAT TARJOILIJAN NÄKÖKULMASTA.....</b>	<b>10</b>
4.1 HENKILÖKOHTAINEN SIISTEYS.....	12
4.2 MEIKKI.....	12
4.3 LÄVISTYS, TATUOINTI, KORUT .....	12
4.4 PUHTAUS .....	13
4.5 VAATETUS.....	13
<b>5 ERI ASIAKASTILANTEITA JA NIIDEN HOITAMINEN .....</b>	<b>14</b>
5.1 ASIAKASPALAUTTEEN HOITAMINEN JA SEN TÄRKEYS.....	14
5.2 NEGATIIVINEN PALAUTE JA SEN HOITAMINEN .....	15
5.3 MILLAINEN ON TYYTYVÄINEN ASIAKAS? .....	15
<b>6 RUOKALISTAN JA JUOMIEN HALLINTA.....</b>	<b>17</b>
<b>7 TEEMAHAASTATTELU TARJOILJOILLE JA OPETTAJILLE.....</b>	<b>18</b>
7.1 KOKOAVA VIITEKEHYS.....	19
7.2 TUTKIMUSTULOKSET.....	19
7.2.1 Kerro, millaisia kokemuksia sinulla itselläsi on ollut asiakkaana. ....	19
7.2.2 Mihin suuntaan asiakkaiden käyttäytyminen on muuttunut viime vuosien aikana? .....	20
7.2.3 Mihin suuntaan tarjoilijoiden käyttäytyminen on muuttunut viime vuosien aikana? .....	20
7.2.4 Millaiset tilanteet ovat haasteellisimpia asiakastilanteissa?.....	21
7.2.5 Miten kyseiset haasteelliset tilanteet hoidettiin?.....	22
7.2.6 Miten kyseiset haasteelliset tilanteet olisi pitänyt hoitaa? .....	23
7.2.7 Miten hyviä käytöstapoja voidaan opettaa ja oppia tarjoilijoiden koulutuksessa?.....	23
7.2.8 Laita seuraavat asiat tärkeysjärjestykseen asteikolla 1-6. Tärkein on 1 ja vähiten tärkeä on 6. ....	24
<b>8 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ TULOSTEN PERUSTEELLA .....</b>	<b>25</b>
<b>9 POHDINTA.....</b>	<b>27</b>
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>28</b>
<b>LIITE 1.....</b>	<b>29</b>

# 1 JOHDANTO

Jyväskylän ammattikorkeakoulun, ammatilliseen opettajakorkeakouluun laatimani kehittämishankkeen olen tehnyt tarjoilijan käytöstavoista asiakastilanteissa. Valitsin aiheen, koska se on aina kiinnostanut minua. Olen itse työskennellyt asiakaspalvelutehtävissä yli kaksikymmentä vuotta sekä saanut seurata siinä sivussa työtovereita ja heidän käyttäytymistään eri asiakastilanteissa. Suomi on matkailumaana jo merkittävä ja ihmisten elämäntavat ja tarpeet muuttuvat, joten tarjoilijan työssä kasvaa vaatimustaso koko ajan.

Asiakaspalvelijalle asetettavia keskeisiä vaatimuksia ovat miellyttävä ulkoinen olemus, hyvät käytöstavat, myönteinen vuorovaikutustaito ja palvelutilanteen hallinta asiakkaan näkökulmasta. Suomessa on niin koulutuksessa kuin työelämässäkin hyvät ja kattavat vaatimukset, jotka asiakaspalvelijan pitää hallita. Kuitenkin olen monesti saanut huomata asiakkaana ja itse työelämässä, ettei näitä vaatimuksia välttämättä hallita käytännön työssä.

Tutkimukseni suoritin tapaustutkimuksena teemahaastatteluna ja monivalintakyselynä. Haastattelin kahta nuorempaa tarjoilijaa sekä kahta tarjoilijaa, jotka ovat toimineet tarjoilijan työssä jo useamman vuoden. Lisäksi haastattelin myös kahta tarjoilijaopettajaa, joilla on useamman vuoden työkokemus tarjoilijan työstä ja opettajan työstä.

Ravintolapalvelun koulutusohjelman suorittaneen on osattava toimia anniskeluravintolan tarjoilu-, myynti-, kassa- ja muissa asiakaspalvelutehtävissä. Tarjoilijan on tunnettava ravintolan palvelukokonaisuus ja osattava aktiivisesti myydä ravintolatuotteita. Hänellä on oltava hyvät kommunikaatio -, vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidot. Tarjoilijan on oltava kielitaitoinen ja osattava palvella asiakkaita molemmilla kotimaisilla ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä. (Valtion opetussuunnitelma 2000, 13.)

Kuten edellä mainittiin, ravintola-alan opetussuunnitelmassa on hyvin kattavasti mainittu, mitä tarjoilijan odotetaan osaavan koulutuksen jälkeen. Tarjoilijan perustaidoilla pitäisi pystyä toimimaan tuotannollisiin kvalifikaatioihin sisältyvien

asioiden edellyttämällä tavalla. Kvalifikaatioista puhutaan työelämän puolella, kun taas oppilaitoksessa puhutaan kompetenssista.

## **2 HISTORIA**

### **2.1 Yleistä käytöstavoista**

Kohtelias käytös on opittava. Perustaitojen opettaminen on ollut kulttuurista ja aikakaudesta toiseen kasvattajien tehtävä. Lapset ja nuoret ovat harjaantuneet tiettyihin siisteys-, tervehtimis- ja ruokailutapoihin, yhteisön perinteisiin ja sukupuoleen sidoksissa olevaan roolikäyttäytymiseen. Myöhemmässä iässä on jokaisen omassa harkinnassa, miten hienostuneet käytöstavat hän mieli hankkia. (Kämäräinen 2005, 16.)

Nykyisessä länsimaisessa kulttuuripiirissä vanhimmat hyvät käytöstavat juontavat juurensa Raamattuun sisältyvistä ikiaikaisista määräyksistä - mitä saa syödä, miten pitää puhdistautua ja pukeutua, miten kohdata omaan yhteisöön kuulumattomat – sekä antiikin Kreikassa ja Roomassa ynnä Bysantin keisarihoveissa laadituista protokollasta, tervehdys- ja hautakirjoituksista, jopa näytelmien dialogeista. (Kämäräinen 2005, 16.)

Keskiajalla etiketin tuntemusta harjoitettiin pääasiassa miespuolisille jälkeläisille, joille kaavailtiin hyvää asemaa - jos ei ihan valtakunnan huipulta, niin ainakin sitä lähellä olevista piireistä. Menestykseen oli hallittava salonkikelpoiset tavat, jotka erottivat ylhäisön rahvaasta. Käytännössä tämä tarkoitti pokkuroivaa hovietikettiä, ylenpalttista hienostelua, nuoleskelua ja protokollaa byrokratiaa, joiden perimmäisenä ajatuksena oli vahvistaa sääty-yhteiskunnan tiukkoja rajoja. Ensimmäiset käytösoppaat keskittyivät liki yksinomaan kuningas- ja ruhtinashovien tapojen ihasteluun. Koko kansan sivistämisestä alettiin elätellä toivoa vasta, kun humanistit 1300-1400- luvulla kaivoivat esiin antiikin ihanteet keskustelu- ja puhetaidosta, hyveellisyydestä ja jopa tietynasteisesta demokratiasta ja inhimillisyydestä. (Kämäräinen 2005, 18.)

Monimutkaiset etikettisäännöt syntyivät parempien piirien pyrkimyksenä erottautua huonompiosaisista. Erasmus Rotterdamilaisen laatimat ”komplementtikirjoitelmat” nuorison (poikien ja tyttöjen) tapakasvatuksesta olivat lähtöisin Burgundin herttuahovin tarpeista. Erasmus saavutti kansansuosion kirjoitelmillaan, ja niin porvarit kuin talonpojatkin ottivat niistä opikseen ja koulut sisällyttivät hänen teoksensa opetusohjelmaan. Vuonna 1670 piispa Johannes Gezelius julkaisi ne suomenkielisenä versiona. Aateliston menetettyä yhteiskunnallista ja taloudellista vaikutusvaltaansa etikettisäännöt kokivat perinpohjaisen mullistuksen. Etiketti säätyläisten yksinoikeutena leimasi myös suomalaisia käytöstapoja aina 1800-luvun puoliväliin saakka. Esimerkit ammennettiin mannermaisista lähteistä. Nykyään etiketin mukainen käytös ymmärretään taidoksi toimia luontevasti erilaisissa tilanteissa - arjen kohtaamisissa, rituaalissa ja muodollisissa juhlissa ja kansainvälisissä ympyröissä. (Kämäräinen 2005, 18-19.)

## **2.2 Tarjoilijan käytöstapojen historia**

Tarjoiluhenkilökunnan hitaudesta keskusteltiin koko itsenäisen Suomen historian ajan. Vasta 1960-luvun lopulla alettiin pohtia suomalaisen ravintolahenkilökunnan palveluaittiutta. Ryhtiliike testasi vuoden 1965 aikana kuudessa kaupungissa yhteensä 54 kahvilaa ja kansanravintolaa, joista 49 toimi itsepalveluperiaatteella. Heikoin kohta löytyi tarjoilijoilla tarjoilutavoista sekä tarjonnan esittelystä ja suosittelun unohtamisesta. Ryhtiliikkeen mielestä kohteliaisuudessa ja ystävällisyydessä ei ollut kehumista. Testatuista tarjoilijoista jopa 76,7 prosenttia esitteli ruokalistan laiskasti ja tyytyi vastailemaan asiakkaan kysymyksiin lyhyesti. Tarjoilijoista 13,3 prosenttia ei tuntenut ruoka-annosten sisältöä. Joka kolmannen tarjoilijan asenne asiakkaaseen oli tarkkailijoiden mielestä totinen ja väritön, ja joka viides jätti kohteliaisuussanat ”olkaa hyvä” ja ”kiitos” lausumatta. Testaajat olivat tyytyväisiä muuten kansanravintoloiden ja kahviloiden toimintaa. Ainoastaan tarjoilijoiden palveluasennetta koskevat huomiot saivat heikkoja arvosanoja. Ensimmäisen luokan ravintolat ja myös niiden henkilökunta saivat paljon moitteita. (Sillanpää 2002, 127.)

Ryhtiliike teki testauksia myös myöhemmin ja tarjoilijoiden kohteliaisuus ja ystävällisyys oli kohentunut edellisvuosien tarkkailukerroista, mutta tuotteen esittely jäi edelleen heikoksi. Tarkkailijoiden mielestä 26,7 prosenttia tarjoilijoista oli jossain

määrin liian hitaita ja passiivisia. Tarjoilijoiden saamat huonot arvosanat eivät johtuneet ainoastaan suomalaisten itsekriittisyydestä, vaan myös englantilaisen ”Guide to Scandinavia`s best Hotels and Restauranys” oppaan lukijaa varoitettiin piinallisen hitaasta suomalaisesta tarjoilusta. Lisäksi opas moitti myös hotellien henkilökuntaa kielitaidottomaksi. (Sillanpää 2002, 127-128.)

Tarjoilijoiden suhtautuminen asiakkaisiin riippui tämän tilaamien juomien laadusta. Asiakkaan tilattua vain alkoholittomia ruokajuomia tarjoilija pystyi harvoin peittämään pettymystään. Ystävällinen tervetuliaishymy muuttui usein virallisenkankeaksi kohteliaisuudeksi, jos asiakas osoittautui raittiiksi. Tilanne oli selvitettävissä tarjoilijoiden palkkausjärjestelmällä. Mitä väkevämpiä ja mitä enemmän juomia asiakas tilasi, sitä runsaammin tarjoilijan kassa karttui. Varmistuakseen hyvästä palvelusta asiakas saattoi tilata alkoholijuomia, vaikkei välttämättä sillä kertaa olisi halunnutkaan. (Sillanpää 2002, 128.)

Tarjoilijoiden monenlaiset roolit johtivat erilaisiin vääristymiin käytännön työssä. Tarjoilijan tehtävänä oli useissa muissa maissa kantaa ruokaa ja juomaa asiakkaalle niin paljon kuin tämä halusi, mutta Suomessa tarjoilija joutui tarkkailemaan asiakkaita, säännöstelemään tilauksia ja varsin usein lopettamaan myynnin juuri silloin, kun asiakas olisi ollut kaikkein halukkain ostamaan lisää. Tarjoilija joutui olemaan palvelualtis asiakaspalvelija ja asiakkaan valvoja. Roolien sovittaminen yhteen käytännössä oli useimmiten hankalaa. Alkon säännöt kielsivät tarjoilijoita toimimasta, niin että asiakas henkilökunnan vaikutuksesta olisi halunnut tilata lisää alkoholi juomia. Tämän vuoksi todennäköisesti myös ruokien myynnissä tultiin pidättäytyväiseksi. (Sillanpää 2002, 128.)

Vuonna 1967 Ryhtiliike teki jälleen testauksia, ja tarjoilijoiden käyttäytyminen oli parantunut kautta linjan aikaisempiin testituloksiin verrattuna. Palvelun tasoon kiinnitettiin huomiota 1960-luvulla, ja ehkä ravintolat olivat ottaneet opikseen yleisestä keskustelusta ja Ryhtiliikkeen tarkkailun tuloksista. (Sillanpää 2002, 129.)



### 2.3 Miten käytöstavat ovat muuttuneet?

Entisaikaan kaikki oli yksinkertaisempaa. Nuoret käyttäytyivät kohteliaasti ja kuuliaisesti vanhempia kohtaan ja työntekijät esimiehiä ja alempisäätyiset ylempiä kohtaan. Nykyajan monimuotoistuneessa yhteiskunnassa mikään ole niin pyhää ja pysyvää, etteikö sitä voitaisi kyseenalaistaa, ja myös perinteiset käyttäytymisnormit pätevät sellaisinaan kapealta osin. Perheissä törmäävät kodin ja ulkomaailman arvot. Koulussa kipuillaan työrauhaongelmien kanssa ja ihmetellään, kenen kuuluisi kertoa lapselle, mikä on oikein ja mikä on väärin. Kiireellinen ja haasteellinen työelämä tuottaa syrjäytyneitä ihmisiä, joiden kanssa lähipiirin on usein hankala kommunikoida. (Kämäräinen 2005, 11.)

Yksi konkreettisimmista muutoksista on yhteiskunnan monikulttuuristuminen, joka merkitsee kansainvälistymistä. Maahanmuuttajat, pakolaiset, ulkomaalaiset opiskelijat ja keikkatyöläiset tuovat mukanaan omat tapansa ja tottumuksensa, jotka saattavat synnyttää ymmärtämisiongelmiä ja ennakkoluuloja. Kulttuurien kohdatessa tarvitaan suvaitsevuutta ja sopeutumistaitoja puolin ja toisin. Monikulttuuristuminen tarkoittaa myös erilaisten ideologioiden, elämäntapojen ja harrastusten ympärille tiivistyneiden alakulttuurien kasvavaa joukkoa. (Kämäräinen 2005, 11.)

Antiikin maailmassa lapsia kasvatettiin, jotta oman kulttuurin arvomaailma saatiin siirrettyä eteenpäin. Kasvatuslaitos oli itse valtio. Sitten yhteiskunnat ja arvomaailmat pirstaloituivat, ja kasvatuksen päätavoitteeksi tuli perheen omien tapojen, arvojen ja asenteiden välittäminen lapsille. Aikaisemmin tilanne oli yksinkertaisempi, jolloin vanhempana oleminen ei juurikaan puhuttanut, eikä vanhempainetikettiä ollut, vaan lapset oppivat käytöstavat kotona kasvamisensa ohessa. Osittain ollaan jo palaamassa antiikin malliin: perheet odottavat, että yhteiskunta, jota he veroeuroillaan ylläpitävät, ottaa entistä enemmän vastuuta pienten kansalaisten kasvusta. Päiväkodissa opitaan potta- ja pöytäetiketti, peruskoulussa netti- ja seksietiketti ja lukiossa kansainvälinen bisnesetiketti. (Kämäräinen 2005, 62.)

## 2.4 Mistä johtuu tämän hetken käyttäytyminen?

Ehkä merkittävimpiä syitä meillä käytöstapojen muuttumiseen on se, etteivät isovanhemmat asu enää yhdessä nuorempien kanssa. Aikaisemmin isovanhemmat opettivat nuoremmalle väelle, kuinka käyttäytyään erilaisissa tilanteissa ja mitä pitää ottaa huomioon käyttäytymisessä, kun kohdataan toisia ihmisiä. Aikaisemmin myös toisen ihmisen kunnioittaminen ja huomioon ottaminen oli huomattavasti selkeämpää kuin nykyään. Yksi konkreettisimmista muutoksista on yhteiskunnan monikulttuuristuminen, joka merkitsee kansainvälistymistä. Maahanmuuttajat, pakolaiset, ulkomaalaiset opiskelijat ja keikkatyöläiset tuovat mukanaan omat tapansa ja tottumuksensa, jotka saattavat synnyttää ymmärtämisongelmia ja ennakkoluuloja.

## 3 YLEISET KÄYTÖSTAVAT

Asiakaspalvelijalta vaadittavia ominaisuuksia ovat mm. asenne, tunteet, yhteistyötaidot, sopeutuminen, monipuolisuus ja kehittymiskyky sekä kielitaito ja tekniikan hallinta.

### 3.1 Tervehtiminen

Jokainen meistä osaa käyttäytyä hyvin, jos vain haluaa. Hyvän käyttäytymisen perustana on toisen ihmisen huomioon ottaminen ja huomaavaisuus. Varmaan jokainen meistä on tuntenut olonsa joskus vaivautuneeksi tai hämmentyneeksi, kun ei ole tiennyt, miten tietyssä tilanteessa tulisi käyttäytyä.

Tarjoilijan työssä ensivaikutelma ja tervehtiminen on erittäin tärkeää. Koskaan ei tule uutta tilaisuutta tehdä hyvää ensivaikutelmaa, joten se on erittäin tärkeää heti ensi hetkestä lähtien asiakkaan saavuttua ravintolaan. Tutkimusten mukaan ensivaikutelman tekemiseen kuluu aikaa seitsemän sekuntia ja mahdollisen virheen korjaamiseen menee kymmenen vuotta. Alla on kerrottu tervehtimistä koskevia ohjeita (Kämäräinen 2000, 63).

1. Kun tervehdit toista ihmistä, tee se kokonaisvaltaisesti ottamalla katsekontakti, hymyilemällä ystävällisesti ja toivottamalla selvästi hyvää huomenta, päivää tai iltaa.
2. Ystävällinen tervehtiminen luo mukavan ilmapiirin ja on osoitus siitä, että olet huomionnut toisen osapuolen.
3. Tervehdittäessä ei katsella muualle, ei pidetä käsiä taskussa eikä jauheta purukumia.
4. Tervehdi aina isäntäväkeä, kun saavut johonkin tilaisuuteen.
5. Työpaikalle ja kouluun tultaessa tervehditään muita, saapujalla on tervehtimisvelvollisuus.
6. Tervehdi mieluummin liian usein kuin liian harvoin. Tervehdys ilahduttaa ja palkitaan hymyllä.

#### Asiakkaan saapuminen ravintolaan

1. Tervehdi asiakasta iloisesti ja reippaasti.
2. Toivota hänet tervetulleeksi ravintolaan.
3. Pidä huoli siitä, että asiakas tuntee olonsa turvalliseksi, mukavaksi ja luottavaiseksi.
4. Myy ensin itsesi ja vasta sitten tuotteesi ja palvelusi.
5. Ole ylpeä työstäsi.

### **3.2 Teitittely**

Työ- ja seuraelämässä puhuttelu on turvallisinta aloittaa aina teitittelyllä. Erityisesti asiakaspalvelutilanteissa edellytetään teitittelyä. Teitittely on viesti vastapuolen arvostuksesta. Teitittele aina, kun keskustele vanhemman henkilön kanssa, keskustele korkeammassa asemassa olevan henkilön kanssa ja kun olet mies ja keskustele naisen kanssa, ellei nainen ole huomattavasti nuorempi. (Kämäräinen 2005, 46.)

Tarjoilijan työssä teitittely kuuluu yhtenä osana tarjoilijan työsuoritukseen. Asiakkaan kanssa keskusteleminen aloitetaan aina teitittelymuotona. Yrityksen liikeidea kertoo yleensä, millaisesta ravintolasta on kysymys. Kuitenkin, vaikka liikeidea olisi kuinka rento ja nuorekas, tarjoilija pyrkii säilyttämään aina keskustelun yhteydessä teitittelymuodon. Asiakas odottaa tarjoilijalta kohteliasta ja hyvää käyttäytymistä palvelutilanteessa. Sellaiset fraasit, kuten ”mitä sä haluat” tai ”joko sä saat” eivät kuulu tarjoilijan tapakäyttäytymiseen asiakaspalvelijan työsuorituksessa.

### **3.3 Sinuttelu**

Virallisen etiketin mukaan siirtyminen teitittelystä sinutteluun edellyttää tietyn kaavan mukaista käyttäytymistä samaan tapaan kuin tervehtiminen ja esittäytyminen. Sinuttelua voi ehdottaa vanhempi henkilö nuoremmalle, korkeammassa asemassa oleva henkilö alemmassa asemassa olevalle, nainen miehelle, mies huomattavasti nuoremmalle naiselle, esimies alaiselle tai talon isäntä vieraille. (Kämäräinen 2005, 49.) Tarjoilijan työssä ei sinutella, vaan käytetään aina teitittelyn muotoa.

### **3.4 Asiakkaan huomioon ottaminen**

Asiakkaan vastaanottoon ei voi koskaan kiinnittää liikaa huomiota. Asiakas muodostaa ensimmäisten sekuntien aikana mielikuvan koko yrityksestä ja näin onkin tärkeää, että vaikka henkilökunnalla olisi kuinka kiire tahansa, asiakasta ehditään tervehtimään ja ainakin ystävällisellä eleellä ja ilmeellä annetaan ymmärtää, että asiakkaasta välitetään ja hänet on huomattu. Asiakasta ei saa jättää seisoskelemaan

tietämättömän näköisenä ovenpieleen. Tarjoilija voi ohjata asiakkaan esimerkiksi odottelemaan baariin ja antaa tutustua ennakkoon ruoka- ja juomalistaan, jos ravintolan kaikki paikat ovat varattuina. (Hemmi & Lahdenkauppi 1998, 40-41.)

### **3.5 Pöytänohjaus**

Vieraan ottaa vastaan nykyään ravintoloissa tarjoilija. Aikaisemmin ravintoloissa vieraan otti vatsaan hovimestari tai viinuri, mutta nykyisissä ravintoloissa ei ole enää erikseen hovimestaria tai viinuria. Tarjoilijan tehtävänä on tiedustella asiakkaalta onko hänellä pöytävarausta ja onko hänellä toiveita istumapaikasta (esimerkiksi ikkunapöytä) tai haluaako hän tupakoimattomalle alueelle. Tarjoilija ohjaa asiakkaan pöytään, ojentaa tälle tuolin ja antaa ruoka- ja juomalistat.

## **4 YLEISET KÄYTÖSTAVAT TARJOILIJAN NÄKÖKULMASTA**

Hyvä palvelu syntyy monesta osatekijästä. Tarvitaan palveluilmapiiriä, asiakkaan tarpeita tyydyttävä palvelupaketti, toimiva palvelutuotanto ja luotettava mielikuva palvelun laadusta. Palveluilmapiiri koostuu siitä, mitä asiakas itse näkee, kokee, aistii ja tuntee asiakkaana ollessaan. Palvelupaketti muodostuu yleensä ydinpalvelun ”ympäri”. Ravintoloissa ydinpalvelu on esimerkiksi ruokailu. Palvelutuotantoon tarvitaan asiakasta, asiakaspalvelijaa, viihtyisä ympäristö ja myös muita asiakkaita. Asiakkaalla on yleensä ennako-odotuksia. Hänellä on tietty mielikuva yrityksestä ja sen palvelun laadusta jo ennen varsinasta palvelutapahtumaa. (Hemmi & Lahdenkauppi, 1998, 38-39.)

Palveluammatin tehtävissä yhdistyvät taitava ja näyttävä työsuoritus, joka on useiden taitojen muodostama laaja kokonaisuus. Ammatin perustehtäviin kuuluvat ruoanvalmistus, puhtaanapito, tarjoilu ja vastaanottotyö, jotka muodostavat ammattitaidon perustan. Tämän lisäksi tarjoilijan työ edellyttää myönteistä asennoitumista työhön ja kanssaihmiisiin, kykyä vuorovaikutukseen ja yhteisyyöhön sekä jatkuvaa oppimista ja oman ammattitaidon kehittämistä. (Hiekkataipale, Keränen & Soininen, 2002, 19.)

Tarjoilijan perustehtävät ovat käden- ja kehontyötä, jotka on alusta lähtien opeteltava tekemään teknisesti oikeilla menetelmillä. Suunnitelmallisuus, sujuvuus ja tehokkuus paranevat harjaantumisen myötä. Työn näytävyyteen voi jokainen palvelualan ammattilainen vaikuttaa omalla ammattiminällään. Tarjoilijan ammattiminän vaatimuksia ovat iloinen mieli, hyväntuulisuus, ystävällinen käyttäytyminen, hyvät käytöstavat, hyvä kunto ja hoidettu ulkoinen olemus, kuten keho, kasvot, kädet ja hiukset. Tarjoilijalla täytyy olla myös uljas ryhti, ripeä käynti sekä yrityksen liikeidean mukainen puhdas ja siisti ammattiasu. (Hiekkataipale ym. 2002, 19.)

Palveluammattissa työskentelevän tarjoilijan on hallittava tunteensa ja sopeuduttava usein epäsäännölliseen, kiireiseen ja raskaaseen työhön. Työaikoja on noudatettava, ja usein niistä joudutaan joustamaan asiakasmäärän vaihtelun, työtovereiden sairastumisen tai työn ruuhkautumisen vuoksi. Tarjoilijan työympäristö saattaa olla meluinen, hämärä ja huonosti ilmastoitu. Asiakkaat saattavat esittää toivomuksia omista mieltymyksistään mielialansa ja aikataulunsa mukaan. Näistä kaikista huolimatta tarjoilijan on kyettävä hoitamaan työnsä ammattialan ja yrityksen arvojen, säännösten ja ohjeiden vaatimalla tavalla. Tarjoilijalta vaaditaan ystävällisyyttä, empaattisuutta, vastuuntuntoa sekä stressinsietokykyä ja organisointia kaikkien muiden työtehtävien ohella. (Hiekkataipale ym. 2002, 20.)

Tarjoilijan ammatissa vuorovaikutus on ammattitaidon tärkeimpiä pilareita. Tarjoilijalla on työpäivänsä aikana monia kohtaamisia asiakkaan, työtovereiden ja yrityksen muiden sidosryhmien kanssa. Kohtaamiset toteutuvat kasvotusten ”paikan päällä”, puhelimitse äänen varassa ja kirjoituksen välityksellä muissa viestintävälineissä. Vuorovaikutustilanne on aina ainutkertainen ja inhimillinen tapahtuma, jonka kulkua on vaikea ennakoida etukäteen. Tarjoilija voi kuitenkin vaikuttaa tilanteeseen ulkoisella olemuksellaan, kuten siistillä pukeutumisella, kampauksella, kasvoilla, ilmeillä, eleillä, kehon asennolla ja tuoksulla. Tilanteeseen vaikuttavat myös kielelliset valmiudet, kuten sanonnan hallinta, äänenkäyttö ja kuuntelutaito sekä itse käsiteltävä asia ja ympäristö. (Hiekkataipale ym. 2002, 20.)

Vuorovaikutuksen laadusta ja sen onnistumisesta vastuu kuuluu aina tarjoilijalle. Hänen on osattava hienovaraisesti viedä asiaa sekä asiakkaan että yrityksen näkökulmasta parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen. Tarjoilijalta edellytetään tilanneherkkyyttä ja empaattisuutta sekä omien tunteiden hallintaa, jotta tilanne, oli se

mikä hyvänsä, saataisiin hoidettua mahdollisimman edulliseksi yritykselle ja asiakas lähtisi yrityksestä hyvillä mielin pois ja palaisi vielä uudelleenkin. Lisäksi tarjoilijan on osattava kuunnella ja tulkita asiakkaan sanomaa oikein ja osattava esittää vaihtoehtojen etsimistä ja napakkaa päättämistä tilanteeseen.

#### **4.1 Henkilökohtainen siisteys**

Ihmisessä itsessään on runsaasti mikrobeja iholla, limakalvoilla ja ruoansulatuskanavassa. Omasta puhtaudesta ja terveydestä ja hyvistä työtavoista huolehtiminen kuuluvat elintarviketyön perusvaatimuksiin.

Terveydenhoitolaissa ja -asetuksissa annetaan määräyksiä ja ohjeita elintarvikkeita käsittelevän henkilön vaatetuksesta, käsienspesusta ja kynsien hoidosta. Palveluyritykset antavat varsin yksityiskohtaiset ohjeet myös työntekijän ulkoisesta olemuksesta. Puhtaus, siisteys ja asiallinen pukeutuminen luovat asiakaspalvelijalle hyvän ja varman olon, mikä on välttämätön edellytys hyvälle työsuoritukselle.

#### **4.2 Meikki**

Tarjoilija on lähellä asiakasta, ja häneltä odotetaan puhtautta ja raikkautta. Tarjoilijan on hyvä meikata itsensä hillitysti. Kaunis iho ja hillitty meikki kirkastavat kasvot ja tekevät miellyttävän vaikutuksen asiakkaaseen, joka on myös tärkeä tekijä yleiselle hyvinvoinnille.

#### **4.3 Lävistys, tatuointi, korut**

Tarjoilijan työssä korvissa voidaan pitää lävistyksiä, jotka saattavat olla pienet korvanapit tai renkaat. Yleisesti ottaen ravintolat ja varsinkaan ruokaravintolat eivät hyväksy lävistyksiä näkyvillä paikoilla eikä etenäkään suussa. Tarjoilijan työssä ulkonäön täytyy olla hillitty ja siisti, joten tatuointien näkyminen ei ole suotavaa. Palveluyritykset antavat varsin yksityiskohtaiset ohjeet myös työntekijän ulkoisesta olemuksesta, ja useassa yrityksessä lävistykset ovat kiellettyjä.

Älä käytä koruja, sillä ne estävät käsien hyvää puhdistusta. Korujen uurteisiin kertyy likaa ja bakteereja. Sieltä ne siirtyvät käsiteltäviin elintarvikkeisiin.

#### **4.4 Puhtaus**

Asiakaspalvelu asettaa suuret vaatimukset tarjoilijan henkilökohtaiselle hygienialle. Tarjoilija toimii lähellä asiakasta, ja asiakas aistii herkästi tarjoilijan puhtauden ja raikkauden. Päivittäinen peseytyminen, suun ja hampaiden hoito kuuluvat tarjoilijan tärkeimpiin henkilökohtaisen hygienian hoitamiseen. Muita tärkeitä tekijöitä henkilökohtaisessa hygieniassa on käsien ja ihon hoito. Kaunis iho ja hillitty meikki kirkastavat kasvot ja tekevät miellyttävän vaikutuksen asiakkaaseen, joka on myös tärkeä tekijä yleiselle hyvinvoinnille. Kädet ovat aina esillä palvelutilanteessa, joten käsien kuntoon ja hoitoon on niin ikään kiinnitettävä huomiota.

Käsin tehtävässä työssä käsien, suojaimien ja henkilökohtaisten työvälineiden puhtaus vaikuttavat lopputulokseen. Käsiteltäessä pakkaamattomia elintarvikkeita on vältettävä paljain käsin. Muista pestä kädet ennen työn aloittamista, myös aina tauolta palatessa, ja erityisesti wc-käynnin ja tupakoinnin jälkeen. Pese kätesi lisäksi, kun vaihdat työtehtävästä toiseen, likaisen työvaiheen jälkeen ja niistämisen tai aivastamisen jälkeen ja aina, kun kädet ovat likaantuneet. Huolehdi ihon kunnosta, äläkä päästä haavoja tulehtumaan. Heikko käsihygienia, erityisesti tulehtunut haava tai ihottuma ilman vettä läpäisemätöntä suojusta, aiheuttaa todellisen ruokamyrkytysvaaran.

Huolehdi henkilökohtaisesta hygieniasta, ettet itse levitä mikrobeja elintarvikkeisiin. Siisti olemus ja ystävällinen käytös asiakaspalvelussa antavat myönteisen vaikutelman. Mieti, että jos itse olisit asiakas, haluaisitko ostaa syötävää henkilöltä, jonka siisteys ja työtavat ovat sellaiset kuin sinulla.

#### **4.5 Vaatetus**

Elintarviketyössä pukeudutaan työn edellyttämällä tavalla työasuun, jota ei saa käyttää työpaikan ulkopuolella. Tästä poikkeuksena on ravitsemisliikkeessä tarjoileva henkilö,



joka voi käyttää työasua myös työmatkan aikana. Asun on peitettävä alla olevat vaatteet, myös hihat. Vaatteet on vaihdettava riittävän usein. Vaatteiden likaantumista voi estää esiliinalla ja hihasuojilla, jotka on vaihdettava riittävän usein.

Työasun tulee olla puhdas, ehjä ja silitetty. Suojapäähinettä käytetään niissä tehtävissä, joissa hygienia sitä edellyttää. Suojapäähine on usein myös koriste ja työasun täydentäjä. Useimmissa ravintoloissa liikeidea määrää, millaista asua henkilökunta pitää.

Jalkineet valitaan työasuun sopiviksi. Jalkineiden on oltava hyvät ja terveelliset. Jalkojen hyvinvointia lisäävät niiden jatkuva ja huolellinen hoitaminen sekä sukkiensa ja kenkien puhtaudesta huolehtiminen. Työssä on käytettävä puhtaita ja ehjiä jalkineita, joita ei käytetä muualla.

Tarjoilijan työ asettaa suuret vaatimukset työntekijän fyysiselle ja psyykkiselle kunnolle. Työ on yleensä epäsäännöllistä vuorotyötä, ja kiire ja paine rasittavat työntekijää. Fyysinen ja psyykinen hyvinvointi voidaan nähdä tarjoilijan eleissä, ilmeissä, ryhdissä ja liikehdinnässä työpaikalla, joten tarjoilijan on huolehdittava terveellisestä ja säännöllisestä ravitsemuksesta, ja hänen on nukuttava riittävästi. (Harju, Rähkä & Soininen 1989, 21.)

## **5 ERI ASIAKASTILANTEITA JA NIIDEN HOITAMINEN**

### **5.1 Asiakaspalautteen hoitaminen ja sen tärkeys**

Yrityksellä ei ole varaa jättää asiakkaan ääntä huomion ottamatta, sillä asiakas vaihtaa helposti kilpailijan asiakkaaksi, jos hänen palautteeseensa ei reagoita. Asiakaspalautteen hoitaminen on tarjoilijan tärkeimpiä tehtäviä, joita hänen pitää hoitaa muun työn ohella. Asiakaspalautteen ollessa joko positiivista tai negatiivista siihen on tartuttava välittömästi tai ainakin annettava asiakkaalle sellainen vaikutelma, että palaute menee yrityksessä eteenpäin ja hoidetaan mahdollisimman nopeasti. Asiakkaalle ei saa jäädä sellaista tunnetta, ettei hänen palautettaan hoideta.

Hyvästä asiakaspalvelusta jää palvelun vastaanottajalle hyvä mieli. Asiakaspalvelu on parhaimmillaan, jos asiakkaalle jää palvelusta tunne, että hän sai enemmän, mitä yleisesti alalla tehdään.

## 5.2 Negatiivinen palaute ja sen hoitaminen

Negatiiviseen palautteeseen tarjoilijan täytyy suhtautua aina asiallisesti ja rauhallisesti. Tarjoilijan täytyy hallita omat tunteensa sekä kuunnella ja tulkita tarkkaan asiakkaan sanoma. Negatiivisen palautteen hoitamisen täytyy tapahtua välittömästi, niin pian kuin kulloisessakin tilanteessa asia on mahdollisuus hoitaa, jotta asiakkaalle välittyy sellainen tunnelma, että asiaan on reagoitu ja ettei asia jää hoitamatta. Tarjoilija pyrkii aina hyvittämään asiakkaalle laatumuutokset, koskivat ne sitten palvelua tai itse tuotetta.

Aina kannattaa muistaa kultainen sääntö **“asiakas on aina oikeassa”**, sillä se pitää nykyäänkin harvinaisen hyvin paikkansa. Älä ala kiistellä asiakkaan kanssa, vaan pyri kääntämään keskustelu vähemmän vaaralliselle alueelle. Älä milloinkaan hauku tai nolaa asiakastasi. Jos tuotteista tai palvelusta valitetaan, ota tämä positiivisena palautteena, ja pyri kehittämään saadun palautteen pohjalta tuotteitasi. Muista, että kerran menetetyn asiakkaan tilalle on paljon hankalampi saada uutta. Lisäksi kannattaa muistaa, että tyytyväinen asiakas kertoo asiasta keskimäärin yhdelle tutulleen, kun taas tyytymätön asiakas kertoo keskimäärin kymmenelle tutulleen.

## 5.3 Millainen on tyytyväinen asiakas?

Asiakas on henkilö tai organisaatio, joka maksaa saamastaan tuotteesta tai palvelusta. Asiakas valitsee keneltä hän ostaa. Asiakas voi olla myös työtoveri, jolle toisen osaston työntekijä tarjoaa organisaation sisäisiä palveluja. Tällöin puhutaan ns. sisäisestä asiakkuudesta. Asiakas maksaa tarjoilijan palkan. Ilman asiakkaita ei ole yritystä. Ilman yrityksiä ei ihmisillä ole työtä. Asiakkaan vaikutusvalta on kuin kuninkaalla, joka mestauttaa huonot asiakaspalvelijat ja palkitsee kullalla hyvät.

Asiakastyytyväisyys on tärkein menestystekijä asiakaspalvelijan ja ostajan kommunikoinnissa. Ilman asiakastyytyväisyyttä millään kustannusten leikkauksella ei ole lopullista merkitystä kannattavuuden kasvuun. Kilpailun kiristyessä asiakastyytyväisyyden aikaansaaminen on yhä vaikeampaa ja haastavampaa. Toisaalta mikään muu ei palkitse niin paljon tarjoilijaa kuin yrityksen tuotteisiin ja palveluun tyytyväinen asiakas. (<http://www.yrittajat.>)

Tutkimuksissa on todettu asiakastyytyväisyyden olevan hintaa ja laadukasta tuotetta tärkeämpi kilpailuetu pitkällä tähtäyksellä. Toisaalta hinta, laatu ja asiakastyytyväisyys yhdessä on voittamaton kilpailuyhdistelmä. Yrityksen on tehtävä kaikkensa saadakseen jatkuvasti tyytyväisiä, ostavia asiakkaita. Asiakkaan luottamus on ansaittava jokaisena päivänä erikseen. Vapaapäiviä ei tunneta asiakastyytyväisyyden ylläpidossa. (<http://www.yrittajat.>)

Vuorovaikutuksen laatua arvioitaessa on muistettava, ettei yhden asiakkaan saama palvelu ole koskaan sama kuin toisen asiakkaan saama täysin samanlainen palvelu. Vaikka palvelun osa-alueet säilyisivätkin prosessissa ennallaan, asiakkaan ja henkilöstön välinen sosiaalinen suhde on joka prosessissa ainutlaatuinen ja heterogeeninen. (Grönroos 2001, 83-84.)

Yrityksen kannalta hyvä palvelu luo ja vahvistaa yrityksen positiivista imagoa ja tätä kautta yrityksen asemaa markkinoilla. Hyvä palvelu lisää asiakasuskollisuutta ja vähentää myös negatiivisten asiakaspalautteiden määrää, jolloin yrityksen henkilöresursseja ei tarvitse kohdistaa virheiden korjaamiseen. Henkilöstö voi näin keskittyä asiakkaiden palvelemiseen sekä yrityksen tuotteiden ja palvelujen myyntiin. Lisääntynyt myynti parantaa yrityksen taloudellista tulosta. Huono palvelu puolestaan heikentää yrityksen imagoa ja saa asiakkaat miettimään palvelun tarjoajan vaihtoa. Heidän siirtymisensä toisten yritysten asiakkaiksi heikentää yrityksen liikevaihtoa.

Asiakkaasi ei halua kuulla tarjoilijalta seuraavia lauseita palvelutilanteissa.

- En minä tiedä.
- En ole ikinä kuullutkaan.
- Jos sitä ei meillä ole, ei sitä tarvitakaan.
- Ei ole varastossa, enkä tiedä milloin tulee.
- En ole tällä osastolla töissä.
- Työvuoroni on juuri loppumassa.
- Meillä ei ole ollut tapana.
- Eihän sellaisia enää kukaan käytä!
- En kyllä osaa auttaa.

Asiakkaasi haluaa kuulla tarjoilijalta seuraavia lauseita palvelutilanteissa.

- Voin ottaa asiasta selvää.
- Hetkinen, asia järjestyy!
- Meillä ei sitä valitettavasti ole, mutta hankimme sen kyllä.
- Miten voin palvella?
- Voinko olla avuksi?
- Tämän osaston vastaava on juuri nyt varattuna, mutta voinko minä auttaa?
- Tuo on minulle aivan uutta, kiitos vihjeestä - hoidamme asian.
- Harmi, ettei niitä enää valmisteta. Tässä olisi kuitenkin uusi tuote, jossa on samat raaka-aineet ja lisäksi...
- Autan mielelläni.

## **6 RUOKALISTAN JA JUOMIEN HALLINTA**

Ammattitaito on palvelualalla useiden eri taitojen muodostama laaja kokonaisuus. Tarjoilijan on tunnettava ravintolan palvelukokonaisuus ja osattava aktiivisesti myydä ravintolatuotteita. Tarjoilijan työssä gastronomian sekä ruokien ja juomien tuntemus on niitä perusasioita, joita pitää osata hallita sekä myydä aktiivisesti. Tarjoilijan täytyy varautua tilanteisiin perehtymällä toimipaikan ruoka- ja suosituslistoihin sekä juomalistoihin. Tarjoilijantyössä on osattava kertoa asiakkaalle toimipaikassa

myytävien ruokien ja juomien koostumus ja tiedettävä niiden soveltuvuus yleisimpiä erityisruokavalioita noudattaville asiakkaille. Tarjoilijan on osattava koota asiakkaan toiveen mukaisia ateriakokonaisuuksia ja osattava myydä ruokiin sopivia juomia.

Tarjoilijalla on oltava myyntiä varten hyvät tiedot alkoholittomien ja alkoholipitoisten juomien ominaisuuksista, niiden käyttötavoista ja tarjoilusta. Hänen on tunnettava toimipaikassaan myytävien mietojen ja väkevien viinien eri mantereiden tärkeimmät viinintuottajamaat ja osattava myydä ja tarjoilla niitä eri tilanteissa. Tarjoilijan on osattava yleisimmät rypälelajikkeet ja osattava kertoa viineistä perustiedot asiakkaalle, kuten viinintuottajamaa, rypäle, vuosi ja millaiselle ruoalle viini on sopiva.

## **7 TEEMAHAASTATTELU TARJOILIJOILLE JA OPETTAJILLE**

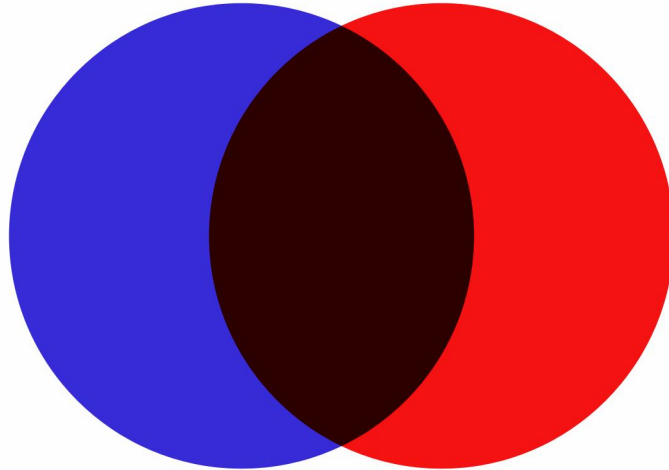
Teemahaastattelu pidettiin neljälle useamman vuoden tarjoilijan työssä toimineelle tarjoilijalle ja kahdelle opettajalle, joilla oli myös useamman vuoden työkokemus aikaisemmilta vuosilta tarjoilijantyöstä. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää tarjoilijan tapakäyttäytymistä asiakastilanteissa ja kuinka hyviä käytöstapoja voidaan opettaa ja oppia tarjoilijan koulutuksessa.

Tutkimus suoritettiin teemahaastatteluna ja kirjallisena monivalintakyselynä. Kysymyslomake (liite 1) laadittiin suomenkielisenä, koska kaikki haastateltavat hallitsivat suomen kielen. Kysymykset haluttiin saada selkeiksi ja yhdelle sivulle mahtumaan, jotta liian pitkä kysymyslista ei karsisi haastateltavia ja keskittäytyminen haastattelun aikana säilyisi. Lomakkeen työstäminen aloitettiin noin kaksi kuukautta ennen haastattelun tekemistä. Haastattelu suoritettiin 7-11.4.2006 välisenä aikana. Yhden henkilön haastatteluun meni aikaa keskimäärin 1.5 tuntia. Haastattelun tulokset analysoin heti seuraavina päivinä.

## 7.1 Kokoava viitekehys

Tarjoilijan käyttäytyminen asiakaspalvelutilanteissa

Tarjoilijan käyttäytymistä koskevat vaatimukset ja odotukset



Kuvio 1. Kokoava viitekehys tarjoilijan käyttäytymisestä asiakaspalvelutilanteissa ja kyseistä käyttäytymistä koskevat vaatimukset ja odotukset.

## 7.2 Tutkimustulokset

### 7.2.1 Kerro, millaisia kokemuksia sinulla itselläsi on ollut asiakkaana.

Jokaisella haastatettavalla oli positiivisia ja negatiivisia kokemuksia tarjoilijan käytöstavoista heidän itse asiakkaana ollessaan. Haastattelussa nousi räikeitäkin virheitä tarjoilijan käytöstavoista eri asiakastilanteissa. Toki tuli paljon myös positiivisia kokemuksia.

Räikeimmistä käytöstavoista voidaan mainita esimerkiksi tarjoilijan välinpitämättömyys asiakkaan saavuttua ravintolaan. Ravintola ei voi saada hyvää mainetta palvelusta, jos asiakkaan täytyy odottaa ovenpielessä pitkän tovin, ennen kuin hänet huomataan, jos hänet yleensä huomataan ollenkaan. Tervehtiminen ja asiakkaan toivottaminen ystävällisesti tervetulleeksi ovat perusasioita heti

alkuvaiheessa, kun luodaan suhdetta asiakkaan ja tarjoilijan välille. Jos nämä perusasiat jäävät pois, ollaan jo alkuvaiheessa väärällä tiellä.

Positiivisista kokemuksista nousi esille tarjoilijan vahva ammatiminä, jolloin tarjoilija tuntee toimipaikkansa tuotteet hyvin ja toimii asiakaspalvelutilanteessa luontevasti ja käyttäytyy kohteliaasti ja hyväntuulisesti. Hän osaa esitellä ja myydä asiakkaalle tuotteensa taitavasti ja saa näin ravintolalle tärkeää lisämyyntiä aikaiseksi.

### **7.2.2 Mihin suuntaan asiakkaiden käyttäytyminen on muuttunut viime vuosien aikana?**

Haastattelussa kävi ilmi, että asiakkaat ovat tietoisempia ravintolan tuotevalikoimasta, kuin aikaisemmin. Asiakkaiden vaatimustaso on noussut, mikä johtuu varmaan osaksi siitä, että matkustaminen on lisääntynyt. Haastattelussa jokaiselta haastateltavalta löytyi myös asiakkaan häiriökäyttäytymisestä, mikä on heidän mielestään lisääntynyt. Huumeiden, päihteiden ja lääkkeiden käyttö näkyi selvästi noususuuntana, joka aiheutti enemmän myös vaaratilanteita tarjoilijantyössä. Asiakkaiden saapuminen ravintolaan on siirtynyt myöhempään ajankohtaan ja monesti ”pohjat” on otettu kotona, joten verrattuna takavuosiin ravintolan juomien myynti saattaa jäädä vähäiseksi.

Haastattelussa nousi esille myös se, että yritysten käyttämä raha ja palvelu olivat vähentyneet huomattavasti. Aikaisemmin yritykset tarjosivat vierailleen huomattavasti enemmän ravintolapalveluita, mikä taas toi paljon rahaa ravintolalle ja tarjoilijalle, koska aikaisemmin tarjoilijan palkkaus oli osittain provisiopalkkaa. Tähän vaikuttaa osaksi varmaan 1990-luvun lama. Tällöin yritykset karsivat menoistaan, joista ravintolapalveluiden käyttö oli yksi.

### **7.2.3 Mihin suuntaan tarjoilijoiden käyttäytyminen on muuttunut viime vuosien aikana?**

Tarjoilijan käyttäytymisessä oli viime vuosien aikana selvästi nähtävissä sinuttelun ja teitittelyn rajan hämärtyminen. Tämä ilmiö johtuu varmaan nykyisestä yleisten

käytöstapojen puutteesta, koska enää eivät esimerkiksi mummut ja vaarit asu saman katon alla nuorten kanssa. Aikaisemmin teititeltiin aina vanhempaa väkeä, minkä seurauksena normaali teitittely kuului osaksi jokapäiväistä elämää.

Myös auktoriteetin murtumisen ja että kaiken pitää olla demokraattista, koettiin vaikuttavan tarjoilijan nykyiseen tapakäyttäytymiseen. Tarjoilijan käyttäytyminen on lisäksi muuttunut paljon rennompaan ja välittömämpään suuntaan. Tähän vaikuttaa toki ravintolan liikeidea. Jos ravintolan liikeidea on rento ja välitön, silloin vaaditaan myös tarjoilijalta rentoa otetta asiakaspalvelussa ja käytöstavoissa.

Tarjoilijoiden työn muuttumisen aina vain kiireellisemmäksi nähtiin vaikuttavan myös käytöstapoihin. Henkilökohtainen palvelu jää vähäiseksi, eikä tarjoilijalla ole aikaa kuunnella tai keskustella asiakkaan kanssa mistään ylimääräisestä, kun välttämättömät tehtävät pitää pystyä hoitamaan tietyssä ajassa. Tarjoilijan työ koetaan myös raskaaksi, mikä aiheuttaa väsymystä ja näin ollen se vaikuttaa tapa käyttäytymiseen negatiivisesti.

#### **7.2.4 Millaiset tilanteet ovat haasteellisimpia asiakastilanteissa?**

Tarjoilijantyössä haasteellisia tilanteita löytyy paljon. Haasteellisimmiksi tilanteiksi nähtiin ongelmanratkaiseminen. Esimerkkinä voidaan mainita tilanne mm. ruokaravintolassa, jossa asiakkaan ennakko-odotukset tai asenteet jotain ruoka-annosta kohtaan ovat erilaiset, kuin hänen tilaamansa ruoka-annos on. Tuote ei ole tällöin täyttänyt niitä ennakko-odotuksia, mitä asiakkaalla on. Tarjoilijalta vaaditaan paljon ammatillista ja sosiaalista vuorovaikutustaitoa kääntää asiakkaan odotukset ja asenteet todellisuuteen tai siihen, mitä asiakkaan tilaama tuote pitää sisällään.

Haastattelussa kävi selvästi ilmi, että tarjoilijan tehtyä itse jonkin virheen, koettiin virheen korjaaminen haasteelliseksi. Virheen korjaamisessa koettiin haasteelliseksi asiakkaan oma käyttäytyminen palvelutilanteessa. Vaikean tilanteen tai virheen hoitaminen nähtiin helpoksi, jos asiakas käyttäytyy asiallisesti, mutta asiakkaan käyttäytyttyä huonosti helpokin tilanne on vaikea hoitaa.



Haasteellisemmiksi asiakastilanteiksi koettiin myös ns. kätkeyt valitukset. Tarjoilija voi nähdä tai tuntea, ettei asiakas ole tyytyväinen, mutta asiakas ei kuitenkaan valita, vaan lähtee vähin äänin ravintolasta pois. Pahimmassa tapauksessa asiakas ei palaa enää koskaan takaisin ravintolaan ja saattaa kertoa tuttavilleen huonosta ravintolakokemuksesta. Tarjoilijan tehtävänä on kuitenkin varmistaa, että asiakas lähtee ravintolasta hyvillä mielin ja tulee myös takaisin. Nämä niin sanotut kätkeyt valitukset ovat todella haasteellisia hoitaa. Meillä Suomessa pitäisi saada asiakkaat ymmärtämään, ettei asia korjaannu, jos ei kerro, mikä on vikana. Me tahdomme olla sellaista kansaa, että puristamme nyrkkiä taskussa ja lopetamme tietyn palvelun tai tuotteen käyttämisen, kun se ei meitä miellytä.

Päihtyneiden ja huumeita tai lääkkeitä käyttävän asiakkaan poistaminen ravintolasta koettiin asiakastilanteissa haasteelliseksi ja hiukan vaaralliseksi. Nykyään päihteiden, huumeiden ja aineiden sekakäyttö on lisääntynyt huomattavasti, minkä seurauksena tarjoilijantyö voi joskus olla aika vaarallista. Aikaisemmin ravintoloissa oli enemmän vahtimestareita ja henkilökuntaa kuin nykyaikana. Vahtimestareiden vähyys tai kokonaan puuttuminen ravintolasta aiheuttaa myös aiempaa enemmän turvattomuuden tunnetta tarjoilijan työssä.

### **7.2.5 Miten kyseiset haasteelliset tilanteet hoidettiin?**

Haasteellisten tilanteitten hoitaminen riippuu aina siitä, millainen tilanne on kysymyksessä. Tarjoilijan tehdessä virheen hänen tulisi myöntää oma virheensä ja pahoitella heti välittömästi virhettään. Turha selittely ei auta, vaan virheen korjaamiseen on ryhdyttävä välittömästi. Haastattelussa kävi ilmi, että virhe pyritään hyvittämään jollain keinoin, jotta asiakkaalle jäisi hyvä mieli hänen poistuttaessaan ravintolasta.

Liiallisen päihteiden tai muiden aineiden alaisena olevalta henkilöltä lopetetaan anniskelu. Tarjoilijan pitää pystyä rauhoittamaan tilanne ja asiakas. Tarjoilijalta vaaditaan itseltään myös tunteiden kurissapitoa: missään vaiheessa ”pinna” ei saa palaa, eikä pelkoakaan ole hyvä näyttää. Tämän jälkeen yleensä ravintolan vahtimestari huolehtii asiakkaasta ja asiakkaan ulos saattamisesta.

Ruokaravintolassa asiakkaalle, joka ei ole tyytyväinen ruoan laatuun tai palveluun, tarjotaan yleensä jälkiruoka ilmaiseksi, tai viime kädessä loppulaskussa hyvitetään tietty rahasumma.

### **7.2.6 Miten kyseiset haasteelliset tilanteet olisi pitänyt hoitaa?**

Haastattelussa nousi esille tarjoilijoiden kiire, joka saattaa johtaa siihen, että ongelmanratkaisu tilanteen hoitamiseksi voi jäädä vähäiseksi. Tarjoilijat kokivat, ettei kiireen keskellä jää yksilölliselle palvelulle aikaa. Asiakas haluaisi kuitenkin, että hänestä välitettäisiin palvelun aikana. Asiakkaan pitäisi saada sellainen vaikutelma, että virheeseen reagoidaan välittömästi ja että se pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti.

Haastattelussa nousi esille, että tilanteet pitäisi pystyä hallitsemaan ja keskustelemaan rauhallisesti, johdonmukaisesti ja niin, ettei kummaltakaan osapuolelta ”pala pinna”. Tarjoilija on kuitenkin se henkilö, jonka täytyy hallita vuorovaikutustilanne. Haasteellisessa tilanteessa täytyy huomioida, millaisesta ongelmasta on kysymys ja kuinka tarjoilija pystyy hoitamaan ongelmanratkaisutilanteen niin, että asiakas ravintolasta lähdettyään on tyytyväinen ja palaa myöhemmin takaisin käyttämään ravintolan palveluita.

### **7.2.7 Miten hyviä käytöstapoja voidaan opettaa ja oppia tarjoilijoiden koulutuksessa?**

Hyvien käytöstapojen opettamisesta haastateltavien opettajien ja tarjoilijoiden kesken oli hiukan eri näkemyksiä. Opettajien ja tarjoilijoiden mielestä hyviä käytöstapoja voidaan ja pitää opettaa kotoa lähtien, ja menettelyn pitäisi jatkua peruskoulussa.

Opettajat kertoivat, että tarjoilijoiden koulutuksessa opetetaan ammatillinen käyttäytyminen. Joissain kouluissa tehtiin myös yhteistyötä peruskoulun kanssa, jolloin peruskoululaisia käytettiin asiakkaina ja eli ammattiin valmistautuvat tarjoilijat saivat harjoitella tapakäyttäytymistä oikeissa asiakastilanteissa. Opettajat katsoivat, että hyvä teoriapohja käytöstavoista pitää opettaa ensin, minkä jälkeen siirrytään

käytäntöön toteuttamaan eri asiakastilanteissa ammatillista käyttäytymistä tarjoilijantyössä.

Haastateltavat tarjoilijat olivat kaikki sitä mieltä, että tarjoilijoiden käytöstapoja pitäisi opettaa enemmän koulussa. Koulutuksessa pitäisi olla opettajademonstraatio, ohjattua opetusta ja paljon käytännön harjoittelua.

Haastattelussa tuli myös esille, että peruskoulun pitäisi opettaa oppilailleen erilaisia käytöstapoja ja tilanteita, kuten esimerkiksi, miten toimitaan isäntänä, emäntänä ja vieraana. Tarjoilijoiden mielestä tilanteet pitäisi luoda oikeasti ottaen mukaan leikkiin vaikka vanhempia ”koekaniineiksi”, jotta saataisiin tilanteet oikean tuntuiseksi.

Tarjoilijoiden mielestä opettajien pitäisi olla enemmän käytännön töissä mukana, jotta he pysyisivät ajan tasalla eri asiakastilanteissa ja pystyisivät paremmin ottamaan käytännön tilanteet mukaan opetukseen.

### **7.2.8 Laita seuraavat asiat tärkeysjärjestykseen asteikolla 1-6. Tärkein on 1 ja vähiten tärkeä on 6.**

Tutkimuksen kahdeksannessa kysymyksessä tiedusteltiin tapakäyttäytymisen tärkeysjärjestystä asiakaspalvelutilanteessa seuraavien väittämien avulla:

1. Tarjoilijan työssä juomien ja ruokalistan hallinta on tärkeää.
2. Tarjoilijan työssä on etua, jos on lävistyksiä.
3. Tarjoilijan työssä ystävällisyys on tärkeää.
4. Tarjoilijan työssä hyvät käytöstavat ovat tärkeää.
5. Tarjoilijan työssä henkilökohtainen siisteys on tärkeää.
6. Negatiivisen asiakaspalautteen hoitaminen heti on tärkeää.

Taulukko 1. Tarjoilijan käytöstapojen tärkeys asiakastilanteissa (n=6).

<b>TARJOILIJAN KÄYTÖSTAPOJEN TÄRKEYS ASIAKASTILANTEISSA</b>	
Hyvät yleiset käytöstavat	13
Juomien ja ruokalistan hallinta	16
Ystävällisyys	19
Negatiivisen asiakaspalautteen välitön hoitaminen	20
Henkilökohtainen siisteys	22
Lävistyks	36

Viimeisessä kysymyksessä annettiin haastateltaville mahdollisuus valita heille itselleen tärkein vaihtoehto ja siitä seuraavaksi tärkeimpiä vaihtoehtoja, mitkä ovat heidän mielestään tärkeitä asioita tarjoilijantyössä asiakaspalvelutilanteessa. Taulukosta voidaan nähdä, että vähiten pisteitä saanut väittämä oli tärkein. Haastateltavat asettivat tärkeimmäksi tekijäksi tarjoilijantyössä toimimisessa eri asiakastilanteissa hyvät käytöstavat. Toiseksi tärkeimmäksi koettiin tarjoilijantyössä juomien ja ruokalistan hallinta. Kolmanneksi tärkeimmäksi nähtiin tarjoilijantyössä ystävällisyys. Neljänneksi tärkeimmäksi kysymyksistä nousi negatiivisen asiakaspalautteen hoitaminen heti ja viidenneksi tärkeimmäksi tuli tarjoilijan työssä henkilökohtainen siisteys. Vähiten tärkeimmäksi ilmoittivat kaikki haastateltavat tarjoilijantyössä lävistyks.

## **8 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ TULOSTEN PERUSTEELLA**

Haastateltavista tarjoilijoista suurin osa oli useamman vuoden toiminut tarjoilijantehtävissä, ja heillä oli vahva ja vankka ammattikokemus sekä näkemys oikeasta toimintatavoista ja käyttäytymisestä asiakastilanteissa. Kahdella haastateltavalla oli vähäisempi kokemus, mutta heidän vastauksensa kysymyksiin olivat hyvin samankaltaisia, kuinka useamman vuoden tarjoilijan työtä tehneillä.

Haastateltavien opettajien vastaukset kysymyksiin olivat jokseenkin samansuuntaiset kuin tarjoilijoilla, paitsi seitsemännessä kysymyksessä, missä tiedusteltiin, miten hyviä käytöstapoja voidaan opettaa ja oppia tarjoilijan koulutuksessa.

Kysyttäessä haastattelussa, miten asiakkaan käyttäytyminen on muuttunut viime vuosien aikana, voitiin nähdä selvästi lisääntynyt matkailu Suomessa, kansainvälistyminen ja monikulttuuristuminen, joka aiheuttaa lisää vaatimuksia, hyväksyntää ja sopeutumista tarjoilijantyössä asiakastilanteissa. Haastattelussa kävi selvästi myös ilmi, että asiakkaiden päihteiden ja lääkkeiden lisääntynyt käyttö aiheuttaa enemmän vaaratilanteita tarjoilijantyössä kuin aikaisemmin.

Miten tarjoilijoiden käyttäytyminen viime vuosien aikana on muuttunut, jos se on muuttunut? Kysymys tuotti jokaiselta haastateltavalta samansuuntaiset vastaukset. Tarjoilijoiden käyttäytymisen nähtiin muuttuvan rennompaan suuntaan ja sinuttelun ja teitittelyn rajan hämärtyneen. Ne tarjoilijat, jotka olivat olleet jo useamman vuoden tarjoilijantyössä, kokivat, etteivät koulusta saapuneet tarjoilijat osaa välttämättä asennoitua oikein palveluammattiin ja sen vaatimustasoon.

”Kuinka hyviä käytöstapoja voidaan opettaa ja oppia tarjoilijankoulutuksessa?” - kysymys osoitti hiukan erimielisyyttä tarjoilijoiden ja opettajien välillä. Tarjoilijat olivat aika kärkkäitä arvostelemaan nykyistä opiskelijoille annettua opetusta. Opiskelijat joutuvat erilaisiin asiakastilanteisiin, eikä heillä ole hajuakaan, kuinka käyttäytyään. Tarjoilijoiden mielestä koulutuksessa pitäisi painottaa enemmän käytännön opetukseen, eli oppilaille tulisi luoda oikeat olosuhteet ja ohjata käyttäytymään eri asiakastilanteissa ja hoitamaan tilanteet kunniallisesti läpi.

Viimeisessä monivalintakysymyksessä voitiin nähdä selvästi, kuinka tapakäyttäytyminen tarjoilijan työssä nousi tärkeäksi tekijäksi ja toiseksi tärkeämmiksi tekijäksi ruokalistan ja juomien hallinta. Suurin osa vastaajista asetti näistä kysymyksistä toisen joko tärkeimmiksi tai toiseksi tärkeämmäksi tarjoilijantyössä asiakastilanteissa.

## 9 POHDINTA

Kehittämishanketta ”Tarjoilijan käytöstavat asiakastilanteissa” oli mielenkiintoista tehdä. Mielestäni saavutin ne tavoitteet, jotka olin tehtävälle asettanut. Tehtävää työstytyäni ei tullut sellaista tunnetta, että loppuisi jo, vaan mielessäni heräsi lisää kysymyksiä, ja ajattelin, että tästä aiheesta voisi varmaan tehdä isommankin työn kuin tämä.

Tehtävää tehdessäni opin itse paljon tapakäyttäytymisestä, vaikka itselläni on vahva ammattitaito ja olen aina pystynyt asiakaspalvelussa toimimaan käytöstopojen vaatimusten mukaisesti. Tehtävää aloittaessani en ollut ajatellutkaan, kuinka paljon aihe pitää sisällään asioita ja mitä kaikkea tarjoilijalta vaaditaan eri asiakastilanteissa.

Tutkimuksessa sain paljon arvokasta tietoa omaa opettamista ajatellen. Jos tämä aihe sattuu opetettavaksi, niin tiedän, mitä asioita kannattaa painottaa ja millaisia opetusmenetelmiä käyttäisin opetuksessa. Haastattelussa tuli selkeästi esille, että opettajan on tiedettävä työelämän vaatimuksista, kun puhutaan eri asiakastilanteiden hoitamisesta. Itse olen täysin samaa mieltä, koska opettaminen on taatusti helpompaa ja luontevampaa, kun voidaan ottaa opetuksessa esille käytännön tuomia esimerkkejä.

## LÄHTEET

Asiakas. 2005. Suomen yrittäjien oma sivusto. Viitattu 30.4.2006.  
<http://www.yrittajat.fi/sy/home.nsf/pages/>

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. WSOY.

Harju, S., Räihä, P. & Soininen, L. 1989. Hyvään palveluun. Porvoo: WSOY.

Hiekkataipale, A., Keränen, S. & Soininen, L. 2002. Bongaa. Palvelun ja tarjoilun avaimet. Porvoo: WSOY.

Hemmi, M., Lahdenkauppi, M. 1998. Avec. Asiakaspalvelua ravintolassa. Porvoo: WSOY.

Kämäräinen, E. 2005. Hyvä käytös, Hyvät tavat. Porvoo: WSOY.

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

Sillanpää, M. 2002. Säännöstelyn huvi. Keuruu. Otavan kirjapaino Oy.

Valtion opetussuunnitelma 2000. Hotelli- ja ravintola-alan ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet. Opetushallitus.

**Liite 1****TARJOILIJAN KÄYTÖSTAVAT ASIAKASTILANTEISSA**

1. Kerro millaisia kokemuksia sinulla itselläsi on ollut asiakkaana.
2. Mihin suuntaan asiakkaiden käyttäytyminen on muuttunut viime vuosien aikana? Jos on muuttunut, mistä syystä?
3. Mihin suuntaan tarjoilijoiden käyttäytyminen on muuttunut viime vuosien aikana? Jos on muuttunut, mistä syystä?
4. Millaiset tilanteet ovat haasteellisempia asiakastilanteissa?
5. Miten kyseiset haasteelliset tilanteet hoidettiin?
6. Miten kyseiset haasteelliset tilanteet olisi pitänyt hoitaa?
7. Miten hyviä käytöstapoja voidaan opettaa ja oppia tarjoilijan koulutuksessa?

Laita seuraavat asiat tärkeysjärjestykseen asteikolla 1-6. Tärkein on 1 ja vähemmän tärkein on 6.

1. Tarjoilijan työssä juomien ja ruokalistan hallinta on tärkeää.
2. Tarjoilijan työssä on etua, jos on lävistyksiä.
3. Tarjoilijan työssä ystävällisyys on tärkeää.
4. Tarjoilijan työssä hyvät käytöstavat ovat tärkeää.
5. Tarjoilijan työssä henkilökohtainen siisteys on tärkeää.
6. Negatiivisen asiakaspalautteen hoitaminen heti on tärkeää.